

20  
INFORME EINF

# Estado de Información No Financiera consolidado

CORRESPONDIENTE AL EJERCICIO ANUAL  
TERMINADO EL 31 DE DICIEMBRE DE 2020



# Índice

## Estado de Información No Financiera de conformidad con la Ley 11/2018 de 28 de diciembre en materia de información no financiera y diversidad 3

### 01. Sobre Cecabank 4

- COVID-19 4
- 01A. Nuestro modelo de negocio 5
- 01B. Perfil de Cecabank 6
- 01C. Entorno de mercado y estrategia de negocio 8

### 02. Nuestros clientes 11

- Diversificación de negocios 12
- Diversificación clientes 12
- Diversificación de segmentos 13

### 03. Gestión de personas 15

- 03A. Nuestros empleados 15
- 03B. Igualdad 17
- 03C. Formación 18
- 03D. Remuneración 20
- 03E. Beneficios sociales 22
- 03F. Conciliación 23
- 03G. Prevención de riesgos laborales 24

### 04. Nuestros proveedores 26

### 05. Cuestiones sociales 28

### 06. Cuestiones medioambientales 31

### 07. Cuestiones relativas a los Derechos Humanos 35

### 08. Cuestiones relativas a la lucha contra la corrupción y el soborno 36

### 09. Información fiscal y contable 38

### Anexos 39

- Anexo 1. Comparativa de número de empleados por categoría profesional de 2019 y 2020 39
- Anexo 2. Comparativa de horas de formación de 2019 y 2020 40
- Anexo 3. Tabla de cumplimiento de la Ley 11/2018, de 28 de diciembre 41

## Estado de Información No Financiera de conformidad con la Ley 11/2018 de 28 de diciembre en materia de información no financiera y diversidad

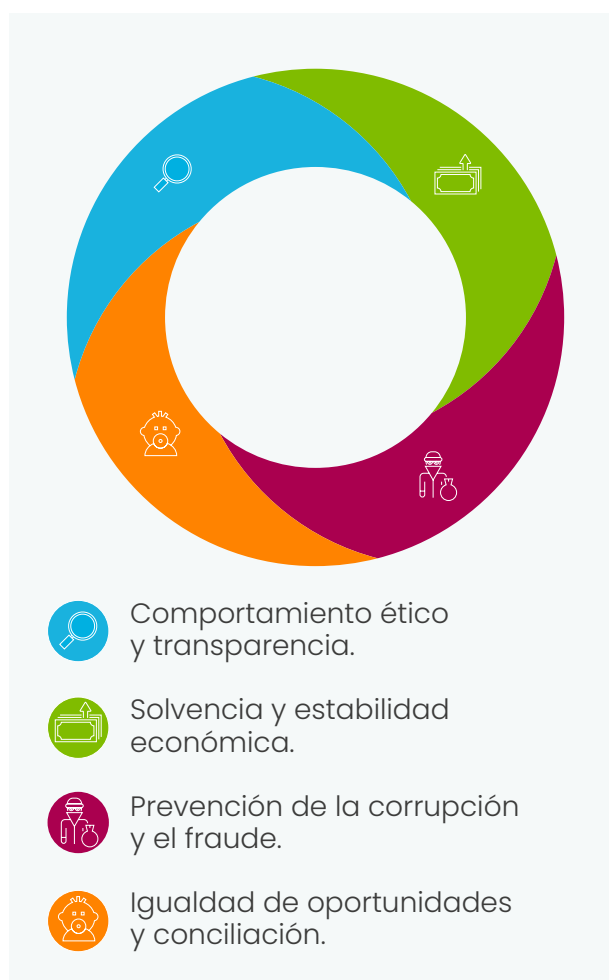
El presente informe de Estado de Información No Financiera de Cecabank (en adelante, también denominada “la Entidad” o “el Banco”), se formula y publica en cumplimiento de la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, por la que se modifica el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad.

Para la elaboración del presente Estado de Información No Financiera se ha tomado como estándar de reporting la Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad de Global Reporting Initiative (GRI), reconocido internacionalmente, siguiendo los principios y contenido definidos por la versión de la guía más actualizada, GRI Standards.

En este contexto, a través del Estado de Información No Financiera, la Entidad, tiene el objetivo de informar sobre las cuestiones ambientales, sociales y relativas al personal y a los Derechos Humanos que son relevantes para la Entidad en la ejecución de las actividades propias de su negocio.

En la elaboración del Estado de Información No Financiera se ha tenido en cuenta el contexto y regulación del sector, así como las principales demandas de los asociados, las tendencias sectoriales y las mejores prácticas para determinar qué aspectos no financieros son relevantes.

De esta forma, y de acuerdo con el modelo de negocio de Cecabank, se han identificado como principales aspectos relevantes:



Asimismo, y de conformidad con lo establecido en la Ley 11/2018 de 28 de diciembre, se informa de que el presente Estado de Información No Financiera forma parte del Informe de Gestión Consolidado de Cecabank, presentándose en un documento separado.

A continuación, en respuesta a dichos aspectos materiales, se describen las principales líneas del desempeño extra financiero relativas a las cuestiones medioambientales, sociales, relativas al personal y a los derechos humanos, y los referidos a la lucha contra la corrupción y el soborno.



# 01. Sobre Cecabank



## COVID-19

Cecabank, banco español que ofrece servicios bancarios especializados, ha mostrado desde el inicio de la pandemia una alta preocupación por garantizar la seguridad y la salud de sus empleados y sus familias. Así, ha facilitado el trabajo telemático y ha adaptado sus oficinas a las nuevas exigencias de seguridad sanitaria, estableciendo las medidas para evitar la transmisión de la Covid-19 y manteniendo a la vez la alta calidad de servicio al cliente.

Gracias a las medidas adoptadas y a la actividad solidaria ejercida en la prevención y minimización de los riesgos provocados por la Covid-19, el Banco ha sido reconocido por la Comunidad de Madrid con el identificativo "Garantía Madrid", que distingue

el compromiso de la empresa de minimizar el impacto del coronavirus. De esta forma, se reconoce el cumplimiento por parte de Cecabank de las normas relacionadas con la prevención de Covid-19 y de aquellas extraordinarias adoptadas para ofrecer a sus empleados y clientes la mejor experiencia y los mejores servicios.

Este compromiso se ha reforzado con la reciente adhesión de Cecabank al Plan Sumamos Salud+Economía de la Fundación CEOE, que persigue apoyar a las administraciones públicas en la mitigación de los efectos adversos de la pandemia y a las comunidades autónomas en la contención del virus, reforzando la actuación de las autoridades sanitarias competentes y dotando a empresas de herramientas que ayuden a frenar el contagio.

## 01A. Nuestro modelo de negocio

Cecabank es un banco mayorista español que ofrece soluciones financieras innovadoras y acompaña a sus clientes en sus proyectos para alcanzar sus objetivos de negocio.

Nuestras áreas de especialización las agrupamos en tres líneas que son Securities Services, Tesorería y Servicios Bancarios –aunque esta última línea se divide en Soluciones Digitales y Pagos–:

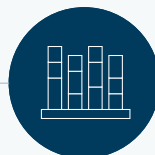
### Securities Services

Servicio de depositaría y custodia de valores, así como servicios de valor añadido en la cadena de postcontratación de valores y divisas. Esta línea está centrada en mantener el liderazgo en el negocio de depositaría, complementar la oferta de servicios de la cadena de valor de Securities Services e impulsar la incursión en otros mercados.



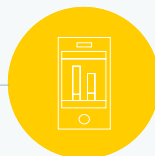
### Tesorería

Operaciones en los principales mercados nacionales e internacionales de renta variable y renta fija, divisas y derivados.



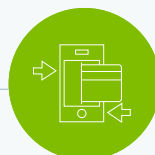
### Servicios bancarios

Servicios bancarios, aportando al mercado múltiples soluciones en un negocio maduro y condicionado por los nuevos players y los cambios regulatorios, con el objetivo de captar e incrementar el grado de vinculación de clientes, generar economías de escala y establecer modelos colaborativos para captar nuevo negocio. Estos servicios bancarios podemos dividirlos a su vez en:



#### Soluciones Digitales:

servicios relacionados con la digitalización de procesos; servicios omnicanalidad y business intelligence; soluciones tecnológicas; outsourcing tecnológico y adaptación normativa a través de los servicios de reporting y de la plataforma de Tesorería y Riesgos.



**Pagos:** soluciones de procesamiento y medios de pago, cuya oferta se complementa con las infraestructuras y los pagos internacionales, aportando al mercado múltiples soluciones en un negocio maduro y condicionado por los nuevos ajustes del sector y los nuevos players.

Desde Cecabank también se prestan los servicios asociados necesarios para el correcto funcionamiento de la asociación bancaria CECA, enfocados en la difusión,

defensa y representación de los intereses de sus entidades adheridas, así como los servicios de formación prestados por la Escuela de Formación Bancaria.



En la web corporativa de la entidad, se puede encontrar mayor información sobre Cecabank y los servicios que ofrece.

## 01B.

## Perfil de Cecabank

Cecabank tiene su sede central en Madrid. Cuenta además con una sucursal operativa en Lisboa y dos oficinas de representación en Fráncfort y Londres.

En 2020 se ha procedido a convertir la sucursal operativa de Londres en una oficina de representación y se ha cerrado la oficina de representación de París.

La cartera de accionistas de Cecabank está compuesta por las siguientes entidades:

Entidad	N.º de acciones	Participación
CECA	100.000.000	89,08 %
CaixaBank, S.A.	3.059.729	2,73 %
Bankia, S.A.	2.848.192	2,54 %
Kutxabank, S.A.	1.352.325	1,20 %
Unicaja Banco, S.A.	1.299.440	1,16 %
Liberbank, S.A.	888.958	0,79 %
Ibercaja Banco, S.A.	765.561	0,68 %
Abanca Corporación Bancaria, S.A.	712.677	0,63 %
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	644.683	0,57 %
Banco Sabadell, S.A.	574.171	0,51 %
C.A. y M.P. Ontinient	57.920	0,05 %
Caixa D'Estalvis de Pollença	52.884	0,05 %

En cuanto a la organización y estructura de Cecabank, el gobierno corporativo de la entidad lo forman un conjunto de normas, principios y políticas que regulan la composición, estructura y el funcionamiento de los Órganos de Gobierno (la Junta General de Accionistas, el Consejo de Administración y sus Comisiones), que se actualizan de forma continuada para adaptarse a las mejores prácticas nacionales e internacionales.

La Junta General de Accionistas de Cecabank es el máximo órgano de representación y participación de los accionistas en la Entidad. Por su parte, el Consejo de Administración dispone de las más amplias atribuciones para la administración de la Entidad y, salvo en las materias reservadas a la competencia de la Junta General, de acuerdo con lo establecido en la legislación aplicable y en los Estatutos, es el máximo órgano de decisión y el responsable de los riesgos que asuma la Entidad.

El Consejo de Administración de Cecabank está compuesto por el número de vocales que designe la Junta General de Accionistas y que, de conformidad con la normativa aplicable a sociedades de capital, no podrá ser inferior a 5 ni superior a 15. La Junta General de Accionistas de 26 de marzo de 2019 fijó el número de miembros del Consejo de Administración en doce miembros, de los cuales siete de ellos son consejeros dominicales, cuatro consejeros independientes y un consejero ejecutivo. Desde entonces y durante todo el año 2020, la estructura del Consejo de Administración se ha mantenido sin variaciones.

Además, en cumplimiento con la normativa de sociedades de capital y en materia de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito, Cecabank tiene constituidos cuatro comités, que son la Comisión de Auditoría, Comité de Nombramientos, Comité de Remuneraciones y Comité de Riesgos, todos ellos formados por Consejeros no ejecutivos, en línea con lo establecido por la normativa para cada uno de ellos, y con las funciones que se recogen en sus respectivos reglamentos de funcionamiento.

Todos los detalles sobre la composición, las funciones y el funcionamiento de la Junta General, del Consejo de Administración y de las Comisiones especializadas se pueden encontrar tanto en los Estatutos Sociales como en sus Reglamentos de funcionamiento, que están disponibles en el espacio "información corporativa" de la página web corporativa de [Cecabank](#).

Adicionalmente, Cecabank cuenta con un Comité de Dirección que tiene la responsabilidad de decidir sobre los asuntos que le someta directamente el Consejo de Administración, o aquellos asuntos sometidos por el Director General con carácter previo a su aprobación por el Consejo de Administración, así como aprobar las normas de conducta y la normativa interna de la entidad que no corresponda aprobar al Consejo de Administración. Dicho Comité, formado por los principales directivos de la entidad, está presidido por el Director General, siendo el Secretario General del Consejo de Administración quien ejerce de Secretario de dicho Comité. No obstante, a sus reuniones pueden asistir, con voz y sin voto, aquellos otros empleados de la entidad que sean requeridos por el Presidente del Comité.



**CECA**  
100.000.000  
89,08 %

**CaixaBank, S.A.**

3.059.729  
2,73 %

**Bankia, S.A.**

2.848.192  
2,54 %

**Kutxabank, S.A.**

1.352.325  
1,20 %

**Unicaja Banco, S.A.**

1.299.440  
1,16 %

**Liberbank, S.A.**

888.958  
0,79 %

**Ibercaja Banco, S.A.**

765.561  
0,68 %

**Abanca Corporación Bancaria, S.A.**

712.677  
0,63 %

**Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.**

644.683  
0,57 %

**Banco Sabadell, S.A.**

574.171  
0,51 %

**C.A. y M.P. Ontinient**

57.920  
0,05 %

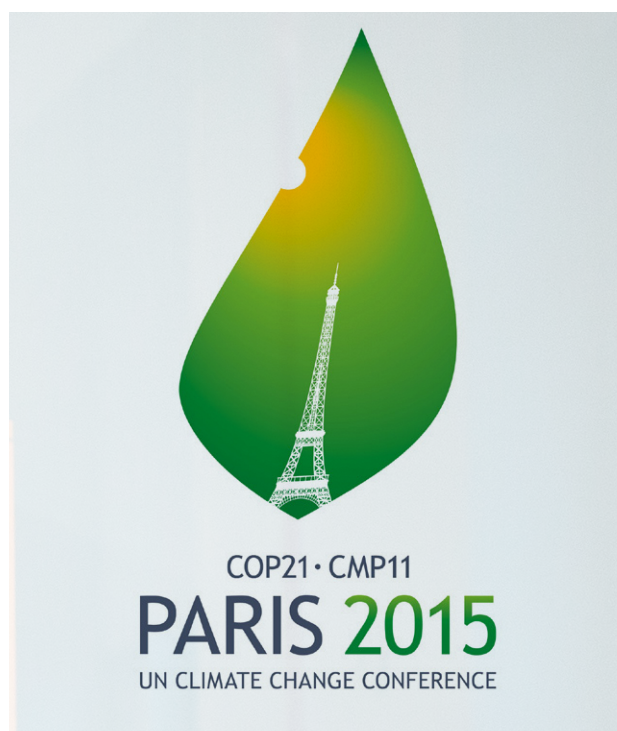
**Caixa D'Estalvis de Pollença**

52.884  
0,05 %

## 01C.

**Entorno de mercado y estrategia de negocio**

Una de las grandes transformaciones que está experimentando la industria financiera a nivel global es la creciente interconexión entre sostenibilidad, actividad económica y financiación.



Este proceso de cambio cuenta con una hoja de ruta a nivel global: los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), también conocidos como Agenda 2030; y, por lo que se refiere a la vertiente climática, el Acuerdo de París (COP-21).

El consenso en torno a estos objetivos está permitiendo acelerar la transformación.

En esta línea, la industria financiera española en general, y Cecabank en particular, tienen una vocación de contribuir a una actividad económica y financiera más sostenible y responsable y por eso dentro del Plan Estratégico de la Entidad se integró el Plan de Sostenibilidad 2018-2020, cuya Política de Sostenibilidad fue aprobada por el Consejo y ha sido prorrogado en el año 2021 hasta la nueva elaboración del nuevo Plan Estratégico, y cuyos ejes de acción fundamentales son:

- |  |   |  |
|--|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• El incremento de la comunicación pública sobre Sostenibilidad.</li> <li>• Jornadas y mesas de debate con Stakeholders.</li> <li>• Continuación e impulso con nuevas acciones del Plan de Acción Social.</li> <li>• Iniciativas en Voluntariado y Educación Financiera.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Iniciativas en el lugar de trabajo como reducción de consumos y promoción de hábitos saludables.</li> <li>• Impulso de acciones formativas y divulgativas.</li> <li>• Plan de Diversidad, participación en iniciativas públicas, sensibilización.</li> <li>• Mejora continua y equiparación a compañías cotizadas en materia de gobierno corporativo.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Difusión y seguimiento del Código y Canal de Conducta Corporativa.</li> <li>• Mejorar la transparencia y el Marco de Reporte y Divulgación de la Información no Financiera.</li> <li>• Apoyo a Clientes en temas relacionados con la Sostenibilidad.</li> <li>• Participación en el en el Mercado de Finanzas Sostenibles.</li> </ul> |
|--|---|--|





Así, partiendo de los objetivos y estrategia definidos, el desempeño extra financiero de Cecabank está basado en:



#### Valores de Cecabank:

Solvencia, Integridad, Especialización, Innovación y Orientación al cliente. Para mayor información sobre nuestros valores y la cultura corporativa de Cecabank, consulte el enlace relacionado en la [web corporativa](#).



#### Plan de Sostenibilidad:

a través de un estudio de materialidad, Cecabank planteó un plan para el desarrollo de su relación con los stakeholders. De esta forma, el Plan de Sostenibilidad se define como palanca para potenciar directa o indirectamente el negocio, los recursos humanos y materiales y las relaciones de Cecabank con la sociedad.



#### Ética y transparencia:

Cecabank dispone de un Código de Conducta Corporativa que formaliza el compromiso de todos los profesionales de la entidad con los más altos estándares de integridad y ética profesional. Además, el Banco cuenta con estructuras de control y procedimientos en la prevención del blanqueo de capitales, Sistema de Cumplimiento Penal, el Reglamento Interno de Conducta en el ámbito del Mercado de Valores, códigos propios para la sala de tesorería y un protocolo del Euribor y código de conducta. Para mayor información sobre estos documentos, consulte el enlace relacionado en la web corporativa.



#### Órganos de Gobierno:

por último, en materia de Gobierno Corporativo, Cecabank trabaja en línea con las mejores prácticas del sector y adaptado a los requerimientos regulatorios. En la web del Banco se pueden consultar los aspectos más relevantes del último ejercicio.

El enfoque mayorista del negocio de Cecabank determina los aspectos materiales del Plan de Sostenibilidad y define su alcance. El enfoque mayorista se centra en el servicio a clientes profesionales con un alto grado de sofisticación de su actividad, con relaciones duraderas y de confianza mutua. En este marco, la inclusión de criterios de sostenibilidad en el negocio se materializa en:



**El marco general de control:** la estructura organizativa y los mecanismos de control interno van dirigidos a garantizar que las actividades del Banco sean eficientes y eficaces, que la información sea de confianza, oportuna y completa y que se cumpla con las leyes aplicables. El marco general de control muestra un sistema cohesionado y equilibrado, con controles en todos los niveles de responsabilidad.



**La política de riesgos:** la filosofía de gestión de riesgos está basada en rigurosos criterios de prudencia, de forma consistente con la estrategia comercial y asegurando un empleo eficiente del capital asignado a las unidades de negocio. La tolerancia al riesgo definida por el Consejo de Administración mantiene una estrategia conservadora que busca mantener un perfil de riesgos medio-bajo. Esta visión está enfocada al mantenimiento de la cantidad y calidad del capital, con niveles de solvencia claramente por encima de los mínimos regulatorios de manera que se pueda razonablemente predecir que ninguno de los riesgos identificados pueda producir pérdidas que no sean asumibles dentro de la marcha normal de la Entidad. La información sobre la política de riesgos del Banco se encuentra ampliada en los siguientes informes: el informe estructura y prácticas de gobierno, el Informe de Gestión Consolidado de la Entidad y en el informe Información con Relevancia Prudencial (IRP), disponibles en la página [web corporativa..](#)

En la estructura de gestión del riesgo y dentro del esquema de análisis de los riesgos reputacionales se incluyen aspectos de responsabilidad social. En este sentido, se analiza la información pública de las potenciales contrapartidas de Cecabank, tales como la existencia de un Plan de Sostenibilidad, su estructura organizativa en este ámbito o la oferta de productos y servicios responsables. Esta valoración forma parte del análisis no financiero de las potenciales contrapartidas.

Recientemente, se ha comenzado a definir una hoja de ruta para los riesgos medioambientales y climáticos para lo cual se ha empezado analizando primeramente la materialidad de estos riesgos.



**Excelencia en el servicio:** los clientes de Cecabank son grandes empresas, especialmente del sector financiero, que demandan un alto nivel de servicio. Por eso, Cecabank pone el acento en la excelencia en el desempeño de su actividad diaria y cuenta con profesionales altamente especializados. La excelencia se sustenta en el especial cuidado al capital humano, una prudente gestión de riesgos y una alta capacidad tecnológica.

## 02. Nuestros clientes



La Orientación al Cliente es uno de los valores de Cecabank: estamos en permanente contacto con nuestros clientes para detectar sus prioridades y anticiparnos a sus necesidades.

Para Cecabank es fundamental poner al cliente en el centro y generar buenas experiencias en todas y cada una de las interacciones que tienen con él. Si existe una buena satisfacción significa que los productos y/o servicios están cumpliendo con las expectativas de nuestros clientes. Esto se traduce en una fidelización del cliente y también en la posibilidad de atraer a nuevos usuarios.

En este contexto Cecabank presta servicios a más de 300 clientes, entre los cuales se encuentran bancos, gestoras, aseguradoras, grandes corporaciones, fintech, empresas de capital riesgo y administraciones públicas, extendiendo la cultura de orientación al cliente y la mejora continua en toda la organización.

La diversificación de clientes es uno de los objetivos definidos en el Plan Estratégico de Cecabank, cuyo período de vigencia es 2017-2020 y cuya extensión hasta finales de 2021 fue aprobada por el Consejo de Administración en el primer trimestre de 2020.

La diversificación en Cecabank se aborda desde diferentes ámbitos de negocio con el objetivo de maximizar las oportunidades. En concreto, destacan:



Diversificación de negocios



Diversificación clientes



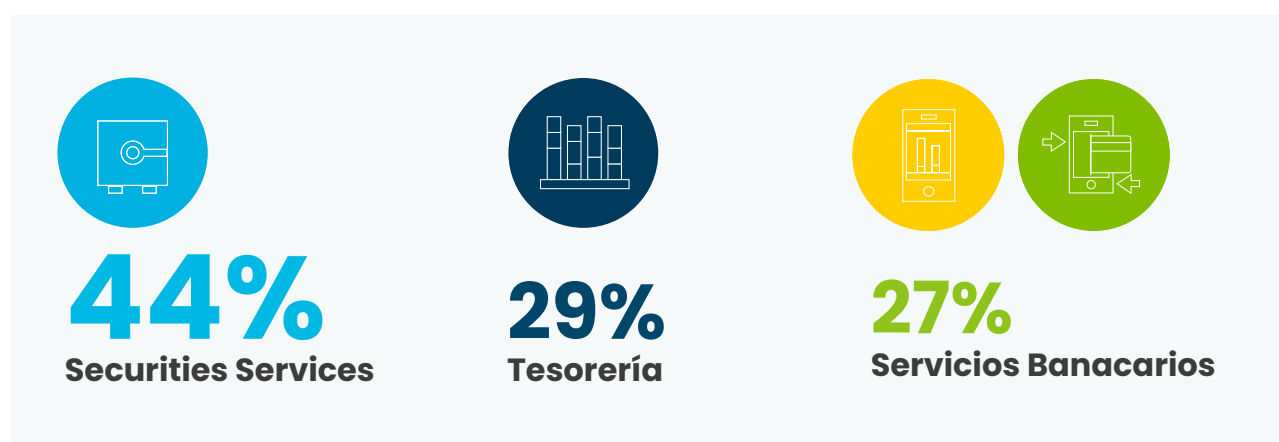
Diversificación de segmentos

## Diversificación de negocios

El modelo de negocio de Cecabank persigue precisamente la diversificación de ingresos y clientes, con tres grandes líneas de negocio independientes pero complementarias entre sí. Este modelo está pensado para ser resistente a ciclos económicos y así ha quedado demostrado en los últimos ocho años, desde la creación de Cecabank.

A cierre de 2020, la aportación al margen bruto de las 3 líneas de negocios core de la entidad muestra una foto diversificada de ingresos por servicios:

Dentro de cada una de estas grandes líneas de negocio se desarrolla una oferta extensa de servicios con elevado componente de innovación continua, tratando de identificar nuevos productos y servicios que puedan ser de interés para los clientes actuales y potenciales.



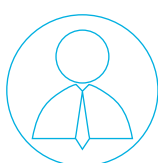
## Diversificación clientes

Como complemento al Plan Estratégico, anualmente se definen unos objetivos comerciales, entre los que se encuentra el número de nuevos clientes (clientes que no hayan tenido ninguna relación con Cecabank en los últimos 3 años).

El seguimiento de los objetivos comerciales se hace mensualmente de forma centralizada por el equipo de Coordinación estratégica y su evolución se reporta

al Comité de Dirección y al Consejo de Administración trimestralmente, integrándose en el reporte periódico del Plan Estratégico.

La captación de nuevos clientes en el periodo 2017 – 2020 ha sido muy significativa, alcanzando los 174 nuevos clientes. A continuación, se puede ver el desglose por años:



Nuevos clientes

**174**



## Diversificación de segmentos

En el marco de la diversificación de segmentos, también se hace seguimiento de la distribución de clientes y oportunidades por segmentos, diferenciándose 4 grandes sectores de actividad en los que distribuimos la cartera de clientes:



**Asociadas:** entidades asociadas a CECA.



**Bancos:** tanto nacionales, como internacionales.



**Gestoras, aseguradoras y empresas de servicios de inversión (ESIs).**



**Resto:** incluye sector público, corporates, fintechs, tecnológicas entre otros.

Por otro lado, nuestra estrategia también se centra en los acuerdos a largo plazo con nuestros clientes, con el objetivo de vincularlos fuertemente. No sólo en el ámbito de la depositaria se sigue esta estrategia (con acuerdos por periodos de varios años), en el ámbito de Servicios Bancarios también está presente, especialmente en los contratos de medios de pago, plataformas de soporte a tesorería y riesgos, outsourcing tecnológico y banca electrónica.

Esta estrategia de acuerdos a largo plazo ha permitido incrementar la aportación a resultados de los ingresos con mayor recurrencia (comisiones), pasando de 38% en 2012 al 70% en 2020 y con una previsión en 2021 del 76%.

Así mismo en el ejercicio 2020, se ha continuado el desarrollo de las siguientes tres líneas de trabajo:

- Implantar y desarrollar sistemas de gestión de calidad en aquellos ámbitos donde la certificación aporte un valor diferencial.
- Medir y analizar la voz del cliente, convirtiendo la información de los clientes en apoyo clave al negocio para la toma de decisiones.
- Establecer planes de mejora dirigidos a:
  - a. Mejorar la calidad de nuestros procesos.
  - b. Mejorar la experiencia de los clientes, ya que es la base para establecer relaciones duraderas y de confianza con los mismos.

Fruto de los avances en estas áreas de trabajo, se han producido las mejoras que se detallan a continuación:

- Durante 2020 se ha renovado la certificación de los Servicios de Cobros y Pagos (vigente hasta enero de 2024) y se han mantenido las certificaciones

de los Servicios de Valores y Depositaria, Reporting (Pyramid), y la Escuela de Formación Bancaria, todos ellos bajo los criterios de la norma ISO 9001:2015, así como la certificación del sistema de Gestión de Seguridad de la Información conforme a la norma ISO 27001: 2014 para los servicios de adeudos y transferencias SEPA.

- En los cuatro ámbitos certificados según la norma ISO 9001:2015 se ha profundizado en la mejora continua y en el desarrollo de los principios de la norma más allá del cumplimiento de los requisitos de la propia norma.
- En los cuatro ámbitos certificados se ha avanzado en la mejora del sistema de gestión de la calidad mediante la simplificación de los flujos de trabajo y la adopción de metodologías ágiles.
- Se ha dado soporte y se ha mantenido la certificación de otros sistemas de gestión certificados para la totalidad de Cecabank:
  - a. Sistema de Gestión de Cumplimiento Penal certificado de acuerdo con la norma UNE 19601:2017.
  - a. Sistema de Gestión Energética certificado de acuerdo con la norma ISO 50001:2018.
- Se ha dado soporte para la evaluación de la conformidad de Cecabank según la norma SGE 21 de Gestión Ética y Socialmente Responsable.
- Se ha coordinado la obtención de los tres identificativos (Identificativo de Medidas de Cumplimiento, Identificativo de Medidas Extraordinarias e Identificativo de Acción Solidaria) de "Garantía Madrid" para Cecabank por las medidas adoptadas, el compromiso extraordinario demostrado y la actividad solidaria ejercida en la prevención y minimización de los riesgos provocados por el COVID-19.
- Se ha sistematizado y optimizado la medición de la huella de gases de efecto invernadero (GEI) de Cecabank, habiéndose realizado la medición correspondiente a 2019 verificada por AENOR y en 2020 estimada y verificada por los auditores externos.
- En colaboración con Gestión del Talento se ha desarrollado un pasillo del empleado ("Employee Journey") y se ha realizado una medición de la experiencia del empleado, identificando las áreas de mejora y definiendo planes de acción.
- Se ha revisado el proceso de evaluación de la calidad de servicio prestado por los proveedores para integrarlo con los procesos de homologación y evaluación corporativos.
- Se ha profundizado en el desarrollo y la implantación del modelo de medición de la experiencia del

cliente buscando profundizar en el pasillo de cliente definido y validado con nuestros clientes para lograr planes de mejora perfectamente adecuados a cada Servicio.

La información obtenida se ha incorporado como instrumento para la mejora de los diferentes nego-

cios mediante acciones concretas y detección de necesidades.

En cuanto al índice de satisfacción, el índice de recomendación y la predisposición a continuar confiando en Cecabank en nuevas soluciones se muestra a continuación:



### Satisfacción

en general con Cecabank  
(Promedio 0-10)

2019

8,3

2020

8,3



### NPS

Porcentaje de prescriptores  
y detractores

2019

66%

2020

65%



### Probabilidad de seguir contratando

Porcentaje de clientes que  
puntúan 8-10

2019

79%

2020

81%

De forma complementaria, Cecabank dispone de un sistema de Atención al Cliente de acuerdo a la Orden ECO/734/2004 de 11 de marzo, sobre los Departamentos o Servicios de Atención al Cliente y sobre el Defensor del Cliente de entidades financieras. Durante el año 2020 únicamente se han recibido 2 reclamaciones, de las cuales ninguna se ha admitido a trámite por no ser de su competencia.

Asimismo, cabe resaltar que los servicios ofrecidos por Cecabank descansan en gran parte en un elevado y

sofisticado soporte tecnológico que garantiza la privacidad de los datos y la continuidad en el negocio. Por este motivo, el Banco asume voluntariamente los más altos estándares de exigencia y todas las recomendaciones en materia de evaluación de riesgos tecnológicos (ICT) que propone la EBA, incluyendo en su alcance los riesgos de seguridad, cambio, integridad, continuidad y externalización, todos ellos incluidos en la política de gestión del riesgo.

## 03. Gestión de personas

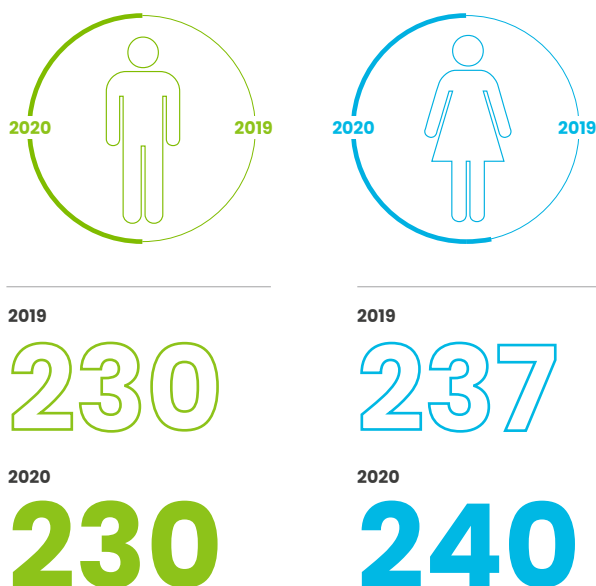


### 03A. Nuestros empleados

Uno de los ejes de actuación definidos en el Plan de Sostenibilidad de Cecabank es el de la gestión responsable y sostenible del talento. Las diferentes políticas relacionadas con la gestión de los profesionales establecen los principios de igualdad, integración y no discriminación en el ámbito laboral.

Cecabank cuenta con 470 empleados en España y 4 en la red exterior de oficinas (1 empleado en Fráncfort, 2 empleados en Londres, y 1 empleado en Lisboa). En el reporte de los demás indicadores del Estado de Información No Financiera relativos al apartado de "Nuestros empleados", han sido excluidos los datos relativos a los empleados de las oficinas situadas fuera de España, los cuales representan solamente un 0,8% del total de los empleados de Cecabank.

Los 470 empleados de Cecabank en España se distribuyen de la siguiente manera:



## &lt;30

2019

4

2020

2

## 30-50

2019

310

2020

300

## &gt;50

2019

153

2020

168

	Nivel I	Nivel II	Nivel III	Nivel IV	Nivel V	Nivel VI	Nivel VII	Nivel VIII	Nivel IX	Nivel X	Nivel XI	Nivel XII	Nivel XIII
<b>Grupo 1</b>													
Hombres	3	5	18	30	32	63	31	26	9	8	1	1	0
Mujeres	-	3	9	17	26	56	44	54	16	7	4	4	0
<b>Grupo 2</b>													
Hombres	1	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Mujeres	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Nota 1: El Grupo 2, formado por 3 personas cuyas funciones no están adscritas a la función financiera, cuentan con una retribución y unos niveles profesionales distintos al Grupo 1. Para ver comparativa de número de empleados en relación al año 2019 ver anexo 1

Nota 2: Cabe destacar que en las cifras de empleados de 2019 y 2020 no se ha incluido al Director General de Cecabank debido al carácter mercantil de su relación con la Entidad ni a los dos empleados de la participada Trionis.

Todos los empleados de Cecabank disfrutan de un contrato indefinido y trabajan a tiempo completo salvo algunos empleados que tienen reducción de jornada.

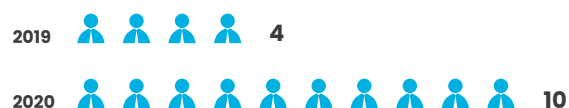
Durante 2020, se han producido 7 bajas, 4 despidos, 2 bajas voluntarias de dos mujeres y una desvinculación de una mujer.

Los 4 despidos se desglosan en tres hombres y una mujer. De los hombres, uno pertenece al grupo profesional del nivel V y con un rango de edad mayor de 50 y los dos restantes, pertenecen al nivel VI con un rango de edad comprendido entre 30 y 50 y otro mayor de 50. La mujer pertenece a la categoría profesional de nivel VIII y se encuentra en el rango de edad de entre 30 y 50 años.

Durante 2020, se han producido 10 altas nuevas de empleados, siete mujeres y tres hombres.

A continuación, se recogen los datos de incorporaciones y desvinculaciones de empleados:

## Incorporaciones



## Desvinculaciones





En el marco del Plan Estratégico 2017-2020, Cecabank ha puesto en marcha el Plan de Transformación de Recursos Humanos denominado CRECE dentro del cual se integra, como una de sus líneas, la nueva Política de Movilidad Interna.

Esta Política busca subrayar el propósito de Cecabank por el crecimiento y desarrollo profesional de sus empleados, dándoles la posibilidad de conocer nuevas formas de trabajo, adquirir conocimientos en distintas áreas y potenciar su empleabilidad interna.

La Política de Movilidad Interna tiene por objeto marcar los principios básicos y exponer el procedimiento de trabajo que se va a seguir en aquellas casuísticas en las que, derivado del proceso de Análisis y Planificación de Recursos realizado por la División de Recursos Humanos, se haya llegado a la conclusión de que la cobertura de una necesidad de personal debe realizarse con recursos propios de la entidad.

En esta línea, esta Política permitirá:



Establecer unas reglas y criterios comunes, conocidos por toda la entidad.



Instaurar una fórmula de desarrollo profesional de los empleados.



Potenciar el intercambio de conocimientos entre departamentos.

A continuación, se recogen los datos relativos a la movilidad interna de los empleados de la entidad:

### Movilidad interna de empleados

Procesos de movilidad interna de empleados Cecabank llevados a cabo

2019

34

2020

3

## 03B. Igualdad

En el año 2017 se aprobó la modificación del Plan de Igualdad entre mujeres y hombres y conciliación de la vida familiar y laboral. En los años siguientes se han elaborado estudios pormenorizados en materia de igualdad (brecha salarial y medidas de conciliación), se ha trabajado en acciones formativas en materia de diversidad para toda la plantilla y en el establecimiento de un plan de acción para obtener reconocimientos en esta materia.

Desde 2020 se está trabajando en la actualización del Plan de Igualdad para ajustarlo a la normativa vigente.

El Plan de Igualdad regula las funciones de la Comisión de Igualdad, establece medidas de acción positiva y recoge las mejoras que en medidas de conciliación de

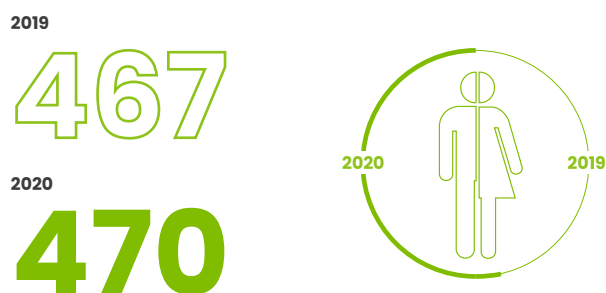
la vida familiar y laboral han sido acordadas entre la representación laboral de los/las trabajadores/as y la entidad. Asimismo, recoge un Protocolo para prevenir cualquier tipo de acoso sexual y discriminación por razón de sexo. Este Protocolo ha sido modificado en 2020 por el Acuerdo Laboral para la implantación del protocolo de actuaciones en el caso de denuncia de acoso laboral, acoso sexual y por razón de sexo en Cecabank. Es un acuerdo laboral firmado con la totalidad de la representación laboral de la plantilla y regula, por primera vez, el acoso laboral.

Los principales objetivos del Plan de Igualdad son la aplicación efectiva del principio de igualdad entre

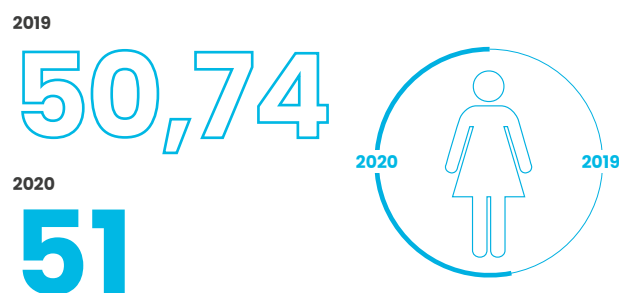
mujeres y hombres, el fomento de la presencia del sexo menos representado en los puestos o funciones de decisión, mejorando las posibilidades de acceso de la mujer a lugares de responsabilidad, la reducción de las desigualdades y la conciliación de la vida familiar, personal y laboral. Además, garantiza planes de formación que faciliten por igual el desarrollo de habilidades y competencias sin distinción de sexo.

Cecabank, debido al enriquecimiento en sus procesos de selección, cuenta con personas con capacidades diferentes tanto en su plantilla como en la selección de ETTs, obteniendo así la incorporación de 1 mujer a plantilla y 5 personas para prestar servicios de manera temporal a través de dichas ETTs. Además, Cecabank colabora con entidades que promueven la inclusión de personas con capacidades diferentes en el entorno laboral.

### Número de empleados totales en Cecabank España



### Porcentaje de mujeres en Cecabank España



## 03C. Formación

La formación en Cecabank está orientada a potenciar la especialización y el desarrollo de nuevas competencias profesionales, facilitando el acceso a certificaciones oficiales. Estamos impulsando la transformación del Banco a través de nuevas formas de trabajo, como la implantación de diferentes metodologías "agile" que ponen en práctica competencias personales y digitales.

En línea con los objetivos de mejora continua del Banco, la formación se revisa y adapta para que las personas que trabajan en Cecabank estén preparadas para dar respuesta a las necesidades de nuestros clientes y del mercado.

El Plan Anual de Desarrollo y Formación integra diferentes áreas de conocimiento, que abarcan tanto la regulación y normativa, finanzas, TI, competencias digitales y management, como la salud y bienestar.

Durante el ejercicio 2020 la entidad se ha visto obligada a realizar cambios sobre el plan de formación y desarrollo original, con el objetivo de adaptarnos a la situación general provocada por la Covid-19. Se hizo una inversión importante para crear nuevos contenidos que ayudasen a los empleados a afrontar las circunstancias, tanto desde el punto de vista de conocimiento técnico de nuevas herramientas, como de adquisición de habilidades para desenvolverse en el

Descripción del indicador	Unidades del indicador	2019	2020
% de titulados universitarios superiores y medios (Ingenieros superiores, Licenciados o Diplomados)	Porcentaje (%)	78,00%	77,00%
Horas de formación de empleados Cecabank España	Horas por empleado	45 *horas	35 *horas
Inversión en formación para empleados en España	Euros por empleado	1.191 €	916 €

Nota 3: Las horas de formación tanto en el año 2019 y 2020 son en función de empleados que han recibido algún tipo de formación, aunque sea la mínima y obligatoria. Para ver los datos comparativos ver el anexo 2

entorno digital, y así mantener el nivel de calidad al que nuestros clientes están acostumbrados. También se ofertaron contenidos on-line, y formaciones en vivo a través de Teams, cuya prioridad era mantener la salud emocional de los trabajadores, y ayudarles en los difíciles momentos que estaban viviendo.

En todo este proceso ha sido de gran ayuda la nueva plataforma de Learning Cloud que está disponible en versión móvil. Esta herramienta está integrada con la web de formación, que registra todas las acciones formativas desarrolladas por las personas que trabajan en Cecabank. Asimismo, integra en su currículum toda esa actividad, y permite a los responsables visualizar los cursos solicitados por sus equipos y el estado en el que se encuentran.

De esta forma, se ha reforzado sustancialmente el catálogo de formación en las áreas de habilidades y competencias digitales. En esta línea, la entidad sigue trabajando en el cambio hacia contenidos micro-learning, que efficienten el aprovechamiento por parte de los alumnos y reduzcan la carga de horas.

Nuestra filosofía de fomentar los programas de especialización in-company en detrimento de los Máster externos ha resultado un éxito, ya que ha permitido continuar con nuestra programación en formato digital sin necesidad de cancelar las formaciones durante el confinamiento. La experiencia de Cecabank ha demostrado que este enfoque supone una mayor adaptación de los contenidos a las necesidades, una reducción de horas de formación y un mejor aprovechamiento del presupuesto, sin reducir la calidad de los programas ni el nivel de satisfacción de los alumnos.

A continuación, se muestran las horas de formación por categoría profesional según convenio que han supuesto un total de 15.869 horas en 2020:

	Nivel I	Nivel II	Nivel III	Nivel IV	Nivel V	Nivel VI	Nivel VII	Nivel VIII	Nivel IX	Nivel X	Nivel XI	Nivel XII	Nivel XIII
Grupo 1	106	403	941	1839	2329	3322	2754	2082	1436	335	193	103	-
Grupo 2	5	21	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

## Valoración global del curso



Muy satisfecho **1.075** Satisfecho **944** Poco satisfecho **202** Nada satisfecho **19**



Nº de encuestas

**2.254**

## ¿Recomendarías el curso a otra persona?



Horas de formación

**15.869**

El impacto del Covid y la apuesta por realizar cursos más cortos e interactivos se ha visto reflejado en la disminución de horas de formación con respecto a las del año 2019.

El contexto en 2020, no ha permitido mantener el número de becas en prácticas de años anteriores, habiendo

descendido las mismas a siete estudiantes. Continuando con el compromiso de Cecabank para promover el empleo y la formación en prácticas, la entidad ha actualizado muchos de los convenios con universidades y centros de estudio con los que cuenta en la actualidad.

## 03D.

## Remuneración

Cecabank cuenta con una Política general de remuneraciones en la que se establecen, entre otros aspectos, los principios generales del sistema de remuneraciones, así como sus características esenciales, los requerimientos específicos de cada colectivo y el modelo de gobernanza.

Para el cálculo de la remuneración media de los empleados se ha tenido en cuenta en el caso del componente fijo al 100% de la plantilla de Cecabank y en el caso del componente variable al 95,78% de la plantilla de Cecabank, considerando en ambos casos a los empleados de España y el extranjero y en base a datos a cierre del ejercicio 2020. En concreto, se ha excluido del cálculo de la remuneración variable a 20 personas adscritas a las Divisiones de Tesorería y Equity Sales del Área Financiera. Dichas personas tienen un sistema de retribución variable específico que podría llegar al 200% de su retribución fija y que, de conformidad con la normativa de prudencia en materia de remuneraciones, está sometida a diferimiento, pago en instrumentos no pecuniarios, así como las cláusulas malus y "claw back", de concurrir determinados supuestos de acuerdo con lo establecido en la Política general de remuneraciones de Cecabank.

A continuación, se muestran la remuneración media\* por sexo, edad y nivel de categoría profesional según convenio:

## Remuneración media por género



2019

74.813 €

2020

73.621 €



2019

62.075 €

2020

59.915 €

\* Los datos de remuneración media del año 2019, han sido calculados siguiendo el mismo criterio y perímetro que para el cálculo de los datos de 2020 para facilitar la comparabilidad entre los mismos.

## Remuneración media por edad

&lt;30

2019

35.653 €

2020

29.037 €

30-50

2019

67.019 €

2020

65.681 €

&gt;50

2019

71.783 €

2020

68.655 €

## Remuneración media por categoría profesional

	2019	2020
Nivel II	159.524 €	144.062 €
Nivel III	131.627 €	132.169 €
Nivel IV	96.424 €	88.680 €
Nivel V	78.267 €	75.820 €
Nivel VI	63.523 €	63.354 €
Nivel VII	59.936 €	57.150 €
Nivel VIII	50.489 €	48.405 €
Nivel IX	46.409 €	48.099 €
Nivel X	42.331 €	40.657 €
Nivel XI	42.468 €	33.667 €
Nivel XII	25.528 €	24.972 €
Nivel XIII	26.185 €	-

Nota 4: Las personas adscritas al Grupo Profesional 2 a efectos del cálculo de la remuneración media se han integrado en el Nivel retributivo X.

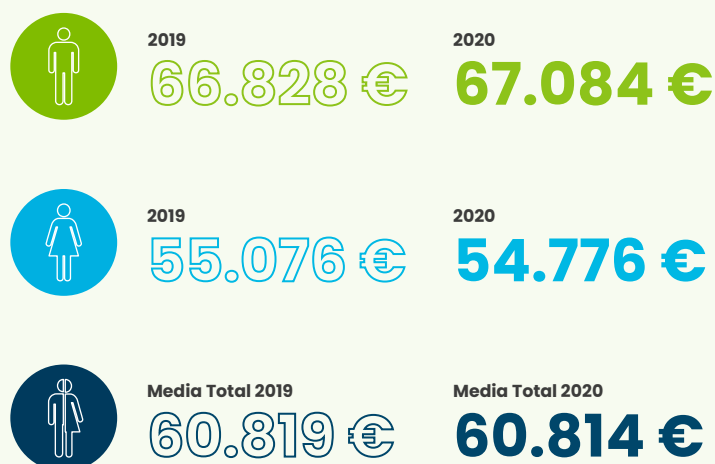


Con carácter complementario, Cecabank ha procedido a realizar el cálculo de la brecha salarial teniendo en cuenta no las retribuciones medidas por la dispersión que puede provocar en el resultado los datos de partida, sino la retribución mediana por sexos teniendo

en cuenta los componentes fijos y variables del conjunto de sus empleados, tanto en España como en el extranjero. Teniendo en cuenta dicha variable, la brecha quedaría situada en un 18,35% presentándose los datos de evolución en el siguiente cuadro:

### Mediana remuneración

Cálculo teniendo en cuenta a empleados y directivos



### Brecha salarial



Existen 12 consejeros en Cecabank, de los que 9 son hombres y 3 mujeres. Los consejeros de Cecabank únicamente perciben ingresos de la entidad por las dietas de asistencia tanto al Consejo de Administración como a los comités y comisiones delegadas del mismo. El importe individual de la dieta es el mismo para todos los consejeros por lo que los importes totales cobrados por cada consejero dependen exclusivamente del número de sesiones de los órganos de gobierno a las que ha asistido.

En el ejercicio 2020 el importe medio cobrado por cada consejero ha sido de 33.620,76 euros para los hombres y de 53.793,22 euros para las mujeres. En

2019, el importe fue de 28.250 euros para los hombres y 50.333 euros para las mujeres.

Con respecto a la Alta Dirección, Cecabank cuenta con 7 directivos, de los cuales 6 son hombres y 1 es mujer. La remuneración media cobrada por cada directivo es de 196 miles de euros en 2020. No se incluye el desglose por sexo ni la brecha salarial de la Alta Dirección dado que ello conllevaría la publicación directa de algún directivo, lo que conculcaría el derecho a la protección de datos. En 2019, la remuneración media cobrada por directivo fue de 279 miles de euros. Por su parte, el importe medio de los derechos consolidados de pensiones recibidos en 2020 ascendía a 424 miles de euros y a 340 miles de euros en 2019.

## 03E.

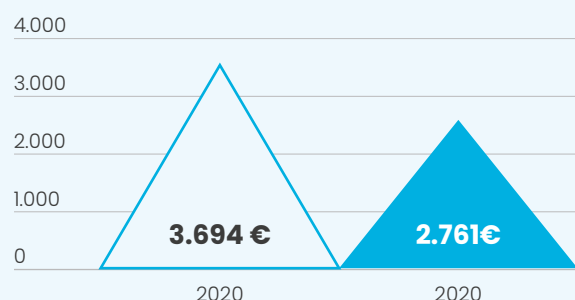
## Beneficios sociales

Cecabank ofrece beneficios sociales para sus empleados buscando con ello motivar, retener y fidelizar a sus trabajadores. Las principales prestaciones sociales que Cecabank ofrece a sus empleados son: ventajas financieras, medidas de conciliación (flexibilidad o permisos adicionales), seguro colectivo de vida, póliza colectiva de asistencia sanitaria para empleados, ayuda de guardería y para estudios y juguetes para hijos de empleados.

A continuación, se detalla la inversión por empleados en materia de beneficios sociales realizada por la entidad en 2020:

### Inversión de la Entidad en beneficios sociales por empleado

(incluye aportaciones al fondo de pensiones, ayuda guardería/estudios hijos de empleados/seguros médico empleados/compensación comida)



Desde 2018 Cecabank cuenta con un plan de retribución flexible para sus empleados que permite a éstos contratar productos y servicios con beneficios fiscales.

En la actualidad, los productos que forman parte del plan de retribución flexible Ckb.Flex son los siguientes:



Cheque guardería.



Cheque formación.



Tarjeta de transporte.



Tickets comida.



Seguro médico para cónyuge e hijos del empleado/a.

### Aceptación Plan Ckb.Flex

56%



Total productos contratados

589

Como consecuencia del impacto del Covid-19, que ha supuesto que la gran mayoría de los integrantes de la plantilla de Cecabank, presten sus servicios en la modalidad de teletrabajo total o parcialmente, se pone de manifiesto un descenso en las contrataciones tanto de la tarjeta transporte, como de los cheques comida.

El plan Ckb.Flex ha tenido una gran aceptación entre la plantilla, de tal manera que un 56% de los empleados de Cecabank tienen contratado, al menos, un producto de los ofertados.

El total de contrataciones de productos asciende a 589, siendo los productos más demandados los siguientes:



Seguro médico para familiares de empleados: contratado por un **35%** de los miembros de la plantilla.



Tarjeta de transporte: contratado por un **13%** de la plantilla.

Como consecuencia del impacto del Covid-19, que ha supuesto que la gran mayoría de los integrantes de la plantilla de Cecabank, presten sus servicios en la modalidad de teletrabajo total o parcialmente, se pone de manifiesto un descenso en las contrataciones tanto de la tarjeta transporte, como de los cheques comida.

## 03F.

### Conciliación

Dentro del Plan de Recursos Humanos vinculado al Plan de Estratégico 2017-2020, el Banco ha propiciado la implantación de un sistema de flexibilidad horaria y de teletrabajo. Ambos aspectos han sido consensuados con la representación laboral de Cecabank a través de la firma de dos acuerdos laborales con la totalidad de los sindicatos presentes en Cecabank.

Con la pandemia más de 450 empleados – el 98% de la plantilla– ha estado teletrabajando distribuyendo los equipos necesarios para el mismo a lo largo de 2020.

Por otra parte, la publicación del convenio colectivo de las cajas y entidades financieras de ahorro, de aplicación en Cecabank, es el primero de carácter sectorial que regula las condiciones de teletrabajo en función de los requisitos legales establecidos en el Real Decreto-ley 28/2020, de 28 de septiembre, de trabajo a distancia.

Con carácter complementario, el convenio colectivo sectorial también ha regulado los aspectos y compensaciones derivadas de la situación de teletrabajo durante el periodo Covid-19, así como aquellas prestaciones de servicios en la modalidad de teletrabajo que no cumplen los umbrales previstos en el Real Decreto-ley 28/2020.

Asimismo, la organización del trabajo de Cecabank se basa en el convenio colectivo de las cajas y entidades financieras de ahorro, mejorando por contrato las condiciones y aplicando medidas compensatorias a los empleados con horarios especiales a través de más vacaciones y mayor remuneración.

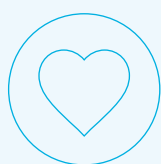
Es de destacar que el nuevo convenio colectivo sectorial contempla nuevas medidas para fomentar los aspectos de conciliación de la vida laboral y personal, habiéndose acordado las siguientes medidas:

- Posibilidad de aplicar la reducción de jornada sólo a la tarde de trabajo efectiva en el horario general en el caso de cuidado o guarda legal de menores de 12 años o una persona con discapacidad que no desempeñe una actividad retribuida.
- Disfrute de 15 días de lactancia a acumular tras el permiso de maternidad.
- Creación de un permiso retribuido de hasta 3 meses de duración en el caso de supuestos de violencia de género que impliquen un cambio de domicilio.
- Computo de todos los permisos (a excepción del permiso de nupcialidad) en días laborables.

Si bien Cecabank no dispone de una política específica de desconexión laboral, con la publicación del convenio colectivo de las cajas y entidades financieras de ahorro, se regula por primera vez a nivel sectorial el derecho a la desconexión digital entre las 19:00 y las 8:00 horas salvo situaciones de extrema urgencia.

En 2020, 19 empleados han disfrutado del permiso parental, 13 de ellos hombres y 6 mujeres. En el año 2019 fueron 15 empleados los que disfrutaron del permiso parental, 8 hombres y 7 mujeres.

#### Permiso parental



Total 2020

19

Hombres



Mujeres



Total 2019

15

Hombres



Mujeres



## 03G.

### Prevención de riesgos laborales

De acuerdo con la legislación aplicable, la responsabilidad sobre la implantación, aplicación e integración del Sistema de Prevención de Riesgos Laborales corresponde a la Dirección de la entidad. En Cecabank, la organización de los recursos necesarios para el desarrollo de las actividades preventivas se ha diseñado con arreglo a la modalidad de Servicio de Prevención Ajeno, que cubre las especialidades preventivas de: Higiene Industrial y Ergonomía y Psicosociología Aplicada, Medicina del Trabajo y Seguridad en el Trabajo.

Cecabank dispone de un Plan de Prevención en el que se establece un conjunto de normas y procedimientos a través de los cuales se desarrollan los mecanismos de gestión e integración de la prevención de riesgos laborales, recogiendo las diferentes actuaciones en materia preventiva, como son la Política, objetivos y metas, estructura organizativa de la prevención de riesgos laborales, responsabilidades y funciones dentro de la organización y seguimiento y control a nivel de integración.

En cuanto a los procedimientos operativos que recoge el Plan de Prevención, se encuentran los procedimientos de contratación, medios materiales y humanos, contrata y subcontrata, procedimientos de información y formación, consulta y participación de los trabajadores, actuación en caso de emergencia, etc.

Cecabank, S.A. ha contratado la especialidad de Medicina del Trabajo con el Servicio de Prevención Ajeno de QUIRON PREVENCIÓN, S.L.U., cuyas actividades son la vigilancia de la salud de los trabajadores en relación con los riesgos derivados del trabajo, analíticas, reconocimientos médicos y estudios epidemiológico de los resultados de los exámenes de la salud con el objeto de investigar y analizar las posibles relaciones entre la exposición a los riesgos profesionales y los perjuicios para la salud.

Adicionalmente, la entidad dispone de un Médico, personal externo subcontratado por el Servicio de Prevención Ajeno, ubicado en el centro de trabajo, donde desarrolla labores de medicina asistencial.

Los accidentes de trabajo y enfermedad profesional de los trabajadores están cubiertos por la Mutua de accidentes laborales y enfermedades profesionales MC Mutual.

Cecabank en el marco del Plan Estratégico 2017-2020, elaboró el Plan Ckbe-Well, en el que se engloban una serie de acciones para promover comportamientos y hábitos saludables que persiguen la mejora del bienestar de nuestros empleados. Desde su inicio, se ha promovido un servicio de Fisioterapia, para mejorar la salud mediante la prevención y tratamiento de lesiones

laborales, un servicio de nutrición y dietética para los empleados, se han realizado cursos de Escuela de Espalda, formación en alimentación saludable etc.

Por otro lado, Cecabank se encarga de la formación e información de sus trabajadores, a través de su departamento de Formación, realizando cursos sobre riesgos laborales y medidas preventivas para todos los empleados, pantallas de visualización de datos, así como formación a los equipos de intervención en medidas de actuación contra incendios y primeros auxilios.

Durante el año 2020, debido a la pandemia de Covid-19, algunas de las actividades programadas de tipo presencial se han visto afectadas ya que la entidad ha optado y promovido, en gran medida, el teletrabajo.

En relación al Programa Ckbe-Well, cabe indicar que, por el mismo motivo, el programa se ha visto interrumpido en todas aquellas actividades presenciales, si bien se han mantenido las actividades online como los cursos de escuela de espalda, resto de formación relativa a la prevención de riesgos laborales, así como seminarios enfocados al bienestar emocional.

Con respecto a los reconocimientos médicos previstos en 2020, únicamente se pudo realizar una parte de los reconocimientos previstos. Durante 2021 se iniciará nuevamente la campaña y se ofrecerá el reconocimiento a toda la plantilla, nuevamente.

Durante este año, se han establecido una serie de procedimientos específicos de actuación frente al Covid-19 en nuestros edificios, relativos a medidas de protección, uso de epis, mascarillas, pantallas protectoras etc, medidas de distanciamiento, accesos a los edificios y otras medidas específicas de nuestro sector, que se han publicado en la intranet al alcance de todos los empleados.

El Servicio de Prevención de la empresa, junto al Servicio Médico y el Departamento de Personal, ha realizado un seguimiento exhaustivo de todos los casos de Covid en la empresa, poniendo en práctica todas las recomendaciones de las autoridades sanitarias.

Cecabank, como empresa que aboga por la seguridad y la salud, ha concertado con una clínica la realización de un test de serología a todos los trabajadores que se incorporan presencialmente al centro de trabajo.

En 2020 el 100% de los empleados han estado representados en el Comité de Seguridad y Salud, órgano paritario, que se reúne con carácter trimestral y que se rige por el Reglamento único del Comité de Seguridad y Salud.



A continuación, se recoge el porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo en España y las horas de absentismo registradas en 2019 y 2020:

### Empleados cubiertos por convenio colectivo en España

2019

100%

2020

100%

### Horas de absentismo en la entidad en España

2019

19.219

2020

14.592

Nota 5: Para medir las horas de absentismo de Cecabank, de acuerdo con lo que estipula el indicador GRI 403-2, se han tenido en cuenta exclusivamente las horas de baja por COVID y por enfermedad y accidentes IT.

En 2020 no ha habido enfermedades profesionales en la plantilla, y únicamente se han registrado dos accidentes laborales, ambos sin baja (un hombre y una mujer).

Como resultado de estas políticas, podemos destacar que se ha fidelizado a la plantilla como medio para retener valor y conocimiento. La antigüedad media de la

plantilla, 18 años, es reflejo de esa apuesta mutua con vocación de permanencia.

En cuanto al diálogo social, la entidad cuenta con un Comité de Empresa con 17 miembros en el que están representadas 4 secciones sindicales que se reúnen bimestralmente; una Comisión de igualdad y prevención del acoso sexual y una Comisión de Control.

## 04. Nuestros proveedores



Cecabank cuenta con 104 proveedores no residentes y 591 proveedores españoles, lo que supone un 85% del volumen total de proveedores que influye de forma positiva en la creación de empleo y desarrollo local.

### Proveedores

No residentes

104

Residentes

591

### Empleo y desarrollo local

85%



Los proveedores son un eslabón esencial en la cadena de valor de nuestros productos y/o servicios. En este sentido, Cecabank cuenta con un Modelo Corporativo de Compras cuyos elementos básicos son:

- El Código de Conducta Corporativa para las relaciones con sus proveedores y socios comerciales.
- El proceso de homologación de proveedores.
- La Norma Interna "Selección de Proveedores", para garantizar la concurrencia en cada proceso de aprovisionamiento y la adecuada evaluación de los mismos.
- El Procedimiento de reevaluación periódica y generación de resultados, que contempla la realización de encuestas de calidad y nivel de servicio y la reevaluación de las homologaciones.
- La Política de externalización y contratación de servicios y funciones (aprobada por el Consejo de Administración).
- La Política de delegación de la función de custodia.

La integridad constituye un valor central e inherente en la cultura corporativa de Cecabank. Por este motivo, en el Código de Conducta para las relaciones comerciales se establecen los principios básicos para construir en dicho ámbito una institución íntegra, transparente, honesta y productiva: imparcialidad, concurrencia, transparencia, confidencialidad, igualdad y no discriminación, deben presidir el proceso de contratación de proveedores. Así, Cecabank se compromete a mantener una relación transparente, leal y responsable con sus proveedores, a establecer canales de comunicación para conocer sus expectativas y a establecer condiciones comerciales justas, estables y transparentes.

Cecabank ha implementado un proceso de homologación de proveedores de servicios externalizados, que paulatinamente se está extendiendo a toda la cadena de suministro. Este proceso de homologación permite asegurar todos los principios anteriormente enunciados, valorar la capacidad productiva, técnica

y financiera del proveedor y validar que comparte los valores éticos, sociales y medioambientales de Cecabank antes de integrarlos en nuestra cadena de suministro y ser un instrumento para la gestión del riesgo reputacional y operacional.

Siguiendo estos principios de actuación, en 2019 se estableció y en 2020 se ha continuado con una unidad organizativa específica para la gestión de las compras y contrataciones denominada Central de Compras y se designó un Director para su gestión y la puesta en marcha de una plataforma electrónica de proveedores y servicios contratados con los siguientes objetivos:

- Interlocución general con los proveedores para su selección, requerimientos de información, homologación, incorporación de la facturación electrónica, etc.
- Selección de proveedores mediante concurso y generación de RFPs aportando transparencia, uniformidad, objetividad y mayor concurrencia.
- Soporte a la homologación de proveedores previamente seleccionados en función de la naturaleza de cada servicio a prestar y su ejecución posterior de forma periódica solicitándose al proveedor la actualización de la documentación soporte precisa, todo ello soportado de forma automática y sistemática.
- Mantenimiento del registro de actividades externalizadas.
- Mantenimiento del registro de los proveedores en la plataforma de compras.
- Revisión periódica de las tarifas y renegociación de las mismas.
- Mantenimiento del registro de los metadatos de los contratos para la gestión de la vida útil de los mismos, el seguimiento del cumplimiento de los niveles de servicio y de los requisitos contractuales de externalización.
- Elaboración de estadísticas e informes.

## Datos de la actividad tratada en la plataforma de proveedores a 31 de diciembre de 2020



## 05. Cuestiones sociales



Uno de los ejes de actuación definidos en el Plan de Sostenibilidad es la implementación de un Plan de acción social que, acorde con las características y los objetivos corporativos del Banco, se basa en el compromiso de los empleados de Cecabank y el fomento de su orgullo de pertenencia.

A continuación, se describen las líneas de actuación de la Política de Acción Social:

- **Programa “Tú Eliges”**, en el que los empleados presentan proyectos de carácter social, ambiental o cultural y Cecabank financia aquellos seleccionados en un proceso de votación abierto a todos los empleados.
- En el año 2020, en modalidad de trabajo remoto durante el confinamiento, se puso en marcha la VI Edición del programa “Tú Eliges”. Los empleados de Cecabank presentaron 21 proyectos (15 de la categoría

social, 3 de la categoría cultural y 3 de la categoría ambiental) y tras el periodo de votaciones, en el que participo el 76,55 % de la plantilla, se seleccionaron los 14 proyectos finalistas, a los que Cecabank apoyó con una ayuda de 97.000 euros.



## TÚ ELIGES acción social

A continuación, se recogen los proyectos finalistas del programa "Tú Eliges":

Categoría	Asociación beneficiaria	Importe
Social	Fundación Bobath	15.000,00 €
Social	Asociación Misión Católica de San Francisco	13.000,00 €
Social	IDEA LIBRE; Infancia, Desarrollo, Ayuda	10.000,00 €
Social	Fundación Integra	7.500,00 €
Social	Asociación Makwebo	7.500,00 €
Social	Fundacion Ahuce	7.500,00 €
Social	Fundación San Isidro para la educación e inclusión dentro del Rugby	7.500,00 €
Social	Organización Arquitectos de Sonidos	5.000,00 €
Cultural	Fundación EUTHERPE	5.000,00 €
Social	Asociación DEBRA Piel de Mariposa	5.000,00 €
Social	Asociación de Vecinos La Fraternidad de los Cármenes	5.000,00 €
Social	Asociación de afectados por la Acromatopsia y Monocromatismo de conos azules (ACROMATES)	3.000,00 €
Social	Asociación para la Prevención, Reinserción y Atención de la Mujer Prostituida (APRAMP)	3.000,00 €
Medioambiental	BRINZAL	3.000,00 €



**Ayuda Total**

**97.000 €**

- Destacamos en el año 2020 en el apartado de premios y distinciones por la sociedad a Cecabank como el premio Integra, recibido de manos del alcalde de Madrid, así como finalista en los premios del Corral
- **Emergencias humanitarias**, por las que Cecabank pone en marcha una campaña de donativos para apoyar a los afectados por emergencias humanitarias e iguala las aportaciones de los empleados cuando se lanzan campañas de donación por emergencias humanitarias. En el marco de nuestro Plan de Sostenibilidad firmamos en el año 2018 un acuerdo con el **Comité Español de Emergencias**. Las 6 ONG que forman parte del Comité de Emergencia son (Acción contra el Hambre, ACNUR Comité Español, Médicos del Mundo, Oxfam Intermón, Plan International y World Vision). Las principales actuaciones en torno a las emergencias humanitarias este año han sido:
  - a. **Huracanes en Centroamérica:** durante el mes de diciembre de 2020, Cecabank acudió a la llamada de emergencia internacional colaborando

de manera urgente con el Comité de Emergencia y donando 3.000€ para ayudar a los damnificados de Honduras, Guatemala y El Salvador para paliar las graves consecuencias que vive la población de estos países tras los huracanes sufridos recientemente.

- b. **Campaña Cruz Roja Responde COVID 19:** durante el mes de abril de 2020 desde el banco se lanzó una campaña secundando la campaña de Cruz Roja Responde Covid 19 donde los empleados de Cecabank donaron 33.566 euros, cantidad que fue igualada por Cecabank con otros 33.566€ euros. La ayuda fue directa a la Cruz Roja Española para apoyar y atender a personas en España en situación de vulnerabilidad, buscando dar respuesta a las necesidades de estas personas en materia de coberturas principalmente de carácter sanitario y social.
- **Donaciones:** este año 2020 se ha podido colaborar con la Fundación Sanders en la donación de 40 equipos informáticos para que se puedan crear es-



pacios o aulas informáticas para luchar contra la brecha digital de los colectivos desfavorecidos a los que atienden, principalmente jóvenes en riesgo de exclusión.

**a. Operación Kilo para el Banco de Alimentos:** a través de una web los empleados de Cecabank pudieron realizar su compra solidaria para ayudar a las familias más desfavorecidas de nuestra comunidad. Este proyecto solidario de Cecabank, tiene como único destinatario de esta acción al Banco de Alimentos de Madrid y, permite la distribución de alimentos entre personas sin hogar, personas mayores, niños, desempleados, etc. Desde el Banco de Alimentos de Madrid se trabaja con más de 550 entidades benéficas de la Comunidad de Madrid. Cecabank no es ajeno a estas necesidades y a través de su Alianza con el Banco de Alimentos de Madrid, colabora cada año a través de esta operación Kilo de Navidad. Este año se ha conseguido recaudar 4.830 euros entre los empleados cuya cantidad fue doblada por el banco por lo que la aportación final conjunta a esta campaña fue de 9.660 euros. Este importe se ha traducido en más de 8.690 kilos de comida distribuidos a las entidades benéficas que más lo necesiten.

**b. Colaboración Banco de Alimentos de Madrid:** desde su nacimiento Cecabank ha colaborado con esta organización mediante el patrocinio de la Calle Cecabank en su sede del Colegio San Fernando y la Avenida Cecabank en su centro logístico. En el año 2020 y dada nuestra trayectoria como socio colaborador, la Calle Cecabank ha sido sustituida por la Avenida Cecabank y la Avenida ha sido convertida en Plaza Cecabank con el consiguiente orgullo y satisfacción para

nuestra entidad por lo que esto representa tanto para el Banco de Alimentos como para nosotros. Este año la colaboración de estos patrocinios ha ascendido a 11.500€.

**c. Contenedor de Ropa y Zapatos Madre Coraje:** En el año 2019 se puso un contenedor para la donación de ropa y zapatos en las instalaciones del banco en el último trimestre del año. En el año 2020 y pese a la pandemia los empleados de Cecabank han seguido colaborando y se han recogido más de 500 kilos, superando ampliamente lo donado el año pasado.

Esta ropa donada se ha materializado, según datos de la ONG, en el envío de alimentos en Ayuda Humanitaria, impactando sobre miles de personas.

**d. Aulas informáticas con el patrocinio de Cecabank:** de cara a promocionar la digitalización, la educación financiera y la inclusión social, Cecabank desde su departamento de Sostenibilidad y relación con Stakeholders ha patrocinado en el año 2019 y 2020 la construcción de dos salas informáticas y está en proceso de construcción de más salas de la mano de la fundación Sanders en convenio junto a la Comunidad de Madrid.

- La primera aula informática en el Real Oratorio de Caballero de Gracia dirigida a colectivos de gente mayor, inmigrantes y desempleados.
- La segunda aula informática en el colegio de la Fundación Bobath, dirigida a personas con parálisis cerebral en diversos grados, tanto niños como adultos.

Por último, cabe indicar que no se han detectado riesgos relevantes en cuestiones sociales.



### Emergencias humanitarias

- Huracanes en Centroamérica Comité de Emergencias
- Campaña Cruz Roja Responde COVID 19



### Donaciones

- Operación Kilo para el Banco de Alimentos
- Patrocinios Avenida y Calle Cecabank Banco de Alimentos de Madrid
- Contenedor de Ropa y Zapatos Madre coraje
- Aulas Informáticas con el patrocinio de Cecabank

## 06. Cuestiones medio- ambientales



El impacto medioambiental de Cecabank es limitado respecto a otros sectores al realizarse en oficinas y no tener carácter industrial.

Tampoco serían aplicables aspectos como la contaminación, el ruido y la contaminación lumínica considerando la actividad de Cecabank. No obstante, uno de los ejes de actuación definidos en su Plan de Sostenibilidad es el de la gestión responsable y sostenible de los recursos mate-

riales y ahí se enmarcan iniciativas concretas a desarrollar en este ámbito, como es, por ejemplo, la medición de la huella de carbono. Además, Cecabank dispone de una línea estratégica dentro del Plan Estratégico 2017-2020 con medidas tendentes a la reducción de los consumos.



**Plan de  
Sostenibilidad**

**Gestión responsable y sostenible  
de los recursos materiales**



Medición de huella  
de carbono



Reducción  
de consumos

Ejemplo de ello es el hecho de que en 2018 Cecabank dio un paso adicional en el ámbito de la gestión de energía e implantó un Sistema de Gestión de la Energía conforme a la norma UNE/ISO 50001, obteniendo la certificación de AENOR (GE-2018/0038) con fecha 14/12/2018, para sus edificios corporativos de C/ Alcalá, 27 y C/ Caballero de Gracia, 28-30 donde ejerce su actividad. Dentro de este sistema se han realizado importantes actividades en la entidad como:



Creación de una Política Energética del Banco.



Formación y concienciación a toda la plantilla a través de la guía de Buenas Prácticas del uso de la Energía.



Instalación de Analizadores de Consumo para incrementar el número de Indicadores en el Sistema de Gestión de la Energía (en adelante SdGE).



Implantación de una herramienta informática SMARKIA para la monitorización de consumos y documentación de todo el SdGE.



A continuación, se muestra la evolución de los principales indicadores medioambientales:

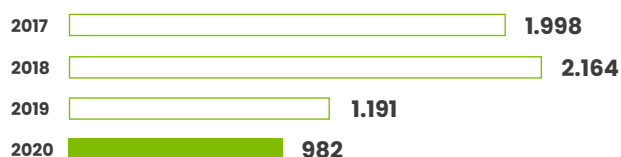
## Energía

(Electricidad)<sup>1</sup> (GJ)



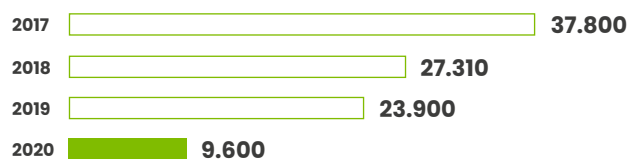
## Energía

(Gas Natural)<sup>2</sup> (GJ)



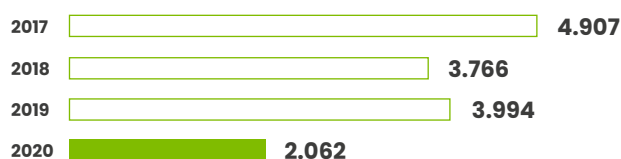
## Papel

(Ecológico- Ecolabel) (Kg)



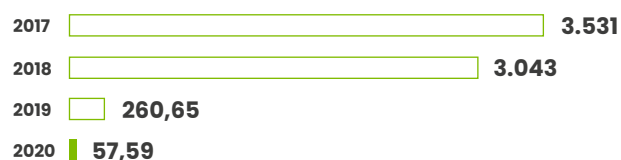
## Agua

(M<sup>3</sup>)



## Huella de Carbono

(TonCO<sub>2</sub>)



- 1 La fuente para la conversión del consumo energético de las emisiones indirectas como consecuencia del consumo eléctrico de la entidad es **"Factores de emisión - Ministerio para la Transición Ecológica"**.
- 2 La fuente para la conversión del consumo energético de las emisiones directas procedentes del consumo de gas natural de la entidad es **"Factores de emisión - Ministerio para la Transición Ecológica"**.

La certificación de la huella de carbono del año 2019, cuyas medidas se han implementado en 2020, contempló una importante reducción como consecuencia de haber obtenido el certificado de Suministro de Energía con Certificación de Origen (renovable) que aplica a los Centros de Proceso de datos (CPD) de Cecabank. En la misma línea, este año también se realizaron las gestiones para que los suministros de energía eléctrica de los edificios corporativos cuenten con energía certificada en origen, algo que se reflejará en la certificación de la Huella de Carbono correspondiente a 2020. También se incluye la planificación y puesta en marcha de otras medidas y proyectos para contribuir a una drástica reducción de la Huella de Carbono para los próximos años. En lo relativo a la protección de la biodiversidad, no es considerado material ya que la actividad de Cecabank se basa en prestar servicios financieros y no opera en áreas protegidas.

En el año 2020 la reducción de los consumos de electricidad, gas y agua se identifica en gran parte por la situación vivida por la COVID 19, que ha hecho que la ocupación de los edificios sea mucho menor de lo habitual durante el confinamiento y el último el estado de alarma aprobado por el Gobierno. Asimismo, cabe destacar que la huella de carbono del ejercicio 2019 ha sido recalculada dada la utilización para dicho ejercicio, así como para los datos correspondientes a 2020, de los factores de emisión 2019 del mix eléctrico de las comercializadoras que han operado en España publicados por el Ministerio para la Transición Ecológica.

Desde Cecabank somos conscientes de nuestra responsabilidad ante el cambio climático y la importancia que tiene participar en la lucha para la reducción de los gases efecto invernadero. En esta línea, nuestro objetivo es conocer el impacto en el medio ambiente que tiene Cecabank. En el año 2020 se verificó la Huella del año 2019 y durante el 2019 se realizó la medición verificada de la Huella de Carbono de Cecabank en los años 2017 y 2018 obteniendo los resultados que se ilustran en el cuadro.

Respecto al consumo de papel, se realizan esfuerzos organizativos de reducción y racionalización de uso de equipos de impresión que se han traducido en un importante ahorro en tóner de impresión y en número de paquetes DinA4 consumidos. Así mismo, en dicha reducción ha tenido influencia la COVID 19 y su impacto en toda la organización.

Por otro lado, la entidad también trata de disminuir el impacto ambiental a través de procesos de recogida

de residuos diferenciando el papel y cartón, vidrio y residuos peligrosos entre otros, los cuales son recogidos por externos autorizados y llevados a plantas especializadas. Cecabank ha generado los siguientes residuos durante el año 2019 y 2020:

#### Residuos generados en Cecabank, S.A.

	2020	2019
Papel y Cartón	43,75	8,94
Mezcla	17,82	8,52
Pilas	0,15	0,11
Residuos Peligrosos	1,01	3,01

Nota 6: Para este indicador no se reportan datos del 2018 debido a que este es el primer año que Cecabank ha realizado la medición de los mismos.

#### Total Residuos

2019

62,73

2020

20,54

Durante el año 2020 se realizó una retirada de equipos CPU, servidores, monitores, impresoras, racks, teclados que estaban depositados en una nave propiedad de Cecabank. El motivo fue liberar espacio en dicho edificio y gestionar los residuos de equipos averiados y ya amortizados, equipos funcionales que se sustituyeron por otros nuevos y equipos funcionales, pero que habían quedado en desuso. De ahí el aumento en el apartado de Residuos.

En lo referente al desperdicio de los alimentos, es considerado no material por la actividad de Cecabank. Se hace una gestión adecuada de los víveres y las basuras de la cantina y no es relevante frente al resto de los residuos generados.

Por último, mencionar las principales iniciativas internacionales en materia de Sostenibilidad y Medio Ambiente en las cuales Cecabank toma parte:



**Pacto Mundial de las Naciones Unidas** (a través de la Red Española del Pacto Mundial): En el año 2020, además del compromiso del Pacto Mundial y sus 10 principios, se ha continuado trabajando para la difusión de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas, así como persiguiendo un gran pacto global para poner fin a la pandemia y fomentar una recuperación económica sostenible.



Cecabank se ha sumado a la **“Declaración de Líderes Empresariales para una Cooperación Global Renovada”** ante la invitación de Sanda Ojiambo, que en junio de 2020 fue designada por el Secretario General de Naciones Unidas como nueva Directora Ejecutiva del Pacto Mundial.



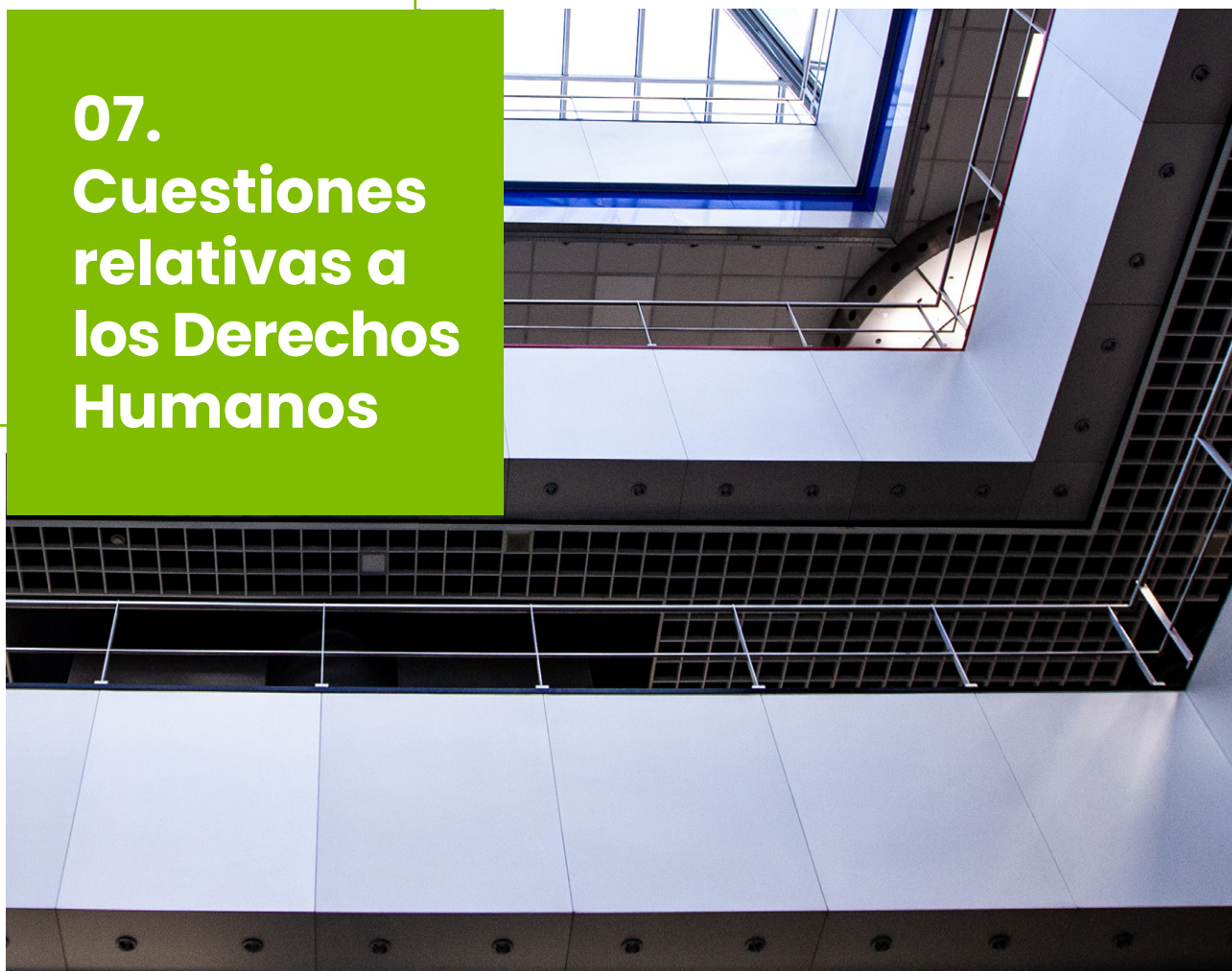
Con ocasión de la Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático (COP25), celebrada en Madrid en diciembre de 2019, Cecabank, junto con el 95 por ciento del sector financiero, presentó su compromiso para proceder en un plazo determinado a reducir la huella de carbono en sus carteras de crédito, de una forma susceptible de ser medida con criterios homologados internacionalmente y en línea con los objetivos del Acuerdo de París, alineándose con el **“Compromiso Colectivo de Acción Climática”** impulsado por UNEP FI.



Cecabank se ha sumado este verano del 2020 a la **Alianza para la Recuperación Verde**, iniciativa impulsada por Pascal Canfin, presidente de la Comisión de Medio Ambiente del Parlamento Europeo, que persigue un gran pacto global para poner fin a la pandemia y fomentar una recuperación económica sostenible.



## 07. Cuestiones relativas a los Derechos Humanos



Por lo que respecta a los Derechos Humanos, dada la naturaleza y actividad de Cecabank, y los países en los que opera, no se genera un impacto significativo en esta materia ni se detectan riesgos relevantes. La estructura organizativa y los mecanismos de control interno garantizan que las actividades del Banco sean eficientes y eficaces, que la información es de confianza, oportuna y completa y que se cumple con las leyes aplicables.

Además, Cecabank se adhirió en febrero de 2017 al Pacto Mundial y en el año 2020 ha continuado trabajando para la difusión de sus diez principios, basados en derechos humanos, laborales, medioambientales y de lucha contra la corrupción. Además, Cecabank tiene muy presente los 17 ODS de Naciones Unidas y apoyamos a través de CECA a los Principios de Banca Responsable de la UNEP FI.

Este año 2020 se envió píldora formativa a todos los empleados de los 10 Principios del Pacto Mundial y de los Objetivos de Desarrollo Sostenible acercando la Sostenibilidad a toda la empresa.



### Pacto Mundial Red Española

Por otro lado, el Código de Conducta Corporativa vela por el cumplimiento y la defensa de los Derechos Humanos, y pone a disposición de los empleados el Canal de Conducta Corporativa para denunciar cualquier tipo de vulneración de los mismos. En 2020 no se han recibido denuncias sobre Derechos Humanos ni de cualquier otra tipología a través del canal u otras vías.

La Política de Cumplimiento Penal, la cual fue aprobada por el Consejo de Administración de la entidad, y los informes reputacionales realizados a los grupos de interés velan también por el cumplimiento de la legislación, la debida diligencia y la no vulneración de los derechos humanos.

## 08. Cuestiones relativas a la lucha contra la corrupción y el soborno

Cecabank se impone unas exigencias de comportamiento ético con el objetivo de prevenir en la mayor medida de lo posible el riesgo penal de la persona jurídica. Para ello dispone de distintos instrumentos que promueven una conducta ejemplar como entidad:

- Sistema de organización y gestión del riesgo penal. El sistema ha sido certificado por AENOR conforme a la Norma UNE 19601 de Cumplimiento Penal.
- Documento vertebrador del sistema de organización y gestión del riesgo penal.
- Código de Conducta Corporativa, que formaliza el compromiso de todos los profesionales que prestan sus servicios en el Banco con los más altos estándares de integridad. El Código prevé la existencia de un canal de seguimiento que recoge denuncias y consultas de interpretación. El tratamiento de las denuncias es confidencial.
- Procedimientos de prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo y estructura de control.
- Reglamento interno de conducta en el ámbito del mercado de valores.
- Políticas para la prestación de servicios de inversión o políticas MiFID. Dichas políticas engloban, entre otras, las políticas comerciales (Manual de Comercialización), las políticas relativas a la ejecución de las órdenes de los clientes (Política de Mejor Ejecución de Órdenes), las políticas relativas a la salvaguarda de los activos de los clientes (Política de Salvaguarda de Activos) y las políticas relativas a los registros que necesariamente debe mantener el Banco en relación con la prestación de servicios de inversión (Política de Mantenimiento de Registros). El principal objetivo de dichas políticas es el adecuado cumplimiento, por parte del Banco, de las normas de conducta y requisitos organizativos vinculados a la prestación de servicios de inversión.

## Acciones (correctivas, mejoras, preventivas) en curso derivadas del sistema de Compliance

2019 ●●●●●● 6

2020 ●●●●●●●●●●●●●●●● 15

## Recomendaciones de Auditoría Interna sobre el sistema

2019 ●● 2

2020 0

El Banco cuenta con sistemas informáticos que permiten el análisis de la operativa, propia e intermediada, a efectos de detectar posibles operaciones vinculadas con el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo. A estos efectos, se llevan a cabo contrastes contra listas de sanciones financieras, y existen escenarios específicos de detección de operativa sospechosa. Adicionalmente, existen herramientas y procesos que permiten tener un exhaustivo conocimiento del cliente, y seguimiento de la relación con el mismo.

La estructura organizativa y los mecanismos de control interno van dirigidos a garantizar que las actividades del Banco son eficientes y eficaces, que la información es de confianza, oportuna y completa y que se cumple con las leyes aplicables. Se cuenta con unidades específicas de gestión y control de los distintos riesgos con ámbitos de actuación integral y uniforme, una estructura descentralizada, pero con relaciones entre las unidades de gestión de riesgos guiadas por los principios de coordinación, cooperación e información recíproca y por la existencia de tres niveles de control.



**Operaciones evaluadas  
para riesgos relacionados  
con la corrupción**

2019

12.480

2020

11.934



0

**Casos de corrupción confirmados  
en 2019 y 2020**



## 09. Información fiscal y contable

Cecabank obtuvo un Beneficio Antes de Impuestos consolidado (teniendo en cuenta Madrid, las oficinas de representación de Frankfurt y París, las sucursales de Londres y Lisboa y la sociedad de Bélgica) en 2020 de 74.394 miles y de 62.851 miles de euros en 2019. El BAI de 2020 y 2019 desglosado por países fue:

	2020	2019
España	75.349	65.166
Bélgica	23	-206
Reino Unido	-604	-1.665
Portugal	-374	-444

Respecto a los importes de los impuestos pagados en 2020, ascienden a 10.247 miles de euros (4.973 miles de euros en 2019).

Cecabank no ha recibido subvenciones públicas en el ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2020.



### Beneficios

2019

62.851

2020

74.394



### Impuestos pagados

2019

4.973

2020

10.247

# Anexos



## Anexo 1. Comparativa de número de empleados por categoría profesional de 2019 y 2020

	Nivel I		Nivel II		Nivel III		Nivel IV		Nivel V		Nivel VI		Nivel VII		Nivel VIII		Nivel IX		Nivel X		Nivel XI		Nivel XII		Nivel XIII		
	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	
Grupo 1																											
Hombres	3	3	5	5	18	16	30	30	32	32	63	64	31	26	26	30	9	8	8	7	1	3	1	1	-	1	
Mujeres	-	-	3	4	9	8	17	15	26	25	56	55	44	42	54	55	16	20	7	7	4	4	4	-	2		
Grupo 2																											
Hombres	1	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4	-	-	-	-	-	-		
Mujeres	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		



## Anexo 2.

### Comparativa de horas de formación de 2019 y 2020

	Nivel I		Nivel II		Nivel III		Nivel IV		Nivel V		Nivel VI		Nivel VII		Nivel VIII		Nivel IX		Nivel X		Nivel XI		Nivel XII		Nivel XIII	
	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019
Grupo 1	106	106	403	900	941	1513	1839	2131	2329	3498	3322	4833	2754	2844	2082	3096	1436	1093	335	505	193	262	103	100	-	74
Grupo 2	5		21		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	88	-	-	-	-	-	-	-

## Anexo 3.

### Tabla de cumplimiento de la Ley 11/2018, de 28 de diciembre

A continuación, se reporta una tabla de cumplimiento de la Ley 11/2018, cuyo objetivo es detallar en que apartado del presente Estado de Información No Financiera

se da respuesta a los requerimientos de la misma, al igual que identificar aquel estándar de reporte que ha sido utilizado para dicho objetivo.

Contenidos de la ley 11/2018 inf	Capítulo del estado de información no financiera donde se recoge la información	Indicador gri asociado
<b>Modelo de negocio</b>		
Entorno empresarial y modelo de negocio	01A. Nuestro modelo de negocio	GRI 102-1
Organización y estructura	01B. Perfil de Cecabank	GRI 102-2
Mercados en los que opera	01B. Perfil de Cecabank	GRI 102-3
Objetivos y estrategias	01B. Perfil de Cecabank 01C. Entorno de mercado y estrategia de negocio	GRI 102-4 GRI 102-6
Principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución	01C. Entorno de mercado y estrategia de negocio	
Políticas	Se detallan en cada uno de los correspondientes apartados de este informe, en virtud del tema tratado.	GRI 103 – Enfoque de gestión en cada tema material
Principales riesgos	Se detallan en cada uno de los correspondientes apartados de este informe, en virtud del tema tratado	GRI 102-15
<b>Cuestiones medioambientales</b>		
<b>Global</b>		
Efectos de las actividades de la empresa en el medio ambiente y la salud y la seguridad y procedimientos de evaluación o certificación ambiental;	06. Cuestiones medioambientales	GRI 102-15 GRI 102-29 GRI 102-30 GRI 102-31
Principio de precaución, la cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales	06. Cuestiones medioambientales	GRI 102-11 GRI 103-2
Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	06. Cuestiones medioambientales	GRI 102-29
<b>Contaminación</b>		
Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono que afectan gravemente al medio ambiente, teniendo en cuenta cualquier forma de contaminación atmosférica específica de una actividad, incluido el ruido y la contaminación lumínica	06. Cuestiones medioambientales	GRI 103-2 GRI 301-1 GRI 302-1 GRI 302-4 GRI 302-5 GRI 305-5

Contenidos de la ley 11/2018 inf	Capítulo del estado de información no financiera donde se recoge la información	Indicador gri asociado
<b>Economía circular y prevención y gestión de residuos</b>		
Economía circular y medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos.	06. Cuestiones medioambientales	GRI 103-2 GRI 301-1 GRI 302-1 GRI 306-2
Acciones para combatir el desperdicio de alimentos	06. Cuestiones medioambientales	No material/GRI 103 - Desperdicio de alimentos
<b>Uso sostenible de los recursos</b>		
Consumo de agua y suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales	06. Cuestiones medioambientales	GRI 303-1
Consumo de materias primas y las medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso	06. Cuestiones medioambientales	GRI 103-2 GRI 301-1
Energía: Consumo, directo e indirecto; Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética, Uso de energías renovables	06. Cuestiones medioambientales	GRI 103-2 GRI 302-1 GRI 302-4
<b>Cambio climático</b>		
Emisiones de Gases de Efecto Invernadero	06. Cuestiones medioambientales	GRI 305-1 GRI 305-2
Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del Cambio Climático	06. Cuestiones medioambientales	GRI 305-5
Metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones GEI y medios implementados a tal fin.	06. Cuestiones medioambientales	GRI 103-2
<b>Protección de la biodiversidad</b>		
Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad	06. Cuestiones medioambientales	No material/GRI 103 - Biodiversidad
Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas	06. Cuestiones medioambientales	
<b>Cuestiones sociales y relativas al personal</b>		
<b>Empleo</b>		
Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional	03A. Nuestros empleados	GRI 102-8
Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo	03A. Nuestros empleados	GRI 102-8
Promedio anual de contratos indefinidos, temporales y a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional	03A. Nuestros empleados	GRI 102-8
Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional	03A. Nuestros empleados	GRI 401-1
Remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor	03D. Remuneración 03E. Beneficios sociales	GRI 405-2

Contenidos de la ley 11/2018 inf	Capítulo del estado de información no financiera donde se recoge la información	Indicador gri asociado
Brecha Salarial, la remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad	03D. Remuneración	GRI 405-2
Remuneración media de los consejeros y directivos, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desagregada por sexo	03D. Remuneración	GRI 102-35 GRI 102-36
Implantación de medidas de desconexión laboral	03F. Conciliación	GRI 103-2 (Empleo)
Empleados con discapacidad	03B. Igualdad	GRI 405-1
<b>Organización del tiempo de trabajo</b>		
Organización del tiempo de trabajo	03F. Conciliación	GRI 103-2
Número de horas de absentismo	03G. Prevención de Riesgos Laborales	GRI 403-2
Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores.	03E. Beneficios sociales 03F. Conciliación	GRI 103-2 GRI 401-3
<b>Salud y seguridad</b>		
Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	03G. Prevención de Riesgos Laborales	GRI 103-2 (Salud y Seguridad)
Accidentes de trabajo (frecuencia y gravedad) desagregado por sexo	03G. Prevención de Riesgos Laborales	GRI 403-2
Enfermedades profesionales (frecuencia y gravedad) desagregado por sexo	03G. Prevención de Riesgos Laborales	GRI 403-2
<b>Relaciones sociales</b>		
Organización del diálogo social, incluidos los procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos	03G. Prevención de Riesgos Laborales	GRI 103-2 (Relaciones trabajador empresa) GRI 102-43 GRI 403-1
Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	03G. Prevención de Riesgos Laborales	GRI 102-41
Balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y seguridad en el trabajo	03G. Prevención de Riesgos Laborales	GRI 403-1
<b>Formación</b>		
Políticas implementadas en el campo de la formación	03C. Formación	GRI 103-2 (Formación y enseñanza)
Cantidad total de horas de formación por categorías profesionales	03C. Formación	GRI 404-1
Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	03c. Formación	Gri 103-2 (diversidad e igualdad de oportunidades y no-discriminación)

Contenidos de la ley 11/2018 inf	Capítulo del estado de información no financiera donde se recoge la información	Indicador gri asociado
<b>Igualdad</b>		
Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres	03B. Igualdad	GRI 103-2 (Diversidad e igualdad de oportunidades)
Planes de igualdad, medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo y la integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad	03B. Igualdad	GRI 103-2 (Diversidad e igualdad de oportunidades y No-discriminación)
Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad	03A. Nuestros empleados 03B. Igualdad	GRI 103-2 (Diversidad e igualdad de oportunidades y No-discriminación)
<b>Derechos humanos</b>		
Aplicación de procedimientos de debida diligencia en derechos humanos	07. Cuestiones relativas a los Derechos Humanos	GRI 103-2 (Evaluación de Derechos Humanos)
Prevención de los riesgos de vulneración de los derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos	07. Cuestiones relativas a los Derechos Humanos	GRI 103-2 (Evaluación de Derechos Humanos)
Denuncias por casos de vulneraciones de derechos humanos	07. Cuestiones relativas a los Derechos Humanos	GRI 102-16 GRI 102-17 GRI 406-1
Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la OIT relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva, la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación, la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio y la abolición efectiva del trabajo infantil	07. Cuestiones relativas a los Derechos Humanos	GRI 103-2 (No discriminación; Libertad de asociación y negociación colectiva; Trabajo Infantil; Trabajo forzoso u obligatorio y Derechos Humanos)
<b>Corrupción y soborno</b>		
Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	08. Cuestiones relativas a la lucha contra la corrupción y el soborno	GRI 103-2 (Anticorrupción) GRI 205-1 GRI 205-3
Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	08. Cuestiones relativas a la lucha contra la corrupción y el soborno	GRI 103-2 (Anticorrupción)
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	05. Cuestiones sociales	GRI 103-2 (Anticorrupción) GRI 413-1
<b>Sociedad</b>		
<b>Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible</b>		
Impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local, poblaciones locales y el territorio	05. Cuestiones sociales	GRI 413-1
Relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades de diálogo con estos	05. Cuestiones sociales	GRI 102-43 GRI 413-1
Acciones de asociación o patrocinio	05. Cuestiones sociales	GRI 102-13



Contenidos de la ley 11/2018 inf	Capítulo del estado de información no financiera donde se recoge la información	Indicador gri asociado
<b>Subcontratación y proveedores</b>		
Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	04. Nuestros proveedores	GRI 103-3 (Evaluación ambiental y social de proveedores)
Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	04. Nuestros proveedores	GRI 102-9
Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas	04. Nuestros proveedores	GRI 308-1 GRI 414-2
<b>Consumidores</b>		
Medidas para la salud y seguridad de los consumidores	02. Nuestros clientes	GRI 103-2 (Salud y Seguridad de los Clientes)
Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas	02. Nuestros clientes	GRI 103-2 (Salud y Seguridad de los Clientes)
<b>Información fiscal</b>		
Beneficios obtenidos por país	09. Información fiscal y contable	103- Desempeño económico GRI 201-1
Impuestos sobre beneficios pagados	09. Información fiscal y contable	GRI 201-1
Subvenciones públicas recibidas	09. Información fiscal y contable	GRI 201-4



## **Cecabank, S.A. y sociedades dependientes**

Informe de verificación independiente  
Estado de Información No Financiera

## Informe de verificación independiente

A los accionistas de Cecabank, S.A.:

De acuerdo al artículo 49 del Código de Comercio hemos realizado la verificación, con el alcance de seguridad limitada, del Estado de Información No Financiera Consolidado adjunto (en adelante EINF) correspondiente al ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2020, de Cecabank, S.A. ((Sociedad dominante) y sociedades dependientes) (en adelante Cecabank o el Grupo) que forma parte del Informe de Gestión Consolidado del Grupo.

### Responsabilidad de los administradores de Cecabank

La formulación del EINF incluido en el Informe de Gestión Consolidado de Cecabank, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de los administradores de Cecabank, S.A. El EINF se ha preparado de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los *Sustainability Reporting Standards* de *Global Reporting Initiative* (estándares GRI) seleccionados de acuerdo a lo mencionado para cada materia en la tabla "Anexo 3: Tabla de cumplimiento de la Ley 11/2018, de 28 de diciembre" del citado Estado consolidado.

Esta responsabilidad incluye asimismo el diseño, la implantación y el mantenimiento del control interno que se considere necesario para permitir que el EINF esté libre de incorrección material, debida a fraude o error.

Los administradores de Cecabank, S.A. son también responsables de definir, implantar, adaptar y mantener los sistemas de gestión de los que se obtiene la información necesaria para la preparación del EINF.

### Nuestra independencia y control de calidad

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requerimientos de ética del Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad emitido por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Profesionales de la Contabilidad (IESBA, por sus siglas en inglés) que está basado en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia y diligencia profesionales, confidencialidad y comportamiento profesional.

Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Control de Calidad 1 (NICC 1) y mantiene, en consecuencia, un sistema global de control de calidad que incluye políticas y procedimientos documentados relativos al cumplimiento de requerimientos de ética, normas profesionales y disposiciones legales y reglamentarias aplicables.

El equipo de trabajo ha estado formado por profesionales expertos en revisiones de Información no Financiera y, específicamente, en información de desempeño económico, social y medioambiental.

### Nuestra responsabilidad

Nuestra responsabilidad es expresar nuestras conclusiones en un informe de verificación independiente de seguridad limitada basándonos en el trabajo realizado. Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de acuerdo con los requisitos establecidos en la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000 Revisada en vigor, "Encargos de Aseguramiento distintos de la Auditoría y de la Revisión de Información Financiera Histórica" (NIEA 3000 Revisada) emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB) de la Federación Internacional de Contadores (IFAC) y con la Guía de Actuación sobre encargos de verificación del Estado de Información No Financiera emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España.

En un trabajo de seguridad limitada los procedimientos llevados a cabo varían en naturaleza y momento de realización, y tienen una menor extensión, que los realizados en un trabajo de seguridad razonable y, por lo tanto, la seguridad proporcionada es también menor.

Nuestro trabajo ha consistido en la formulación de preguntas a la dirección, así como a las diversas unidades del Grupo que han participado en la elaboración del EINF, en la revisión de los procesos para recopilar y validar la información presentada en el EINF y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- Reuniones con el personal de Cecabank para conocer el modelo de negocio, las políticas y los enfoques de gestión aplicados, los principales riesgos relacionados con esas cuestiones y obtener la información necesaria para la revisión externa.
- Análisis del alcance, relevancia e integridad de los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2020 en función del análisis de materialidad realizado por Cecabank y descrito en el apartado inicial "Estado de Información No Financiera de conformidad con la Ley 11/2018 de 28 de diciembre en materia de información no financiera y diversidad", considerando los contenidos requeridos en la normativa mercantil en vigor.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el EINF del ejercicio 2020.
- Revisión de la información relativa a los riesgos, las políticas y los enfoques de gestión aplicados en relación a los aspectos materiales presentados en el EINF del ejercicio 2020.
- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2020 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información.
- Obtención de una carta de manifestaciones de los administradores y la dirección de Cecabank.

## Conclusión

Basándonos en los procedimientos realizados en nuestra verificación y en las evidencias que hemos obtenido no se ha puesto de manifiesto aspecto alguno que nos haga creer que el EINF de 2020 de Cecabank correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2020 no ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los estándares GRI seleccionados de acuerdo a lo mencionado para cada materia en la tabla "Anexo 3: Tabla de cumplimiento de la Ley 11/2018, de 28 de diciembre" del citado Estado consolidado.

## Uso y distribución

Este informe ha sido preparado en respuesta al requerimiento establecido en la normativa mercantil vigente en España, por lo que podría no ser adecuado para otros propósitos y jurisdicciones.

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L.



Tamer Davut

19 de febrero de 2021

INSTITUTO DE CENSORES  
JURADOS DE CUENTAS  
DE ESPAÑA

PRICEWATERHOUSECOOPERS  
AUDITORES, S.L.

2021 Núm. 01/21/00702  
30,00 EUR

SELLO CORPORATIVO:  
Informe sobre trabajos distintos  
a la auditoría de cuentas

