



Informe de progreso de Norbolsa 2020



1.	CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO	4
2.	PERFIL DE LA ENTIDAD.....	5
2.1.	Información general	5
2.2.	Principales indicadores económicos.....	6
2.2.1.	Principales cifras	6
2.2.2.	Volumen de negocio.....	6
3.	MODELO DE NEGOCIO Y DE GOBIERNO CORPORATIVO.....	8
3.1.	Modelo ético y Valores Corporativos.....	8
3.1.1.	Principios de Inversión Responsable y Objetivos de Desarrollo Sostenible.....	8
3.1.2.	Normas de conducta.....	11
3.1.3.	Manual de Prevención de Riesgos Penales.....	12
3.2.	Estructura Organizativa y Dirección.....	12
3.2.1.	Junta General de Accionistas.....	13
3.2.2.	Consejo de Administración.....	13
3.2.3.	Estructura de Dirección	16
3.2.4.	Funciones de Control.....	17
3.3.	Modelo de Negocio y Estrategia.....	19
3.3.1.	Productos y Servicios.....	20
3.3.2.	Clientes	23
3.3.3.	Datos económico-fiscales	27
3.3.4.	Valor económico directo, generado, distribuido y retenido	27
4.	GESTIÓN DE RIESGOS	28
4.1.	Modelo de Gestión de Riesgos.....	28
4.2.	Principales Riesgos y su Gestión.....	29
4.2.1.	Riesgos Financieros.....	29
4.2.2.	Riesgo Operacional.....	31
4.2.3.	Riesgo Tecnológico	32
4.2.4.	Riesgo Reputacional y de Negocio.....	33
5.	DERECHOS HUMANOS.....	38
6.	DERECHOS DE LOS TRABAJADORES.....	39
6.1.	Modelo de Gestión.....	39

6.2.	Marco Laboral.....	39
6.3.	Formación.....	39
6.4.	Seguridad y Salud en el Trabajo	40
6.5.	Comunicación interna.....	42
6.6.	Perfil de la plantilla.....	43
6.7.	Diversidad e igualdad de oportunidades.....	44
6.8.	Retribución	45
7.	MEDIO AMBIENTE	49
8.	CUMPLIMIENTO Y ANTI-CORRUPCIÓN	50
9.	COMPROMISO CON LA SOCIEDAD	53
9.1.	Donaciones y patrocinios	53
9.2.	Pago a proveedores.....	53
9.3.	Contribución a proveedores locales.....	53
9.4.	Colaboración con empresas locales en materia de I+D+i.....	54

1. CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO

NORBOLSA cree firmemente en la necesidad de contar con un sistema financiero eficiente y sostenible que genere valor a largo plazo. Por este motivo, nos hemos comprometido con el impulso a la Agenda 2030 y con el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas, y en particular, con el desarrollo de los Principios Responsables de Inversión, más cercanos a nuestra actividad.

NORBOLSA no desea quedarse en el mero cumplimiento regulatorio, extenso y profundo en nuestro sector. Deseamos, además, participar activamente en la transformación de las actividades inversoras en las que intervenimos. Y queremos hacerlo de manera alineada con los principios del Pacto Mundial y con nuestro objetivo de ser una factoría de servicios financieros de valor añadido para las instituciones.

Este camino que ahora iniciamos es el resultado lógico de nuestra trayectoria en la materia a lo largo de los últimos años. Ahora nos comprometemos públicamente a continuar desarrollando nuestra organización y prácticas.

Para ello, no sólo consideramos a nuestra propia organización en relación con los factores ambientales, sociales y de gobierno corporativo, sino también la de las entidades emisoras de instrumentos financieros, de modo que nuestros clientes puedan tomar decisiones de inversión bien informadas.

Año a año, os iremos contando nuestros avances y los principales proyectos y acciones emprendidas para lograr estos objetivos, con el deseo que, con este informe, nos podáis conocer algo mejor.

Manuel Martín-Muñío Sanz

Director General

2. PERFIL DE LA ENTIDAD

2.1. Información general

NORBOLSA Sociedad de Valores, S.A. (en adelante, NORBOLSA), fundada en 1989 por las Cajas de Ahorros Vascas tiene su domicilio social y único centro de trabajo en Bilbao (Bizkaia - España). Está inscrita en el Registro de Sociedades de Valores de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV), siendo Miembro de la Bolsa de Bilbao, Miembro Compensador Individual de BME Clearing y Entidad Participante en Iberclear.

NORBOLSA ofrece servicios integrales de alto valor añadido de acceso a los mercados, orientados a inversores institucionales, entidades financieras, empresas, instituciones públicas y particulares, que se distribuyen en las siguientes áreas de servicio.

1. En el área de **mercados**, destacan las actividades de intermediación, análisis y gestión discrecional de carteras.
2. En el área de **banca de inversión**, ofrece servicios cualificados para el acceso de las empresas e inversores a los mercados de capitales, así como para facilitar y gestionar las operaciones corporativas de las empresas relacionadas con los servicios financieros.
3. En el área de **security services** ofrece los servicios de compensación, liquidación y custodia de valores, entidad agente en grandes operaciones con emisores, o de externalización total o parcial de parte de las actividades financieras de empresas.

En definitiva, NORBOLSA es una Empresa de Servicios de Inversión (ESI) y participa en el sector financiero, altamente regulado, y por tanto, sus actividades y funcionamiento están sometidos a la exhaustiva regulación de los mercados financieros y a la supervisión de la autoridad reguladora, la CNMV.

NORBOLSA, que consolida en el Grupo Kutxabank, audita anualmente sus cuentas anuales. Su auditoría externa es realizada por PWC. En 2020, el auditor externo formuló su informe sin salvedades, estando publicadas y accesibles en su página web (www.norbolsa.com).

2.2. Principales indicadores económicos

2.2.1. Principales cifras

Miles de Euros	2019	2020
Patrimonio Neto	24.589	35.589
Cifra de negocio	6.802	5.823
Plantilla media	40	40
Resultado antes de Impuestos	1.311	16.512
Endeudamiento financiero		
Resultados después de Impuestos	1.280	13.465
Ebitda	1.234	18.001

El resultado comparable del año 2019 excluyendo el efecto extraordinario derivado de la venta de las acciones de Bolsas y Mercados Españoles (BME) ascendería a 2.175 miles de euros antes de Impuestos y 2.089 miles de euros después de impuestos.

2.2.2. Volumen de negocio

	2019	2020		
Intermediación de valores (Volumen intermediado)	3.949 mill.€	4.184 mill.€		
Liquidación y custodia (Volumen)	36.330 mill. €	17.264 mill.€		
Colocación en mercado primario (operaciones de colocación):				
	Nº operaciones	Volumen	Nº operaciones	Volumen
Renta variable	0	0	0	0
Renta fija	4	409 mill.€	5	977 mill.€
Pagarés				
	Nº programas		Nº programas	
	15	1.035 mill.€	20	1.400 mill.€
Gestión de Carteras: <i>Mandatos de Carteras en Gestión</i>	66 mill.€		139 mill.€	
Nº Clientes	1.751		1.759	

A cierre del 2020, NORBOLSA cuenta con 1.759 clientes, y unos activos depositados por importe de 17.264 millones de euros, con una plantilla total de 40 personas a final del ejercicio.

Los ingresos generados en el año 2020 han sido un 16,80% superiores a los de 2019. El desglose por partidas ha sido el siguiente:

- Las comisiones de **intermediación** han superado ampliamente las del ejercicio 2019. El incremento del volumen retail (+74%) ha sido clave en esta positiva evolución debido al mayor margen de este segmento. El volumen total negociado por NORBOLSA ha crecido un 5% por la menor actividad de los clientes institucionales (-11%). Se ha realizado un importante esfuerzo comercial en el segundo semestre, a pesar de la difícil situación creada por el Covid 19, que ha dado lugar a la apertura de nuevas cuentas institucionales.
- 2020 ha sido un año intenso en las actividades de **aseguramiento y colocación**, cuyas comisiones generadas han superado en un 37,38% las del ejercicio 2019. NORBOLSA ha sido coordinador global y colocador de tres operaciones de endeudamiento del Gobierno Vasco y *Lead manager* en dos operaciones de bonos corporativos: Red Eléctrica y Cepsa. En activos a corto plazo se han incorporado cuatro nuevos programas de pagarés: Comunidad de Madrid, Metrovacesa, Artech y Barceló. A cierre de 2020 NORBOLSA es *Dealer* en 20 programas, siendo Asesor Registrado y/o *Arranger* en cuatro de ellos.
- Las comisiones generadas en **custodia y liquidación** han ascendido a 2.137 millones €.
- En **gestión de carteras**, la acción comercial ha permitido un fuerte incremento de los mandatos y en consecuencia, de los ingresos por comisiones. Todas las carteras han batido sus *benchmarks* y son gestionadas bajo criterios ASG.
- En **servicios corporativos** los ingresos por comisiones han sido un 18,66% superiores a los de 2019. A ello ha contribuido nuestra actuación como Banco Agente en una nueva ampliación de capital y en dos programas de recompra de acciones, en el dividendo de Euskaltel, y en los dos nuevos dividendos opcionales de Iberdrola. Así como nuestra actividad de Agente de Pagos en los programas de pagarés de Global Dominion y Ormazabal y, finalmente, en la gestión del endeudamiento del Gobierno Vasco.

3. MODELO DE NEGOCIO Y DE GOBIERNO CORPORATIVO.

3.1. Modelo ético y Valores Corporativos.

NORBOLSA basa el desarrollo de su modelo de negocio en el ejercicio diario de sus valores, como motor para convertirse en el asesor de referencia en el acceso a los mercados de capitales para empresas e inversores.

- **ÉTICA.** Los pilares de nuestro trabajo son las buenas prácticas en gobernanza, calidad y en responsabilidad social empresarial.
- **EXCELENCIA.** Buscamos la excelencia a través de la conformación de un equipo de altísima cualificación profesional y valores humanos.
- **CERCANÍA.** El cliente es nuestra prioridad y la proximidad en el trato es la clave para construir una relación de confianza con él.
- **SOSTENIBILIDAD.** El compromiso con la sostenibilidad y la inversión socialmente responsable son dos pilares que guían toda nuestra actividad.
- **INNOVACIÓN.** La innovación tecnológica ha sido una constante en el desarrollo de negocio desde nuestros orígenes.

3.1.1. Principios de Inversión Responsable y Objetivos de Desarrollo Sostenible.

El modelo ético de NORBOLSA se basa en las mejores prácticas nacionales e internacionales en materia de Ética y Compliance de la OCDE, que se manifiesta por actuaciones como nuestra adscripción en 2020 a la **Red Española del Pacto Mundial y a los Principios de Inversión Responsable (PRI)**. Esto nos compromete a la presentación anual de un Informe de Progreso (memoria de sostenibilidad) en el que se desarrollan los avances alcanzados en relación con dichos principios básicos que, además, tratan la defensa de los Derechos Humanos, Normas Laborales, Medioambiente y Lucha contra la Corrupción, dando cobertura a aspectos derivados de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo relativa a los Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo, la Declaración de Río sobre Medioambiente y el Desarrollo y la Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción.

Dichos **Principios de Inversión Responsable (PRI)** son los siguientes:

1. Incorporar las cuestiones ASG a nuestros procesos de análisis y de toma de decisiones en lo que se refiere a inversiones.
2. Ser pioneros en incorporar las cuestiones ASG a nuestras prácticas y políticas de propiedad.
3. Buscar una divulgación transparente de las cuestiones ASG por parte de las entidades en las que invirtamos.

4. Promover la aceptación y aplicación de los Principios en el sector de las inversiones.
5. Trabajar en conjunto para mejorar nuestra eficacia en la aplicación de los Principios.
6. Reportar nuestra actividad y progreso en la aplicación de los Principios.

Los PRI definen la inversión responsable como una estrategia y práctica que incorpora los factores ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) en las decisiones de inversión y administración de activos. Además, complementa las técnicas tradicionales de análisis financiero y de construcción de portafolios.

Como inversores y gestores institucionales tenemos el deber de actuar en el mejor interés de nuestros beneficiarios a largo plazo, sin perder de vista el objetivo común de alinear los intereses de las inversiones con los objetivos más amplios de la sociedad. Estamos convencidos de que los asuntos ambientales, sociales y de gobierno corporativo (ASG) pueden afectar el rendimiento a largo plazo de los portafolios de inversión, motivo por el que, como inversores, **nos hemos comprometido a adoptarlos y aplicarlos en la medida posible.**

Hay diferentes formas de **invertir de manera responsable**. Los principales enfoques normalmente son una **combinación de dos áreas transversales**:

- (I) **Mejorar el desempeño de las empresas en las que se invierte:** lo que se conoce como ejercicio activo de la propiedad o gestión responsable.
- (II) **La consideración de aspectos ASG cuando se construye un Portafolio:** consiste en la incorporación de factores ASG (Ambientales, Sociales y de Gobierno Corporativo).

En el ámbito de la gestión de carteras, NORBOLSA incorpora aspectos ASG procurando una divulgación adecuada y promoviendo la aceptación e implementación de estos factores por parte de los titulares/propietarios de las inversiones en la formación de carteras y selección de activos a invertir:

1. **Exclusiones por comportamientos contrarios a normativas internacionales y derechos humanos y laborales, y exclusiones de actividades o sectores** para la formación de carteras en las que invertir. NORBOLSA filtra los vehículos de inversión, excluyendo de sus carteras aquellas
 - a) ubicadas en países que no tengan un índice de desarrollo Humano (IDH) alto o muy alto según la ONU.
 - b) empresas con comportamiento contrarios a normativas internacionales y derechos humanos y laborales.
 - c) actividades de fabricación, desarrollo y comercialización de armamento o productos militares controvertidos (nuclear, bombas racimo, armas químicas o biológicas) o contrarios a la

salud (tabaco, etc.) o contra el medio ambiente (contaminación).

- d) empresas sancionadas por sus comportamientos fraudulentos o corruptos.

Las fuentes de información para aplicar dichos filtros son las empresas incluidas en las listas de exclusión de ABP y PGGM.

2. **Selección positiva de inversiones o valoraciones destacadas (*Best-in-Class*).** NORBOLSA selecciona empresas que, una vez superado el análisis financiero, tienen una mayor valoración ASG. Se seleccionan valores de las **empresas mejor valoradas en ASG dentro de cada sector**. Para ello, se utilizan rankings de sostenibilidad elaborados por las principales agencias especializadas en la materia tales como RobecoSam, Sustainalytics, CDP, ISS...).
3. **Inversiones temáticas:** Inversión en activos que exploten las mejores oportunidades de las principales tendencias relacionadas con la sostenibilidad a largo plazo, que impulsen el valor en todas las industrias.

La asunción de los criterios ASG en la formación de las carteras de gestión discrecional, implica el compromiso de un porcentaje mínimo en activos que cumplen unos objetivos mínimos, según valoraciones especializadas. Para la valoración ASG de las carteras, NORBOLSA puede utilizar tanto un único ranking o puede elaborar un índice ponderando de valoración ASG de varios rankings de sostenibilidad, según desee el titular de la cartera.

El 75% de las carteras de gestión discrecional de nuestros clientes, superan una puntuación de 65% en la valoración interna de criterios ASG.

4. **Ejercicio de voto y diálogo con las empresas o *engagement* accionarial:** NORBOLSA no ejerce el voto por los derechos políticos de las carteras en las que gestiona, al no ser el titular de las mismas. No obstante, sí promueve y facilita el proceso de diálogo entre inversores y emisores, facilitando lo necesario para que aquellos puedan ejercer su voto en las Juntas de accionistas.

En el ámbito del análisis financiero tradicional, NORBOLSA está integrando en sus procesos de elaboración de análisis económicos y financieros de las empresas, el grado de avance y cumplimiento en materia ASG, como elemento adicional que sustenta sus recomendaciones de inversión, ofreciendo a sus clientes la información necesaria para sus tomas de decisión.

En lo referente a las Inversiones de Impacto: Son inversiones que tienen la intención de generar un impacto ambiental y social a la vez que generan un retorno financiero. NORBOLSA participa activamente junto con los emisores en el desarrollo y comercialización de instrumentos financieros con alta valoración ASG, e incluso, en aquellos que pueden ser calificados como bonos sociales, verdes, ligados a la sostenibilidad o sostenibles.

Siguiendo esta línea estratégica, NORBOLSA ha participado en 2020 en las siguientes emisiones de deuda en los mercados de capitales, con Impacto en la Sostenibilidad:

- i) Enero 2020- Emisión verde inaugural de Red Eléctrica de España S.A., en la que la Compañía en desarrollo de su estrategia de sostenibilidad, destina los ingresos obtenidos a financiar proyectos para generar y distribuir energía renovable y limpia.
- ii) Noviembre 2020- Emisión sostenible del Gobierno Vasco, dentro de su política marco para financiación de proyectos verdes, sociales y sostenibles.

Como firmante del Pacto Mundial, NORBOLSA se compromete a reportar anualmente a través de su Informe de Progreso, su contribución a los 10 Principios de la ONU, así como a los ODS, encontrándose actualmente en un proceso de integración de éstos en sus estrategias de negocio, identificando la afección de su actividad y analizando el impacto para su vinculación sistemática en la gestión estratégica de los riesgos y en el Reporting, con el fin de establecer sus objetivos empresariales, planes de acción concretos e indicadores de seguimiento.

3.1.2. Normas de conducta.

En desarrollo de dichos valores, NORBOLSA está dotada de un **Reglamento Interno de Conducta** publicado en nuestra WEB que tiene los siguientes principios básicos de actuación:

- No discriminación e igualdad de oportunidades
- Respeto a las personas
- Conciliación de vida familiar y profesional.
- Prevención de Riesgos Laborales
- Formación
- Transparencia de la Información
- Representación Colectiva
- Compromiso con los derechos humanos

Asimismo, el Reglamento Interno de Conducta contiene pautas claras de conducta en relación con:

- Compromiso de Confidencialidad.
- Compromiso con la Empresa.
- Colaboración con las áreas de control, supervisores y autoridades.
- Conducta con los proveedores.
- Admisión de regalos.
- Propiedad Intelectual e Industrial.

- Uso de Herramientas informáticas y correo electrónico.
- Relación con los medios de comunicación.

Por último, al ser NORBOLSA una Sociedad de Valores, este documento detalla también aquellos comportamientos que las personas de la empresa deben observar en relación con sus actividades vinculadas al mercado de valores:

- Deberes de abstención y negativa a contratar en ciertas circunstancias.
- Establecimiento de áreas de trabajo y gestión separadas.
- Barreras de información entre cada área separada.

Los principios inspiradores de este modelo ético son, la imparcialidad y buena fe, cuidado y diligencia del personal. Todos los empleados de NORBOLSA han recibido y son conocedores del Reglamento Interno de Conducta.

3.1.3. Manual de Prevención de Riesgos Penales.

En cuanto a los mecanismos de supervisión para velar por la realidad de este modelo ético, NORBOLSA cuenta con un **Manual y un Reglamento** que desarrolla todos los supuestos de delito que pueden afectar a la entidad, así como los principios de comportamiento esperado de todas las personas sujetas a su cumplimiento (administradores, empleados, profesionales subcontratados y toda persona que preste sus servicios en Norbolsa).

Todas estas personas cuentan, igualmente, con un **canal de denuncia sobre cuestiones éticas** que está a disposición de cualquier persona (de la organización o externa) en la web de la entidad, y desde la que comunicar cualquier indicio de infracción o actuación que pueda ser constitutiva de delito del que puedan tener conocimiento en el ejercicio de sus responsabilidades laborales. Estas comunicaciones pueden ser trasladadas incluso de manera anónima, con las debidas garantías de confidencialidad y de no represalia, y su gestión está encomendada al responsable de la función de Cumplimiento Normativo y Control de Riesgos.

Anualmente, NORBOLSA imparte cursos de **formación** a todo el personal sobre la materia, así como sobre el funcionamiento del canal ético de denuncia. Esta formación fue impartida el 24 y el 25 de noviembre de 2020, tras la cual fueron evaluados los conocimientos de todos los asistentes.

No se ha producido **ninguna denuncia ni incidencia durante el ejercicio 2020**.

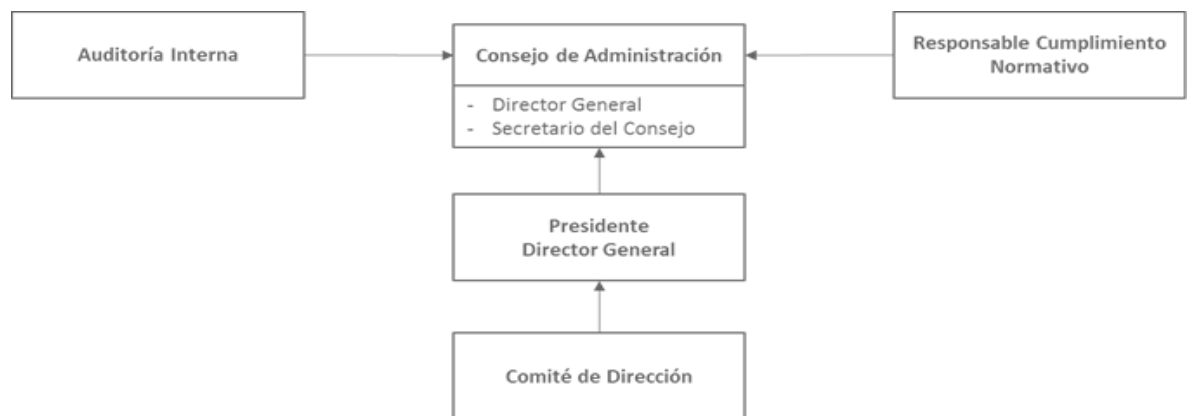
3.2. Estructura Organizativa y Dirección.

NORBOLSA es una Sociedad de Valores regulada y supervisada por la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV), y por tanto sometida a la estricta regulación de los mercados financieros, particularmente a la desarrollada específicamente para las empresas de inversión, aplicando en su estructura organizativa y de dirección y en sus procesos, los más altos estándares de gobierno corporativo.

3.2.1. Junta General de Accionistas

Los accionistas de NORBOLSA son entidades financieras, Kutxabank S.A., principal accionista (80% del capital social), Caja de Ingenieros S. Coop (10%), Caja Laboral Popular S. Coop. (5%) y Bankoa S.A.(5%) Durante 2020, la Junta de General de Accionistas se reunió 3 veces, habiendo acordado su más reciente modificación de Estatutos Sociales en su reunión de diciembre de 2020.

NORBOLSA cuenta con un **Manual de Gobierno Corporativo**, accesible al público desde su página web (www.norbolsa.com), donde determina con claridad las responsabilidades y funciones de los órganos de administración y dirección, cuya estructura jerárquica se detalla en el siguiente gráfico.



3.2.2. Consejo de Administración

La Sociedad está regida por un Consejo de Administración compuesto de ocho miembros, elegidos por la Junta General por un plazo de 6 años, previo informe favorable de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones, constituida en 2014. A 31 de diciembre de 2020, el Consejo estaba compuesto por las siguientes personas.

- D^a Alicia Vivanco González (Presidenta).
- D. Fernando Irigoyen Zuazola.
- D. Ignacio Martín-Muñío Sainz.
- D. Sabin Izagirre Urkiola.
- D. José Ramón Blázquez Cagigas.
- Caja de Ingenieros S. Coop. representada por D. Joan Cavallé Miranda.
- Caja Laboral Popular S. Coop. representada por D. Ibón Urgoiti Urioste.
- Bankoa S.A. representada por D. Fernando Villanueva Iñurrategui.
- D^a. Ana Macho Ruiz, Secretaria no Consejera.

Los consejeros son elegidos por la Junta General de Accionistas, con el informe favorable de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones. Entre sus

miembros está designado el cargo de Presidente. Los consejeros no perciben retribución alguna por su función. El Consejo se reúne un mínimo de 4 veces al año, habiéndolo hecho 6 veces durante 2020.

Los Consejeros de NORBOLSA son personas de reconocida honorabilidad comercial y profesional y no están incurso en ninguno de los supuestos de prohibición o incompatibilidad establecidos por disposición legal. En cumplimiento de las normas establecidas, el alta y cese de los Consejeros es comunicada a la Comisión Nacional del Mercado de Valores, que valida la idoneidad de las personas nombradas y debe manifestar su no oposición a los nombramientos, no habiendo mostrado su oposición a ninguno de los nombramientos de la sociedad.

NORBOLSA no cuenta con Consejeros independientes, ni con Consejero Delegado. Todos los consejeros son NO ejecutivos, siendo la Secretaría del Consejo de Administración ejercida por persona no consejera, si bien es parte del equipo directivo de la compañía.

El Consejo de Administración es el máximo órgano de decisión de la Sociedad, al tener encomendada legal y estatutariamente la administración y representación de la Sociedad. Así, el Consejo de Administración tiene la responsabilidad global sobre la Sociedad, incluyendo la **aprobación y supervisión de la implementación de los objetivos estratégicos, la estrategia de riesgos, el gobierno y los valores corporativos.**

En desarrollo de sus responsabilidades de supervisión, el Consejo de Administración tiene establecida una agenda de materias a tratar durante sus sesiones, que vela por la efectividad e idoneidad de las actuaciones de la Sociedad en general, y en particular, en relación con las áreas de Cumplimiento Normativo, Control de Riesgos, Auditoría Interna, Prevención de Blanqueo de Capitales y de Financiación del Terrorismo. Estas áreas abordan, además, el cumplimiento de las políticas vigentes entre las que se citan la de prevención de conflictos de interés y de abuso de mercado, la de comercialización de productos financieros y la del Servicio de Atención al Cliente, supervisando igualmente el cumplimiento de las exigencias legales previstas en materia de solvencia, capital social, y protección de activos de clientes. Sobre todo ello, recibe informes, evaluaciones y auditorías periódicas que se reportan directamente al Consejo por sus responsables.

Corresponde a la Presidencia coordinar, dirigir, impulsar, controlar e inspeccionar en todos sus niveles y órganos, la actividad propia de la Sociedad, velando por el cumplimiento de la legislación vigente en cada momento en general y, en especial, en materia de mercado de valores, así como con respecto al Reglamento Interno de Conducta. Para ello, se reúne periódicamente con la Dirección General de la compañía, cuando menos antes de cada Consejo y siempre que alguna cuestión lo requiera y abordan las cuestiones que posteriormente serán presentadas en la sesión del Consejo.

Asimismo, corresponde a la Presidencia el ejercicio de las funciones de arbitraje de equidad entre los socios, cuando así se lo pidan las partes en conflicto, así como acreditar en su caso la participación de la entidad en cualesquiera operaciones de un mercado secundario oficial, en las formas y términos establecidos en el art. 36 de la Ley del Mercado de Valores, disposiciones complementarias y concordantes.

El Consejo de Administración constituyó en 2014 la **Comisión de Nombramientos y Retribuciones**, de la que forman parte tres miembros elegidos por un plazo de cuatro años entre los miembros del Consejo y designados todos ellos, entre los consejeros y consejeras externos de la Sociedad, que no tienen condición de ejecutivos, para desempeñar, entre otras las siguientes funciones que le han sido delegadas:

- a) Formular y revisar los **criterios que deben seguirse para la composición del Consejo** de Administración y para la selección de quienes hayan de ser propuestos para el cargo de Consejero, así como elaborar un informe, con criterios de objetividad y adecuación a los intereses sociales, sobre las **propuestas de nombramiento y reelección de Consejeros, así como las de nombramiento de los miembros de cada una de las comisiones y/o comités** que, en su caso, se creen en el seno del Consejo de Administración.
- b) Informar de los nombramientos y ceses de integrantes de la **alta dirección**.
- c) Proponer, dentro del marco establecido en los Estatutos Sociales, **el sistema de compensación retributiva (fija y variable)** determinando aquellas que puedan ser convenidas contractualmente. Velar por su observancia y ajuste a criterios de moderación y adecuación con los resultados de la entidad, y que afecten tanto a los miembros del Consejo de Administración, como a los altos directivos (incluidos los encargados de la gestión del riesgo y de las funciones de control y cumplimiento) u otros directivos no considerados miembros de la Alta Dirección. Tanto en lo que se refiere a sus conceptos, como a sus cuantías y al sistema de percepción.
- d) **Evaluar, al menos una vez al año**, los requisitos de idoneidad y el funcionamiento y desempeño del **Consejo de Administración, la Comisión de Nombramientos y Retribuciones y el Comité de Dirección**. Estas conclusiones son elevadas al inmediato Consejo de Administración.
- e) Aquellas otras que le hubiesen sido asignadas en este Reglamento o le fueran atribuidas por decisión del Consejo de Administración.

Esta Comisión, se reúne con la frecuencia necesaria para el ejercicio de sus funciones y como mínimo cada seis meses. A través de la Presidencia, se informa de sus actividades al Consejo de Administración, en la primera sesión que se celebra tras la reunión de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones, o en las sesiones del Consejo de Administración previstas al efecto. Durante 2020 se reunió en 2 ocasiones.

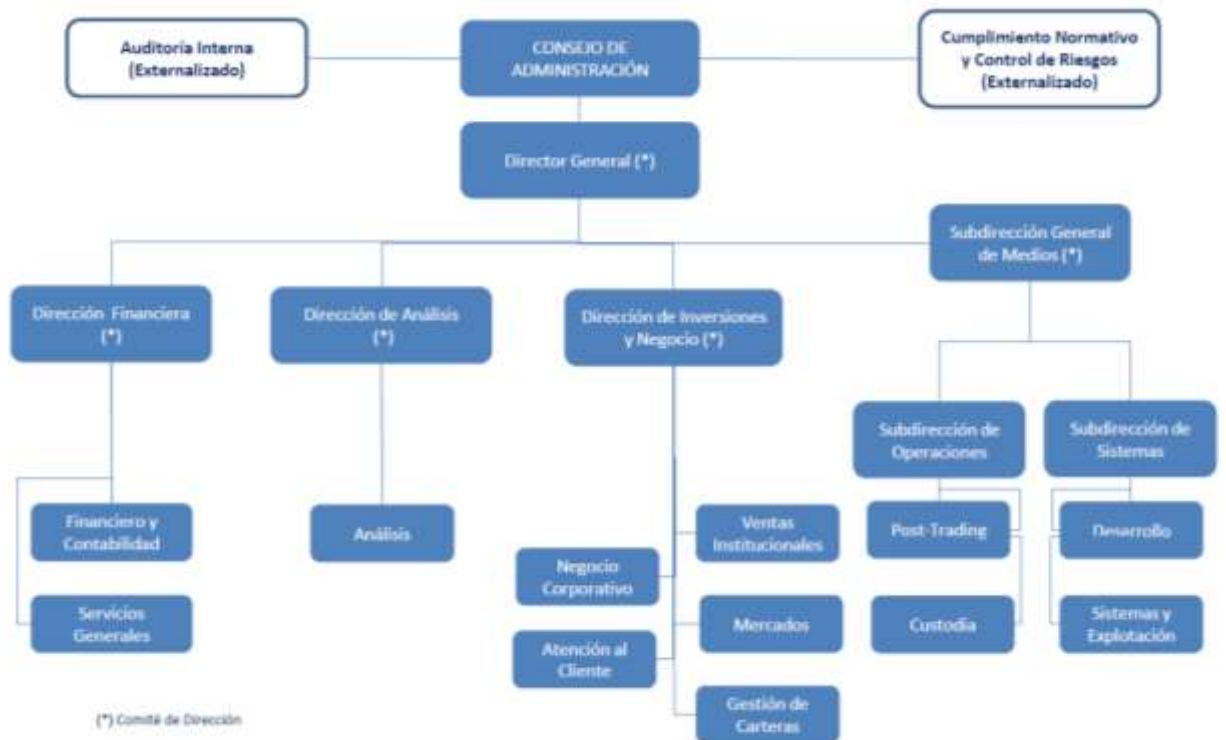
A 31 de diciembre de 2020 los miembros de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones son los siguientes:

- D. Alicia Vivanco González.
- D. Fernando Irigoyen Zuazola.
- D. Joan Cavallé Miranda.

3.2.3. Estructura de Dirección

Sin perjuicio de las competencias del Consejo de Administración, la gestión ordinaria de la Sociedad corresponderá al equipo de dirección, liderado por una **Dirección General**, y demás órganos ejecutivos, concentrando el Consejo su actividad principal en la función general de supervisión y en la adopción de los acuerdos de singular trascendencia para la Sociedad.

El organigrama ejecutivo de la sociedad es el siguiente:



El **Comité de Dirección** es el único Comité facultado en la toma de decisiones y el órgano ejecutivo de la sociedad para la coordinación de los diferentes departamentos y toma de decisiones relativas a la coyuntura de la empresa.

Este Comité se reúne cada quince días salvo que se den circunstancias que aconsejen convocar uno con carácter urgente. Con carácter previo a la presentación al Consejo de Administración, el Comité de Dirección aborda los informes y documentos que debe estudiar y resolver el Consejo, de forma que cuando se presentan al Consejo tienen la conformidad de la Dirección General y del Comité de Dirección.

La composición del Comité de Dirección durante 2020 ha sido la siguiente:

- Director General: Manuel Martín-Muñío Sainz.
- Subdirector General de Medios: Iñaki Varela Legarreta.
- Director de Gestión y Análisis: Rafael Cosgaya Izarza.
- Directora Financiera: Ana Macho Ruiz.
- Directora de Inversiones y Negocio: Raquel Arechabala Sánchez.

NORBOLSA dispone de un Sistema de Aseguramiento de calidad que ha sido certificado por AENOR y es conforme a las exigencias de la norma **UNE-EN ISO 9001:2015**, a través del cual se vela por la eficacia e idoneidad de su estructura organizativa. Esta certificación se extiende a todos los servicios que ofrece la sociedad: intermediación de Renta Variable, Renta Fija y Derivados, Cesión de activos financieros, análisis y gestión de carteras, aseguramiento y colocación de emisiones y depositaría de valores.

El Sistema de Aseguramiento de calidad está soportado en el Manual de Calidad y documentación que la desarrolla, donde se detallan los procedimientos de las principales líneas de negocio de NORBOLSA. En cada procedimiento se exponen las actividades concretas y sistematizadas que se realizan para el aseguramiento de la calidad.

La revisión del sistema de calidad se realiza con periodicidad anual a través de Auditoría interna y de la Auditoría externa realizada por AENOR.

3.2.4. Funciones de Control

NORBOLSA tiene establecidas como funciones dependientes del Consejo de Administración, las siguientes funciones de control, que tiene delegadas externamente y de conformidad con la normativa legal vigente, con las responsabilidades descritas a continuación:

i) **Funciones de Cumplimiento Normativo y Control de Riesgos**

Su nombramiento y delegación de funciones es analizado e informado favorablemente por la Comisión de Nombramientos y Retribuciones, y aprobado por el Consejo de Administración, tras evaluar su

competencia, habilidades, experiencia y honorabilidad, y con la no oposición de la Comisión Nacional del Mercado de Valores. Esta función fue delegada en D. Juan Infante Escudero en el año 2017, habiéndola desempeñado hasta la fecha.

Realiza una revisión y control permanente de las diferentes áreas que afectan a Cumplimiento Normativo y Control de Riesgos, teniendo una relación directa con el Comité de Dirección y los diferentes departamentos de NORBOLSA.

Elabora cuatro informes trimestrales y uno anual en materia de Cumplimiento Normativo y Control de Riesgos en el que se recogen los avances de su Plan Anual de trabajo que se aprueba por el Consejo de Administración. En estos informes se detallan las tareas realizadas de revisión y supervisión, en su caso las acciones, mejoras realizadas y recomendaciones de adecuación propuestas sobre políticas, procedimientos y controles para su adecuación a la estructura y complejidad de la Sociedad. Los informes son presentados personalmente al Consejo de Administración por su responsable.

Las áreas objeto de su labor son las de:

- Cumplimiento de la normativa de mercados,
- El reglamento interno de conducta,
- Las políticas de conflicto de interés e incentivos y la política de remuneraciones,
- La normativa de prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo,
- La de comunicación de operaciones sospechosas y abuso de mercado,
- La de riesgo penal,
- La de protección de datos de carácter personal,
- El servicio de atención del cliente, y la gestión del canal de denuncia.

Asimismo, ejerce la representación de NORBOLSA ante las distintas autoridades supervisoras, principalmente la CNMV, a las que remite sus informes en las áreas de su competencia, realizando el envío de reportings a la CNMV.

También realiza la formación al personal de NORBOLSA derivada de la normativa aplicable y de los procedimientos internos, con el fin de asegurar la eficacia e idoneidad de las políticas y controles establecidos.

A lo largo del año y siguiendo el Plan Anual, se coordina con los responsables de los distintos departamentos y con el resto del personal

para recabar la documentación necesaria, realizar los distintos muestreos y solicitar evidencias que le permiten concluir los informes.

ii) **Auditoría interna:**

Su nombramiento y delegación de funciones es aprobado por el Consejo de Administración, tras evaluar su competencia, habilidades, experiencia y honorabilidad. Esta función fue delegada en Informa Consulting Compliance S.L. en 2017, habiéndola desempeñado hasta la fecha.

La función de Auditoría Interna elabora dos informes semestrales y uno anual. En dichos informes se evalúa el funcionamiento del sistema de control Interno tal y como se establece en la Normativa aplicable (Circular 1/2014 de CNMV), así como la suficiencia de medios, procedimientos y políticas internas de NORBOLSA, acorde con la escala, complejidad y actividades desarrolladas por ésta. Estos informes realizados conforme al Plan Anual de Auditoría que se aprueba por el Consejo de Administración, son presentados personalmente ante el Consejo por el socio responsable de la firma.

Para el cumplimiento de su función, revisa documentación, realiza entrevistas y muestreos con la coordinación de la Dirección Financiera de NORBOLSA, formula recomendaciones de mejora de los sistemas de control interno y de gestión de riesgos, y presenta su evaluación de la efectividad de las medidas adoptadas y conclusiones sobre el resultado de este examen y de la implantación de sus recomendaciones al Consejo de Administración. Una vez aprobado el informe anual por el Consejo, éste es remitido a la CNMV.

3.3. Modelo de Negocio y Estrategia.

En el marco de su estrategia de negocio, NORBOLSA apuesta por convertirse en un **asesor financiero de referencia** en el proceso de acceso a los mercados de capitales por parte de **las empresas e inversores**.

Aunque ofrece distintos tipos de servicios, NORBOLSA es reconocida por su acreditada solvencia y especialización en la prestación de servicios de inversión para segmentos de clientes, fundamentalmente con origen en España, con necesidades específicas (entidades financieras y bancarias, fondos de inversión, fondos de pensiones – EPSV, empresas) primando la aportación de valor añadido en el servicio en las áreas de intermediación y acceso al mercado primario de renta fija y variable, gestión de carteras, análisis bursátil, asesoramiento financiero, servicios de liquidación y custodia y otro tipo de servicios a emisores.

El sector financiero se encuentra en plena transformación digital, un proceso que requiere nuevos servicios y herramientas que respondan a las expectativas de comodidad, sencillez e inmediatez de sus clientes. En este contexto, NORBOLSA se perfila como una sociedad

100% digital que se encuentra en la vanguardia de la tecnología, en la que el 83,49% de las órdenes de mercado que se tramitan se reciben por internet.

Fruto de su compromiso por la innovación, NORBOLSA ha desarrollado sus propias herramientas tecnológicas, *Norline, Norline+* y *Norbolsa Broker*. Y en esta misma línea, ha estado comprometida, durante 2020 con dos nuevos proyectos de vanguardia tecnológica:

- Proyecto *Blockchain*: Proceso de Colocación de Pagarés soportado en tecnología *Blockchain*.
- Herramienta para la gestión de emisiones en mercados primarios.

Norbolsa ha participado activamente en los foros de implementación del Impuesto de Transacciones Financieras (ITF) auspiciados por BME, AEB (Asociación Española de Banca) y Cecabank, Deloitte, liderando el proyecto en el grupo de sus entidades clientes.

3.3.1. Productos y Servicios

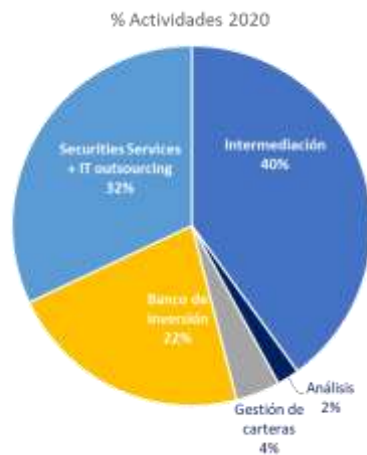
NORBOLSA cuenta con un equipo de profesionales de amplia experiencia y formación, que dan **servicio a distintas áreas y clientes** según sus necesidades específicas:

- i) **Área de Mercados:** Acompaña a nuestros clientes a lo largo de todo el proceso, desde la toma de decisiones iniciales, hasta la ejecución de las operaciones en los mercados.
 - **Intermediación:** Con diferentes soluciones para materializar las decisiones de inversión tanto de renta variable como renta fija en los principales mercados del mundo (acceso a más de 65 mercados), combinando las más avanzadas herramientas en la gestión de órdenes junto con la cualificada experiencia del equipo de operadores. Es un servicio de valor añadido para nuestros clientes, donde pueden encontrar ideas de inversión, asesoramiento en la ejecución de órdenes institucionales, búsqueda de contrapartidas, personalización en función de las necesidades del cliente, entre otros.
 - Servicio de **análisis y opinión de mercados**. Destinado a todos nuestros clientes y elaborado por un equipo de analistas muy cualificado, independiente y de dilatada experiencia, realiza un estrecho seguimiento de las empresas cotizadas de nuestro entorno, elaborando opinión propia de macroeconomía, mercados y sectores en Europa. Asimismo, se facilita a nuestros clientes institucionales la celebración de reuniones corporativas y encuentros directos con nuestros analistas para profundizar en el conocimiento de los distintos sectores y valores.

- **Servicio de gestión discrecional y personalizada de carteras de inversión.** Orientado a inversores institucionales, empresas y particulares, se apoya en nuestro equipo de analistas para materializar las inversiones directas en mercados financieros de renta variable y renta fija (enfoque europeo) y ETFs (*asset allocation global*). Se realiza una gestión activa según situación y perspectivas del mercado.
- ii) **Área de Banca de Inversión.** Servicio de asesoramiento financiero a empresas y administraciones públicas para facilitar su acceso a los mercados de capitales (*equity* y deuda) y para buscar soluciones a los diversos escenarios posibles en el ámbito de las fusiones y adquisiciones empresariales.
- **Mercados de Capitales:** Desarrollo de soluciones a medida para captación de capital o financiación en formato de deuda, mediante asesoramiento y ejecución, tanto en el ámbito de la renta variable como de la renta fija.
 - **M&A.** Asesoramiento a empresas (*mid market corporates*) en la originación y ejecución de transacciones corporativas tales como, venta/adquisición de compañías, fusiones y escisiones, reorganizaciones accionariales (entrada y salida de socios/fondos *private equity*...), *Joint Ventures* y alianzas estratégicas. Todo ello mediante el asesoramiento financiero y la gestión integral de las transacciones, participando en todas las fases de la operación (valoración, *screening*, *due diligence*, negociación, entre otros) y en coordinación con otros expertos independientes
- iii) **Securities services.** Servicio global de valores a entidades financieras, inversores institucionales y particulares, a quienes se **ofrecen** soluciones integrales, eficientes y flexibles basadas en una arquitectura tecnológica abierta e innovadora hecha a la medida de sus necesidades en el ámbito de los valores, tanto en renta fija como en variable, a nivel nacional e internacional.
- **Compensación, liquidación y custodia.** Procesamiento de las transacciones de compensación y liquidación, y la protección de sus activos, optimizando los flujos de trabajo a través de soluciones integrales y personalizadas que permite a nuestros clientes acceder a los mercados nacionales e internacionales, gracias, además, a nuestra arquitectura tecnológica, de probada eficiencia y fiabilidad, altamente automatizada.

- **Entidad Agente.** Servicio prestado a empresas y administraciones públicas, de asesoramiento integral de operaciones, IT y legal en el diseño de eventos corporativos y ejecución de procesos, coordinando requerimientos de todas las partes implicadas (emisor, reguladores e infraestructuras, partícipes en el mercado).
 - **Outsourcing de servicios.** Destinado a entidades financieras, para agilizar sus procesos, reducir sus costes y ganar en flexibilidad, abarca desde la externalización total o parcial de la operativa de valores y tesorería hasta la función de Banco Agente, para dar cobertura a la gestión de eventos corporativos.
- iv) **Outsourcing de Tecnología financiera.** Ofrecemos a nuestros clientes (entidades financieras, inversores institucionales, particulares, empleados) herramientas exclusivas y de diseño propio, altamente automatizada, con las que gestionar un elevado número de transacciones de manera fiable, competitiva, inmediata, segura y eficiente. Son herramientas personalizables que se encuentran en permanente evolución tecnológica y de contenidos, y que permiten la trazabilidad de las operaciones a través de toda la cadena de valor.
- **Norbolsabroker.** Es un servicio *web* de *broker on line*, integrable en los sistemas de las entidades financieras, que facilita la operativa y la información en tiempo real en los mercados de valores a los clientes de *retail* y a la red de oficinas. Posibilita un acceso rápido, intuitivo y personalizable a los mercados, ofreciendo información on-line de cotizaciones, noticias e informes y con la disposición herramientas para ejecutar con facilidad, precisión e inmediatez las decisiones de inversión y para realizar un seguimiento de la cartera de valores.
 - **Norline+ - Servicio global de valores.** Herramienta integral de gestión de valores que, en conexión con las infraestructuras de mercados y con los sistemas informáticos de las entidades financieras, les da soporte a todas sus actividades: intermediación, compensación, liquidación y custodia, entidad agente, aseguramiento y colocación, servicios corporativos y gestión de carteras.

El peso de las distintas áreas de negocio en la actividad de NORBOLSA, ha sido la siguiente durante 2020:



NORBOLSA no comercializa producto financiero propio, habiendo sido todos los productos y servicios comercializados previamente aprobados por los órganos y autoridades correspondientes.

3.3.2. Clientes

En cumplimiento de la normativa vigente, todos los contratos, tarifas y sistemas de gestión de clasificación de clientes y comercialización de productos, y sistema de reclamaciones y defensa del cliente, se encuentran publicados y accesibles tanto en la web de NORBOLSA (www.norbolsa.com) como en la CNMV.

i) Clasificación de clientes.

Según lo dispuesto en la Normativa Mifid, NORBOLSA tiene establecidos unos procedimientos internos para clasificar a sus clientes según la siguiente tipología:

- Minoristas: personas físicas o jurídicas.
- Profesionales: Bancos, Cooperativas de Crédito, Compañías de seguros, Fondos de Pensiones, EPSVs, y similares.
- Contrapartes elegibles. Contrapartidas con las que se cruzan operaciones.

La clasificación del cliente en una u otra categoría determinará la protección y tratamiento según las normas de conducta.

Adicionalmente existe una clasificación interna de los clientes

- CLIENTES RETAIL: Personas físicas y jurídicas que suscriben con Norbolda los servicios de intermediación, custodia y administración a través de la apertura de una cuenta de valores.
- CLIENTES INSTITUCIONALES: Entidades financieras, Emisores públicos y privados, instituciones de inversión colectiva,

aseguradoras, mutualidades... que suscriben con Norbolsa los distintos servicios de intermediación, liquidación y custodia, análisis, entidad agente... El peso de los distintos tipos de cliente en la actividad de NORBOLSA, ha sido la siguiente durante 2020:



ii) **Comercialización de productos.** Dada la naturaleza del negocio, NORBOLSA no produce ni comercializa productos ni servicios que puedan incidir o afectar a la seguridad y a la salud de sus clientes. No obstante, para la comercialización de sus productos se tienen en cuenta los requerimientos de la normativa vigente, para que se adapten a la cultura financiera y al perfil inversor de sus clientes. Para ello y dependiendo del producto financiero ofrecido se realizan:

- Test de conveniencia, para la comercialización de valores analiza los conocimientos y la experiencia de cada cliente
- Test de idoneidad añade a estos aspectos información sobre sus objetivos de inversión y su capacidad financiera.

Todos los productos y servicios de NORBOLSA están sujetos a la regulación de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV), tanto en lo relativo a su información como a su forma de comercialización, lo que garantiza la transparencia de estos procedimientos. Por ello NORBOLSA:

- Establece qué clientes deben estar en cada categoría por cada servicio y para cada tipo de valor e instrumento, y sus implicaciones.
- Informa al cliente de la categoría a que pertenece y sus implicaciones.
- Trata a cada cliente según su categoría.

iii) **Prácticas de Marketing y Promoción Responsable.** NORBOLSA sigue los siguientes principios a la hora de dar conocer su oferta de productos financieros:

- NORBOLSA no realiza campañas publicitarias.
- NORBOLSA no cuenta con una red comercial ajena a su propio centro de trabajo, ya que la comercialización de los productos se realiza en la propia oficina central de NORBOLSA.
- La comercialización de cualquier producto ha sido supervisada tanto por la Asesoría Jurídica como por la Dirección Análisis, la Dirección de Inversiones y Negocio , que velan por que toda la información necesaria y relevante transmitida al Servicio de Atención al Cliente y de que esta información sea comprendida por las personas encargadas de la comercialización. En toda nueva emisión u oferta pública de venta o suscripción en la que NORBOLSA realice una labor de comercialización, implicará necesariamente transmisión de información siguiendo la normativa y procedimientos vigentes.
- La comercialización de productos a clientes minoristas se realiza a través del Servicio de Atención al Cliente siguiendo las pautas establecidas en el **Manual de Comercialización de productos de Inversión** existente en NORBOLSA. Los canales de comercialización serán a) verbales por el propio Servicio de Atención al Cliente, b) por escrito, por medio de cartas, trípticos, resúmenes, entre otros, y c) a través de internet, en el Servicio *NorbolsaBroker*.
- El **Departamento de Análisis elabora diversos tipos de informes** que analizan la evolución de los principales valores del mercado de referencia, elaborando recomendaciones destinadas al público en general, y bajo el presupuesto de (ver cómo lo ponemos).

iv) **Satisfacción de Clientes.** NORBOLSA realiza estudios de satisfacción para sus clientes retail de forma periódica. Este análisis ha reflejado una tendencia de mejora en la percepción del cliente. La valoración recibida en los últimos años, en una escala de 1 a 5, ha sido alta y en valores crecientes, como se puede apreciar en el siguiente cuadro:

	2018	2019	2020
Valoración de la satisfacción global de los clientes Retail de Norbolsa	4,13	4,25	-

En 2020, debido a las especiales condiciones que se han vivido derivadas de la crisis del COVID – 19, no se ha realizado la encuesta de satisfacción de los clientes retail de NORBOLSA.

- v) **Comunicación con los clientes.** NORBOLSA mantiene una comunicación fluida y constante con sus clientes, confirmando las operaciones realizadas, informándole puntualmente del resumen de sus transacciones y de la información fiscal derivada de las mismas. Asimismo, también le informa de la celebración periódica desayunos y jornadas informativas con sus clientes institucionales, a quienes trata de acercar informaciones relevantes sobre mercados. Durante 2020, se han celebrado 80 sesiones, siendo estas de carácter telemático.
- vi) **Reclamaciones de Clientes.** NORBOLSA cuenta con un **Servicio de Atención al Cliente**, sujeto a regulación de la CNMV y dispone de un **Reglamento para la defensa del cliente**, ambos accesibles desde su página web, y cuya gestión se encomienda al responsable de la función de Cumplimiento Normativo y Control de Riesgos. Todo ello permite la tramitación de las quejas de una forma fácil y accesible.
- vii) **Privacidad de los Clientes.** NORBOLSA cumple con la normativa de Protección de datos de clientes y se comunica a los clientes la información sobre el tratamiento que NORBOLSA realiza sobre sus datos pidiendo consentimiento cuando es necesario.
- viii) **Sistema de Gestión de Calidad.** NORBOLSA cuenta con un sistema de aseguramiento de la calidad **certificado por AENOR** según la ISO 9001: 2015 para todos sus servicios. El certificado fue emitido por primera vez, con fecha 13/10/1997 y renovado el 23/01/2020, con fecha de expiración 23/01/2023.

Como parte de este sistema de aseguramiento de la Calidad, existen una serie de políticas y manuales escritos y conocidos por el personal, entre ellas las de Alta y Gestión de Clientes, que son objeto de la auditoría externa periódica para la renovación de dicho certificado.

3.3.3. Datos económico-fiscales

	Tributos propios				Tributos de terceros		
	Impuesto sobre beneficios (1)	Seguridad social (2)	Otros (3)	Total	IVA	Otros (4)	Total
2020	3.047	514	81	3.642	398	963	1.361
2019	30	520	75	625	271	931	1.202

Cifras en miles de €

(1) Corresponde al Impuesto sobre beneficios efectivamente pagado en el ejercicio.

(2) Incluye la seguridad social por la cuota empresarial.

(3) Incluye pagos de impuestos especiales (IAE, Tasas CNMV, etc.).

(4) Incluye retenciones a empleados y seguridad social por la cuota del empleado, Retenciones a clientes por IRC.

En 2020 se obtuvo un Beneficio antes de impuestos de 16.511 miles de euros, un 1.159% superior al 2019, debido principalmente al resultado extraordinario por importe de 16.432 miles de euros obtenido con motivo de la venta de acciones de Bolsas y Mercados Españoles (BME) como consecuencia de la Oferta Pública de Adquisición (OPA) realizada por SIX Group AG. Norbolsa ha realizado una contribución fiscal de 3.642 miles de Euros y una gestión de ingresos de tributos de terceros por importe de 1.361 miles de Euros.

3.3.4. Valor económico directo, generado, distribuido y retenido

VALOR ECONÓMICO DIRECTO, GENERADO, DISTRIBUIDO Y RETENIDO

	2020	2019
	IMPORTE	IMPORTE
Valor económico directo generado	23.575	6.848
Ventas y otros ingresos de explotación	6.802	5.823
Ingresos financieros	341	1.025
Ingresos extraordinarios	16.432	0
Valor económico distribuido	19.895	6.648
Costes operacionales	2.364	2.325
Sueldos y prestaciones de empleados (excepto formación)	3.129	3.012
Pagos a proveedores de capital (dividendos a accionistas)	10.964	1.280
Pagos a Administraciones Públicas (tributos devengados en el ejercicio y recogidos como gasto en los estados consolidados del Grupo, incluyendo el Impuesto de Sociedades y los Impuestos Especiales)	3.308	31
Inversiones en comunidades	130	0
Valor económico retenido	3.680	200

4. GESTIÓN DE RIESGOS

4.1. Modelo de Gestión de Riesgos.

En consonancia con el tamaño, estructura y tipo de negocio desarrollado, el Consejo de Administración ha adoptado su modelo de riesgos para la Sociedad. Como principio general, y aun cuando NORBOLSA tiene carácter de Sociedad de Valores, el Consejo ha adoptado la política de no tomar posiciones especulativas en los mercados de capitales para la **gestión de su cartera propia de valores**.

Esto supone que NORBOLSA a) no considera la toma de riesgo en operaciones de trading por cuenta propia como una fuente de ingresos fundamental y continuada en el desarrollo de sus actividades, y b) cualquier posición con vocación de estabilidad deberá ser aprobada por el Consejo de Administración.

Las dinámicas de las actividades financieras realizadas podrían obligar a que, coyunturalmente, se asuman determinados riesgos por cuenta propia, por lo que el Consejo de Administración ha adoptado un modelo general de riesgos asumibles, con la adopción de un sistema de límites funcionales y de los procedimientos de control y evaluación continuada correspondientes, siempre en consonancia con el tipo de negocio y tamaño de la entidad.

Como consecuencia de esta política general, **la cartera de inversión propia de NORBOLSA** invierte fundamentalmente en Cartera de Renta Variable a largo plazo calificada como Disponible para la Venta, Activos del Mercado monetario y Activos de Renta Fija en euros de elevada liquidez y rating no inferior a dos escalones por debajo de la deuda pública española, sin apalancamientos financieros de ningún tipo, pudiendo invertirse hasta un 10% en Pagarés o Activos Financieros a corto plazo con un rating inferior o sin rating (límite legal), siempre que sean activos aptos de acuerdo a las disposiciones legales vigentes y a los principios de seguridad, rentabilidad, diversificación y congruencia de plazos.

Si alguna de las inversiones adquiridas cayera posteriormente por debajo del rating mínimo establecido, el Comité de Dirección estudiará en profundidad el emisor y la emisión para determinar la conveniencia de vender la posición o mantener la misma.

La cartera de renta fija estará compuesta exclusivamente por Activos denominados en euros, eliminando así el riesgo por variación del tipo de cambio. El plazo de vencimiento máximo de las inversiones de los fondos propios de la Sociedad es de 30 años.

NORBOLSA cuenta con un Mapa de Riesgos donde periódicamente reevalúa su grado de exposición a los distintos riesgos propios de su actividad.

4.2. Principales Riesgos y su Gestión.

4.2.1. Riesgos Financieros

i) Riesgo de Mercado

El riesgo de mercado es el derivado de la exposición del valor de las posiciones mantenidas en la cartera disponible para la venta a variaciones en los precios de mercado. Incluye el riesgo de precio, de tipo de interés y de tipo de cambio.

- El **riesgo de precio** es el directamente relacionado con variaciones en los precios de mercado. La Sociedad cuenta con un sistema de control de las posiciones propias por activos, en tiempo real y con valoraciones medias y de mercado. Los cálculos y simulaciones se realizan conforme a métodos solventes y homologados.

La Unidad de Control, a través de información on-line tiene acceso a la situación real de las carteras, tanto de la propia como de las de terceros, gestionadas por NORBOLSA, velando por el cumplimiento de los límites operativos y el control de las diferentes carteras.

- El **riesgo de tipo de interés** es el derivado de cambios en los tipos de interés de mercado que afectan al valor de un instrumento financiero. Dada la situación excedentaria de liquidez de la Sociedad, no recurre a financiación ajena por lo que no hay riesgo de interés derivado del desajuste entre los productos de inversión y los costes de financiación.

Adicionalmente, NORBOLSA cuenta con un cuadro de mando con la evolución pormenorizada de los ingresos financieros derivados de sus activos.

Asimismo, NORBOLSA elabora un presupuesto que es aprobado por el Consejo de Administración y cuyo seguimiento se realiza mensualmente por el Comité de Dirección.

- El riesgo de **tipo de cambio** es el derivado de las variaciones en el tipo de cambio entre distintas monedas. NORBOLSA no mantiene posiciones significativas en otras monedas distintas al euro, por lo que no está expuesta significativamente a este tipo de riesgo.

ii) Riesgo de Crédito

Es el riesgo de que una de las partes del instrumento financiero deje de cumplir con sus obligaciones contractuales, por insolvencia u otros motivos, y cause una pérdida financiera a NORBOLSA.

- En lo referente a la **cartera propia**, para controlar el riesgo derivado de la posibilidad de impago de intereses o de principal

en las emisiones de renta fija en las que NORBOLSA pueda haber invertido la cartera disponible para la venta, cualquier inversión que conlleve algún riesgo de contrapartida, requerirá que exista un conocimiento específico de las características del emisor y de la emisión.

Una vez realizada cualquier inversión que conlleve algún riesgo de contrapartida, se ha de dar un seguimiento continuo a la evolución de cada crédito vigilando la probabilidad de que se presente alguna (como sería una disminución en la calificación de algún emisor, o la contingencia de un evento de crédito). En particular se debe tener en cuenta:

- Exposición al riesgo de crédito por sector
 - Exposición al riesgo de crédito por emisor
 - Exposición al riesgo de crédito por calidad crediticia
 - Exposición al riesgo de crédito por vencimiento
- En cuanto a la **cartera de clientes**, NORBOLSA no concede financiación a clientes para la materialización de sus inversiones, por lo que no está expuesta a riesgo de crédito en este sentido.

Para monitorizar la evolución de este riesgo con clientes, se cuenta con un sistema de control de saldos. No obstante, puntualmente se puede dar algún saldo deudor para cuyo caso, se realiza un seguimiento de la posición de liquidez y de la cartera de valores.

iii) Riesgo de Liquidez

Es el riesgo de tener dificultades para cumplir con las obligaciones o pasivos financieros.

Los saldos acreedores de carácter transitorio de los clientes se encuentran invertidos según los criterios de la Orden Ministerial EHA /848/2005.

Asimismo, NORBOLSA cuenta con un cuadro de mando resumen de saldos deudores pendientes de liquidar, que le permite una previsión a tres días de la posición neta de liquidez, y una gestión diaria de la misma. Semanalmente se comprueba el estado de tesorería, con cálculos diarios que incluye las operaciones realizadas por los clientes y liquidados por NORBOLSA. Incluye también las posiciones de liquidez de la sociedad y calcula la posición diaria neta de liquidez.

Respecto al coeficiente de liquidez, las Sociedades de Valores han de mantener un coeficiente materializado en activos de bajo riesgo y elevada liquidez, equivalente al 10% del total de sus pasivos computables. A 31 de diciembre de 2020, NORBOLSA presentaba una

superávit de 15,4 millones de Euros, siendo de 11,1 millones de Euros en 2019.

4.2.2. Riesgo Operacional

El riesgo operacional se define como aquél en el que se incurre como consecuencia de posibles fallos o errores en los procedimientos o del personal.

Para mitigar su ocurrencia, NORBOLSA cuenta con un cuadro de mando de **control de errores** que se sigue con periodicidad mensual, estando implantados entre otros, los siguientes controles para mitigar tanto la posibilidad de ocurrencia como su impacto:

i) Control ejecución de operaciones y cintas grabadas.

La Dirección de Inversiones y Negocio sigue un procedimiento por el que mantiene un control directo de los operadores, estableciéndose asimismo límites y filtros en los terminales de negociación de los operadores.

Por su parte, las ejecuciones de las órdenes se reciben automáticamente del mercado realizándose un proceso automático de cuadro con la información introducida en el sistema.

Como elemento adicional de garantía, todas las conversaciones mantenidas por las mesas de negociación son grabadas y almacenadas, siguiendo rigurosamente las medidas de salvaguarda establecidas legal e internamente, siendo objeto de revisión periódica para asegurar la eficacia e idoneidad de este control.

ii) Información periódica a clientes de sus transacciones.

El mantenimiento de una comunicación regular y frecuente con los clientes en relación con sus transacciones añade un elemento de control y garantía sobre la correcta ejecución de las operaciones. Los procedimientos internos establecen que estas comunicaciones se mantendrán del siguiente modo:

- Diariamente, mediante confirmación de las operaciones realizadas.
- Mensualmente, mediante extracto contable en caso de que se hayan producido movimientos y facturación mensual.
- Trimestralmente, mediante la facturación correspondiente al servicio de custodia de valores.
- Anualmente, mediante comunicación relativa a la información fiscal derivada de las operaciones realizadas por el cliente.
- Puntualmente, mediante información sobre eventos corporativos que puedan ser de interés para el cliente.

4.2.3. Riesgo Tecnológico

El riesgo tecnológico se define como la posibilidad de que la Sociedad sufra un impacto financiero, operacional o reputacional como consecuencia de fallos, errores, insuficiencias o inadecuaciones de los procesos, sistemas, redes, etc., o del personal, o de acontecimientos externos relacionados con las Tecnologías de Información y las Comunicaciones (TIC).

Las vías de materialización del riesgo tecnológico son muy variadas, y abarcan un amplísimo espectro de factores de riesgo, que van desde el registro de desastres naturales hasta la recepción de ciberataques, pasando por la aparición de fallos en el software / hardware, errores humanos, actuaciones desleales del personal propio, procedimientos defectuosos, etc.

Para su correcta gestión, NORBOLSA cuenta con una **Política de Análisis y Gestión de Riesgos Tecnológicos**, que evalúa la heterogeneidad de los factores de riesgo originadores del riesgo tecnológico, y que requieren de la aplicación de medidas de mitigación específicas para cada caso, estableciendo un marco de control compuesto de elementos específicos para cada categoría de riesgo y/o amenaza.

Las categorías de riesgos identificadas dentro del Riesgo tecnológico son las siguientes:

- i) Riesgo TIC de Disponibilidad y Continuidad. Es el riesgo de que el rendimiento y la disponibilidad de los sistemas de TIC y los datos se vean afectados negativamente, incluyendo la incapacidad para recuperar oportunamente los servicios de la Sociedad, debido a un fallo de los componentes de hardware o software de las TIC, debilidades en la gestión de los sistemas de TIC, o cualquier otra circunstancia.
- ii) Riesgo TIC de Externalización. Es el riesgo de que la contratación a un tercero de sistemas TIC o servicios relacionados tenga un efecto negativo en el desempeño de la Sociedad.
- iii) Riesgo TIC de Seguridad. Es el riesgo de acceso no autorizado a los sistemas TIC y a los datos dentro y fuera de la Entidad (por ejemplo, ciberataques).
- iv) Riesgo TIC de Cambio. Es el riesgo derivado de la incapacidad de la Sociedad para gestionar de forma oportuna y controlada los cambios en los sistemas de TIC, sobre todo en el caso de programas de cambio grandes y complejos.
- v) Riesgo TIC de Integridad de Datos. Es el riesgo de que los datos almacenados y procesados por los sistemas de TIC incompletos, inexactos o incoherentes en los diferentes sistemas de TIC.

Para mitigar estos riesgos, NORBOLSA dispone de un **Sistema de Gestión de Seguridad de la Información basado en la norma UNE-ISO/IEC 27001**, que se desarrolla en un **Manual y en unas políticas, procedimientos y controles de seguridad** sólidos que tienen por objeto disminuir la probabilidad de ocurrencia e impacto de estos riesgos y garantizar la seguridad y autenticación de los medios de transmisión de la información con el fin de reducir al mínimo el riesgo de corrupción de datos y de acceso no autorizado y a evitar fugas de información, y manteniendo en todo momento la confidencialidad de los datos.

Se tiene contratado un servicio de SOC (*Security Operations Center*) con una empresa externa especializada o central de seguridad informática, que previene, monitorea y controla la actividad y seguridad en las redes y en los diferentes sistemas de información, para determinar si existe una incidencia de seguridad. Estos datos son analizados y rastreados por expertos certificados en estándares de seguridad.

Como control adicional, NORBOLSA se somete periódicamente a una auditoría de seguridad realizada por una empresa especialista.

Este Sistema de Gestión cuenta con la implicación de la Dirección y de toda la empresa, y se aplica en todas las áreas de la compañía, existiendo planes de formación anuales para todo el personal. En 2020, esta formación alcanzó al 100% de la plantilla.

4.2.4. Riesgo Reputacional y de Negocio

NORBOLSA es una empresa de inversión sometida a la intensa regulación de los mercados financieros, que le son de aplicación junto al resto de normas previstas para el conjunto de las empresas. Por ello, para gestionar sus múltiples riesgos en materia de cumplimiento con impacto directo en la reputación y/o en la actividad, ha analizado los principales de ellos, tratándolos de manera separada e independiente para poder definir adecuadamente sus controles y procedimientos, y de cuya supervisión y gestión se encarga la función Cumplimiento Normativo y Control de Riesgos, cuyas funciones y actividades están detalladas en el apartado 3.2.4 del presente informe.

- **Riesgo Reputacional o de Cumplimiento**

El **riesgo reputacional** es el riesgo de pérdida de la buena reputación por causa de algún incumplimiento. La Sociedad cuenta con un **Código de Conducta Interno** que todos los empleados conocen y se comprometen a cumplir, de acuerdo con la normativa establecida por la CNMV, y por el que quedan informados de los comportamientos esperados en relación con el estricto cumplimiento de la legislación en todas las materias que afectan a la actividad de NORBOLSA. La función de Cumplimiento Normativo y Control de riesgos comprueba el cumplimiento estricto del Reglamento Interno de Conducta y los

principios que lo inspiran, recogiendo las incidencias que se producen, y anualmente, imparte una formación a toda la plantilla sobre el mismo.

- i) Normativa del mercado de valores. Es el riesgo de incumplimiento de la normativa vigente (estatal, europea o supranacional) que puede derivar en una sanción por parte de las autoridades competentes, tanto monetaria como no monetaria. En particular, se monitoriza con especial detalle todas las actividades reguladas para las empresas de servicios de inversión (comercialización de productos financieros, análisis de valores, y demás actividades de NORBOLSA) que requieren la adecuada gestión de los conflictos de interés y posible abuso de mercado, la comunicación de operaciones sospechosas, y el servicio de atención al cliente, entre otras. Para ello, NORBOLSA se ha dotado de numerosas políticas y procedimientos de gestión y control que están publicadas y accesibles al público a través de su web, como el Reglamento Interno de Conducta, la Política de Conflictos de Interés, el procedimiento del Servicio de Atención al Cliente, la Política de Protección de Activos de Clientes, la Política de Gobernanza de Producto, o el Canal de denuncias, entre otros.

Durante 2020, al igual que en 2019, NORBOLSA no recibió ningún tipo de reclamación, tanto a través del Servicio de Atención al Cliente como a través del Servicio de Reclamaciones de la CNMV, ni se recibió sanción alguna en esta materia.

- ii) Prevención de Blanqueo de Capitales y de Financiación del Terrorismo. Es el riesgo de que en el curso de las actividades de la Sociedad se produzca una operación por la que se trate de introducir en el sistema financiero bienes de origen ilícito o que pretendan dar financiación al terrorismo. Al ser NORBOLSA una entidad que consolida sus cuentas en el Grupo Kutxabank, el Órgano de Control Interno que vela por el cumplimiento de todas las partes de esta normativa y que realiza las comunicaciones sospechosas está en Kutxabank. La función de Cumplimiento Normativo y Control de Riesgos se responsabiliza de la implantación de los Manuales, procedimientos y controles corporativos en NORBOLSA.

En atención a su especial actividad, NORBOLSA cuenta con i) procedimientos de alta y seguimiento de clientes acorde con las normas KYC (Know Your Client), así como de autorización especial o denegación de alta de clientes o de operaciones concretas; ii) procedimientos y herramientas de detección de operaciones

sospechosas de blanqueo de capitales y iii) procedimientos de comunicación a las autoridades competentes de las operaciones sospechosas, en su caso.

Anualmente se realiza una auditoria que finaliza con la elaboración del informe de experto externo, en aplicación de la ley 10/2010 de 28 de Abril y Real Decreto 304/2014, que concluyó favorablemente respecto al sistema de gestión y controles implantados.

Durante 2020 fueron objeto de comunicación (0) operaciones sospechosas de blanqueo de capitales, igual que las (0) comunicadas en 2019. Ninguna de ellas fue objeto de seguimiento adicional por parte de la autoridad competente.

- iii) Riesgo Penal. Es el riesgo de que la Sociedad cometa un delito, por la mala actuación derivada de las personas de su organización (consejeros, directivos y empleados). Para mitigar dicho riesgo, cuenta con un Manual y un Procedimiento de gestión del Riesgo Penal, de cuya supervisión y eficacia se encarga la función de Cumplimiento Normativo y Control de Riesgos.

Durante 2020 no se detectaron comportamientos contrarios a dicha normativa, ni fueron comunicadas por terceros a través de canal alguno, incluido el canal de denuncia.

- iv) Protección de Datos de Carácter Personal. Para su adecuada gestión, se cuenta con un Manual sobre Tratamiento de Datos de Carácter Personal, que identifica todas las cuestiones relativas al correcto tratamiento de los datos de carácter personal dando cumplimiento a la prescripción legal establecida en la normativa europea relativa a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos, conocida como RGPD. Se cuenta con un Delegado de Protección de Datos, que, en coordinación con los responsables de los sistemas de información, tramita y gestiona todo lo necesario para velar por la idoneidad y efectividad de los controles implantados. NORBOLSA se somete periódicamente a una auditoría interna/externa que evalúe su sistema de gestión.

Durante los últimos ejercicios no se ha recibido comunicación o reclamación alguna relacionada con la Ley de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD), ni se han recibido solicitudes de ejercicio de los derechos relacionados con los mismos.

- v) Riesgo de abuso de mercado. Es el riesgo de que se produzca un comportamiento contrario a las normas del buen funcionamiento de los mercados financieros, bien por contar con información privilegiada, o por tratar de manipular el mismo. Dada la actividad desarrollada por NORBOLSA, este riesgo se identifica y gestionar separadamente, pese a poder estar englobado entre los riesgos de cumplimiento del mercado de valores.

El conflicto de interés se produce cuando se da una situación en la que una persona puede resultar perjudicado en beneficio de otra persona o de la propia empresa de inversión (ESI).

Para minimizar este riesgo NORBOLSA, cuenta con un **manual de gestión de los conflictos de interés** aprobado por el Consejo de Administración. NORBOLSA evita los conflictos de interés y, cuando éstos no pueden evitarse, dispone de los mecanismos internos necesarios para resolverlos, sin que haya privilegios a favor de ninguno de ellos, basados en los principios de imparcialidad y buena fe que rigen el comportamiento de la sociedad. Los conflictos de interés tienen un tratamiento y vigilancia específicos por parte del responsable de Cumplimiento Normativo y de Control de Riesgos y de conformidad con el Reglamento Interno de Conducta.

La entidad está supervisada por CNMV, tiene implantadas las funciones de control Cumplimiento Normativo, Control de Riesgos y Auditoría Interna y está sometida a auditorías algunas obligatorias, otras opcionales tales como la Auditoría de las Cuentas Anuales, la Auditoría de Protección de Activos de Clientes, los Informes preceptivos de Auditoría Interna (en cumplimiento de los requisitos de la circular 1/2014), la Auditoría sobre Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo, la Auditoría sobre Protección de Datos de Clientes, la Auditoría sobre Seguridad, la Auditoría sobre el sistema de Aseguramiento de la Calidad (ISO 9001-2015) o las Auditorías puntuales realizadas por Kutxabank derivadas de requerimientos por pertenencia al Grupo.

En 2020 fue objeto de comunicación una operación sospechosa de abuso de mercado, mismo número que en 2019. Ninguna de ellas fue objeto de seguimiento adicional por parte de la CNMV.

- vi) Cumplimiento de los contratos. Con carácter previo al alta como cliente, la Unidad de Control procede a comprobar la correcta suscripción por las partes de todos los contratos y anexos

informativos pertinentes, en cumplimiento de los requisitos legales previstos.

▪ **Riesgo de Negocio**

El riesgo de negocio incluye el riesgo de que se produzcan hipotéticos hechos adversos, internos o externos, que afecten negativamente a la capacidad de la entidad de lograr sus objetivos y, como consecuencia de ello, afecten negativamente a su cuenta de resultados.

- i) Planes de continuidad de negocio. NORBOLSA dispone de un detallado plan de contingencia que se activaría en caso de contingencia grave (Catástrofe o desastre natural) que garantiza la continuidad del negocio, que está convenientemente detallado y actualizado. Anualmente se realizan pruebas para comprobar el correcto funcionamiento de dicho plan. Durante 2020 se tuvo ocasión de poner en acción dicho plan de contingencia con ocasión de la crisis sanitaria del Covid-19, habiendo desplegado todos los efectos previstos de manera satisfactoria.
- ii) Sistema de Aseguramiento de la calidad. NORBOLSA tiene implantado un Sistema de Calidad y certificado por AENOR según la normativa ISO-9001:2015. El certificado fue emitido por primera vez, con fecha 13/10/1997 y renovado el 23/01/2020, con fecha de expiración 23/01/2023.

5. DERECHOS HUMANOS

NORBOLSA manifiesta su compromiso y vinculación con los derechos humanos reconocidos en la legislación nacional, normativa convencional y con los principios en que se basa el Pacto Mundial de las Naciones Unidas y los principios de Responsabilidad Social Empresaria, tal y como tiene recogido en su Reglamento Interno de Conducta.

Este compromiso implica

- a) la defensa de las libertades fundamentales, en la colaboración y participación activa de los trabajadores, el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva;
- b) el rechazo a cualquier actividad que fomente el abuso de los derechos humanos, la trata de personas o el uso de obra forzada o infantil bajo cualquier tipo de coacción, al considerar que todos los seres humanos deben ser tratados con dignidad, justicia y respeto, y por tanto, sin tolerar ninguna situación de discriminación, acoso, intimidación o violencia.

Para ello, se basa en el respeto escrupuloso de la normativa vigente en materia laboral, el Convenio Colectivo de sus trabajadores, la Declaración Universal de Derechos Humanos, los Principios y Derechos Fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos de Naciones Unidas.

Con el fin de fomentar la existencia efectiva de con unas condiciones justas y dignas de trabajo, y en un entorno seguro para todas las personas, NORBOLSA fomenta e impulsa el desarrollo profesional y personal de todos sus trabajadores, y busca relacionarse con personas y entidades que compartan estos valores mediante procesos de selección y contratación de personas y proveedores que tienen en cuenta este compromiso.

Los riesgos de incumplimiento de los derechos humanos en las diferentes actividades de riesgo en el que pudieran darse se encuentran catalogados en el Manual de Riesgos Peales, desde donde se definen las acciones y controles para su prevención y mitigación, en su caso, incluyendo el canal ético de denuncia con todas sus garantías.

Durante el ejercicio **2020** no se han detectado en la organización casos de vulneración en materia de derechos humanos, ni consta comunicación alguna por parte de trabajadores o de terceros.

6. DERECHOS DE LOS TRABAJADORES

6.1. Modelo de Gestión.

NORBOLSA considera a las personas de la organización un activo esencial para el éxito de su gestión y su actividad, comprometiéndose con la aplicación de condiciones justas y dignas en el trabajo, con el desarrollo profesional y personal de sus trabajadores, y con un trato de respeto y no discriminación de ningún tipo, promoviendo la cooperación y el logro de un clima laboral positivo.

Estos principios básicos se basan en el respeto de los derechos humanos en todos los ámbitos de la organización, y en particular de los derechos laborales de las (40) personas que a finales del 2020 formaron parte de NORBOLSA.

Para ello, existen procesos relacionados con las personas para garantizar la libertad de asociación y representación laboral de sus trabajadores, impulsando el diálogo social efectivo con los representantes de los trabajadores, y con el respeto riguroso de la legislación en la materia.

6.2. Marco Laboral

La organización del trabajo viene recogida en el Convenio Colectivo propio de la empresa, que permite la necesaria comunicación de los objetivos de la empresa, de cada departamento y cada trabajador, e incluye las previsiones relacionadas con la organización de tiempo de trabajo, la distribución de las jornadas, los permisos, la retribución y cualquier otra materia relacionada con la vida laboral.

Respecto al grado de aplicación o alcance de dicho convenio dentro de la organización, se presenta la siguiente tabla comparativa, situándose en 2020 en el 97,50% de la plantilla, con un alto grado de estabilidad en el tiempo:

	2019	2020
% Personas dentro de Convenio	97,43%	97,50%

6.3. Formación

NORBOLSA dispone de un equipo de personas cualificado que le permite continuar con su apuesta decidida de aportación de valor añadido al cliente. Por ello, la formación y el desarrollo de las personas ocupan un lugar relevante en la estrategia y planes de gestión anual de la empresa, no sólo por el compromiso adquirido con el desarrollo profesional de los trabajadores, sino también por la necesidad de contar con profesionales cualificados capaces de ofrecer nuevas y mejores soluciones a los clientes y afrontar necesidades tanto

presentes como futuras, con habilidad para innovar y adaptarse a los cambios de un sector altamente regulado y las estrategias de futuro de la empresa.

La definición y la planificación de la formación se lleva a cabo a través de la detección de las necesidades identificadas en cada departamento para garantizar tanto las competencias necesarias en cada puesto de trabajo, como las que serán necesarias desarrollar conforme a los planes estratégicos y de gestión en curso. Esta Plan de Formación se diseña y ejecuta con carácter anual.

Durante 2020, el Plan de Formación anual de NORBOLSA ha contemplado las siguientes materias:

- a) Acciones formativas para el mantenimiento de certificaciones de Asesor Financiero e Informador Financiero.
- b) Formación continua en Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo.
- c) Riesgo Penal.
- d) Conceptos básicos de seguridad de la información.

Horas de formación por sexo y tipo de puesto

HORAS/PERSONA	2019			2020		
	H	M	TOTAL	H	M	TOTAL
Puestos directivos	65,5	35	100,5	54,5	25,5	80
Puestos técnicos	139	186,5	325,5	242	137,5	379,5
TOTAL	204,5	221,5	426	296,5	163	459,5

Durante 2020 se han impartido una media de 11,48 horas de formación a cada trabajador, incrementándose en más de un 7% el número de horas sobre las de 2019. Existen evaluaciones del resultado de estas acciones formativas sobre el personal participante.

6.4. Seguridad y Salud en el Trabajo

NORBOLSA desarrolla su actividad preventiva a través de la modalidad de contratación de un **Servicio de Prevención Ajeno**, y tiene firmado para ello un acuerdo Concierto de áreas técnicas (Seguridad, Higiene Industrial, Ergonomía y Psicología) con IMQ prevención. Todas las personas, actividades y lugares de trabajo están cubiertos por el sistema de gestión de la salud.

Adicionalmente, existe en la organización un delegado de prevención. Las personas de NORBOLSA se ponen en contacto con el representante de la empresa para solventar cualquier duda o situación dudosa.

El Servicio de Prevención y el delegado de prevención en NORBOLSA realizan las siguientes actividades preventivas: Plan de prevención, Evaluación de Riesgos, planificación de la

actividad preventiva, Formación medidas de emergencia, Control de las condiciones de trabajo, e Investigación de Accidentes laborales.

El **Servicio de Vigilancia de la Salud** también se encuentra contratado con IMQ prevención, quienes se encargan, de elaborar el proyecto de vigilancia y la programación anual y programan los reconocimientos médicos anuales, a los que tiene acceso toda la plantilla, y a la que se anima a acudir. El acceso a los resultados de dichos resultados se realiza a través de una plataforma de IMQ a la que sólo tiene acceso la persona interesada, mediante un usuario y una contraseña.

Adicionalmente y como mejora establecida en el Convenio Colectivo, NORBOLSA tiene suscrito un **seguro médico** con IMQ a través de su póliza que permite el acceso a todos los trabajadores a una amplia red sanitaria privada, con clínicas y centro propios en la Comunidad Autónoma del País Vasco, acceso concertado en el resto del territorio nacional y cobertura de urgencia en el extranjero.

▪ **Horas de Enfermedad Común y Accidente acumuladas por sexo**

Horas perdidas	2019	2020
Accidente de Trabajo	0	0
Hombres	0	0
Mujeres	0	0
Enfermedad Común	1.982	497
Hombres	24	8
Mujeres	1.958	489
TOTAL	1.982	497

En 2020 no se ha declarado ninguna enfermedad profesional ni accidente de trabajo que haya afectado al personal de la organización.

En relación con el **absentismo por enfermedad común**, en este año 2020 se han perdido 497 horas frente a las 1.982 horas del año anterior. El número de horas perdidas en el caso de las mujeres se debe en ambos años a una baja de larga duración de una persona.

▪ **Gestión de la Covid-19 en Norbolsa**

NORBOLSA ha realizado desde el comienzo de la crisis sanitaria de la Covid-19 un seguimiento cercano de los acontecimientos, adoptando las medidas necesarias tanto para proteger la salud de las personas de la organización y la de sus clientes, como para garantizar el correcto funcionamiento de la compañía. Para ello se realizaron las siguientes acciones:

- Adquisición y configuración de equipos, con acceso remoto a las infraestructuras corporativas, con total cumplimiento de los requisitos de seguridad, así como de herramientas colaborativas y de gestión posibilitando 100% plantilla en teletrabajo.
- Formación a toda la plantilla para la utilización de las herramientas y equipos.

Durante el estado de alarma a nivel nacional, NORBOLSA activó su Plan de Contingencia, trabajando el 100% de la plantilla en remoto, garantizando la continuidad del servicio y la seguridad de los empleados y clientes. El satisfactorio funcionamiento de la empresa ha estado garantizado en todo momento. Esto ha sido posible gracias a:

- La activación de los Planes de contingencia ante situaciones críticas diseñados, implantados, actualizados y probados con alta frecuencia, lo que ha dotado de la experiencia necesaria a los equipos para afrontar con garantías la situación actual.
- La capacitación técnica y profesional de las personas y la excelente actitud de todas ellas ante la delicada situación vivida.

El personal ha estado informado en todo momento, recibiendo continuamente los protocolos e información publicados por CBRE (gestor de Torre Iberdrola, domicilio social de la empresa), Osakidetza (Servicio Vasco de Salud), y de la propia NORBOLSA y del Grupo Kutxabank, al que pertenece.

Además, se han tomado medidas como la colocación de cartelería informativa en las instalaciones, la limitación de los viajes a los imprescindibles, la limitación de las reuniones externas e internas o la limitación de aforos en las salas de reuniones, entre otras.

Una vez terminado el estado de alarma se definió el plan de retorno y desescalada progresivo de modo que durante el verano la ocupación de la oficina fue de entorno al 50%. A partir del mes de septiembre se conformaron dos grupos homogéneos y estancos que se alternan cada quince días en trabajo presencial y teletrabajo.

6.5. Comunicación interna.

NORBOLSA celebra anualmente dos reuniones (enero y julio) en las que la Dirección General informa a todo el personal sobre aspectos tales como los datos relevantes del negocio, control presupuestario, evolución de los planes estratégicos y todos aquellos aspectos del negocio que se consideren relevantes.

Asimismo, se promueve una política de comunicación interna fidedigna, relevante, regular y puntual, que fomenta la identificación del personal con la estrategia, valores y objetivos de NORBOLSA, a la vez que se fomenta para que este sea un canal de estímulo para el compromiso y la cohesión interna, así como para la comunicación, especialmente la ascendente.

Adicionalmente, se utilizan otros canales de comunicación como la intranet corporativa, las encuestas de clima laboral o los buzones de quejas y sugerencias (de manera incluso anónima y garante de la inexistencia de represalias como es el canal de denuncia), que permiten a los trabajadores activar diferentes procedimientos de actuación para identificar y resolver las situaciones que se planteen.

6.6. Perfil de la plantilla.

A 31 de diciembre de 2020, NORBOLSA cuenta con una plantilla total de 40 personas, manteniéndose estable y con escasas variaciones a lo largo del tiempo.

- Plantilla por edad, sexo y categoría profesional.

DISTRIBUCIÓN POR EDAD, SEXO Y CATEGORÍA PROFESIONAL	2019			2020		
	H	M	Total	H	M	Total
DIRECCIÓN	3	2	5	3	2	5
Mayor de 50	3	1	4	3	1	4
Entre 30 y 50	0	1	1	0	1	1
JEFATURAS Y TÉCNICOS	15	15	30	15	15	30
Mayor de 50	3	7	10	3	7	10
Entre 30 y 50	6	6	12	8	6	14
Menor de 30	6	2	8	4	2	6
ADMINISTRATIVOS/COMERCIALES	0	4	4	0	5	5
Mayor de 50	0	2	2	0	2	2
Entre 30 y 50	0	2	2	0	3	3
Menor de 30	0	0	0	0	0	0
Total	18	21	39	18	22	40

El 55% de la plantilla lo componen mujeres, estando representadas al 40% en el equipo directivo. El 45% del personal se encuentra en el tramo de edad comprendido entre los 30 y 50 años, habiéndose incrementado ligeramente el número de trabajadores en esta franja de edad.

- Empleo: Plantilla por sexo y tipo de contrato.

Tipo contrato	2019			2020		
	H	M	Total	H	M	Total
Indefinido	17	21	38	18	22	40
Temporal	1	0	1	0	0	0
Total	18	21	39	18	22	40

El compromiso por un empleo estable, digno y justo se refleja en el hecho de que el 100% de la plantilla está contratada de manera indefinida.

Durante el 2020, se ha producido en NORBOLSA una **incorporación** a la plantilla (mujer), realizada mediante ha realizado una contratación de carácter indefinido. No se ha realizado ningún **despido** durante los dos últimos años.

- Tasa de rotación.

NORBOLSA ha mantenido tradicionalmente una baja tasa de rotación, como se muestra a continuación:

TASA ROTACIÓN	2019			2020		
	H	M	Total	H	M	Total
REGIÓN						
C.A.P.V.	5%	0%	5%	0%	0%	0%
NO C.A.P.V.	0%	0%	0%	0%	0%	0%
TOTAL	5%	0%	5%	0%	0%	0%

- **Permisos parentales.**

Maternidad / paternidad	2019		2020	
	Derechos generados	Derechos disfrutados	Derechos generados	Derechos disfrutados
Hombres	0	0	0	0
Mujeres	0	0	0	0
TOTAL	0	0	0	0

Durante 2020 no se han generado ni disfrutado permisos por maternidad o paternidad.

- **Absentismo.**

NORBOLSA considera como absentismo toda ausencia al trabajo. El resultado de la aplicación del modelo de gestión y políticas descritas se refleja en los siguientes datos.

ABSENTISMO	2019	2020
%	2,82%	0,76%
Nº horas de absentismo	1.982	497

NORBOLSA mantiene tradicionalmente un bajo ratio de absentismo, que se ha reducido aún más, y de manera considerable, durante 2020.

6.7. Diversidad e igualdad de oportunidades

Un principio básico de actuación de NORBOLSA es proporcionar las mismas oportunidades en el acceso al trabajo y en la promoción profesional y en todas sus actuaciones en general, asegurando en todo momento la ausencia de situaciones de discriminación por razón de sexo, raza, origen social, estado civil, orientación sexual, ideología, religión o condición física.

- **Igualdad de oportunidades.**

NORBOLSA aplica una **política de contratación que activa los objetivos de consecución de igualdad interna**, fomentando y aplicando prácticas que velan por la **igualdad de oportunidades tanto en sus procesos de promoción como de selección**. El desarrollo de este tipo de procesos está fundamentado y obedece a criterios en los que los méritos y competencias de la persona son los que determinan su idoneidad, sin discriminar ninguna por raza, color, creencias, sexo, origen, edad, minusvalía, orientación sexual, identidad de género, etc.

- **Plantilla por sexo y origen geográfico.**

Por sexo y origen, de la Comunidad Autónoma del País Vasco (CAPV) o fuera de ella:

Región de origen	2019			2020		
	H	M	Total	H	M	Total
CAPV	18	18	36	18	19	37
NO CAPV	0	3	3	0	3	3
Total	18	21	39	18	22	40

En el caso de las personas de dirección, el 100% procede de la comunidad local (CAPV).

- **Órganos de gobierno por sexo.**

La composición de los órganos de gobierno de NORBOLSA, por sexo, es la siguiente:

Órganos de gobierno	2019			2020		
	H	M	Total	H	M	Total
Consejo de Administración	7	1	8	7	1	8
Comisión de Nombramientos y Retribuciones	2	1	3	2	1	3
Comité de Dirección	3	2	5	3	2	5

- **Medidas de conciliación y otros beneficios sociales**

NORBOLSA promueve **medidas específicas de conciliación** tendentes a la compatibilización, en la medida de lo posible, de las necesidades familiares y la realización de la actividad profesional.

El citado Convenio Colectivo propio de NORBOLSA refleja aquellos beneficios sociales a los que puede acceder de la plantilla, no existiendo diferencia en su aplicación por cuestiones como el tipo de jornada.

Los beneficios sociales más relevantes y comunes para todo el personal con contrato indefinido son, entre otros, las ayudas para hijos e hijas con minusvalías y el seguro de vida, así como el seguro médico privado.

6.8. Retribución

Desde NORBOLSA se promueve la igualdad de oportunidades en el acceso al empleo y en su promoción profesional y persigue la equidad salarial entre hombre y mujer en la organización, aplicando cómo standard mínimo las tablas salariales consignadas en el Convenio Colectivo, iguales para ambos géneros.

NORBOLSA tiene diseñado un **Marco de la Política Retributiva** que fue aprobada por su Consejo de Administración el 16 de octubre de 2019. En dicho marco se recogen los principios, gobernanza corporativa en materia de remuneraciones, y las reglas de funcionamientos y mecanismos de control de la política y prácticas de remuneración de los diferentes colectivos a los que van dirigidos (miembros del del colectivo identificado y de la plantilla en general).

- **Órganos de Gobierno.** Conformado por el Consejo de Administración y sus comisiones u organismos delegados, éstos no perciben remuneración alguna por el ejercicio de sus funciones colegiadas de supervisión.

La Comisión de Nombramientos y Retribuciones conoce y participa activamente en todo lo relacionado con la remuneración de los miembros del Consejo, emitiendo los informes oportunos y velando por el cumplimiento de la política interna y la normativa vigente en cada momento.

- **Alta Dirección y resto del Colectivo Identificado.** NORBOLSA sigue los requisitos establecidos en el Reglamento Delegado de la Unión Europea 2021/923 definiendo a título interno qué funciones forman parte de su equipo directivo, conforme a la política y procedimientos establecidos al efecto. Asimismo, define los componentes de su “Colectivo Identificado”, de acuerdo con la política interna, el perfil de riesgo de la entidad y la normativa vigente al efecto.

En este Marco de Política Retributiva, se recogen los principios **generales** a aplicar en NORBOLSA, entre los que destacan que la política retributiva debe contribuir a la sostenibilidad de la empresa a largo plazo, la consecución de los objetivos a corto, medio y largo plazo, no debe introducir elementos que alteren el perfil de riesgo razonable aprobado por la empresa, debe asegurar un equilibrio razonable entre los componentes fijo y variable de la retribución, y debe ser equitativo y conforme a la evolución de la empresa y a la situación de mercado.

- a) **Retribución Fija.** Todos los trabajadores cobran un salario fijo, en consonancia con la naturaleza de su puesto de trabajo, formación y nivel de responsabilidad exigidos, según regulación del Convenio Colectivo propio y en los contratos de trabajo individualmente firmados. Asimismo, se tienen en cuenta las referencias del mercado, así como las políticas internas vigentes, así como las del Grupo Kutxabank, al que NORBOLSA pertenece.

Cualquier revisión o actualización general por encima del mínimo de convenio es revisada y previamente aprobada por la Presidencia del Consejo de Administración. Posteriormente pasa a la Comisión de Nombramientos y Retribuciones, que emite el oportuno informe dirigido al Consejo de Administración para su análisis y en su caso, aprobación.

- b) **Retribución Variable.** La retribución variable no aparece regulada en el Convenio Colectivo, ni tiene carácter obligatorio. Existen planes de retribución variable dirigidos a un colectivo de personas reducida, que se aprueban para un período determinado a propuesta de la Alta Dirección, y que son aprobados

por el Consejo de Administración, previo informe de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones, con el fin de garantizar que se ajustan tanto a nivel individual, como en el conjunto total de la sociedad a los límites legal e internamente establecidos. Esta retribución variable se hace efectiva tras la evaluación del desempeño, la valoración de la gestión prudente del riesgo y el análisis de los resultados del ejercicio logrados por la empresa, así como en la del colectivo de personas identificado. En 2019 fueron evaluadas 27 personas, que representan el 69 % de la plantilla y en 2020 fueron evaluadas 25 personas (63 % de la plantilla).

▪ **Remuneración media por edad, sexo y categoría profesional**

	2019		2020	
	H	M	H	M
DIRECCIÓN	266%	185%	259%	182%
JEFATURAS Y TÉCNICOS	77%	82%	79%	82%
ADMINISTRATIVOS/COMERCIALES	0%	88%	0%	89%
TOTAL	108%	93%	109%	93%

	2019		2020	
	H	M	H	M
Mayor de 50	179%	98%	180%	96%
Entre 30 y 50	101%	100%	89%	98%
Menor de 30	45%	39%	47%	41%
TOTAL	108%	93%	109%	93%

La **Brecha Salarial** es el resultado de calcular la diferencia entre la remuneración media percibida por los hombres y mujeres dividida entre la remuneración media de la plantilla total. A pesar de que la Brecha Salarial total en NORBOLSA, asciende al 16%, se puede observar que el grupo de jefaturas y técnicos siendo el más numeroso (30 personas), no presenta brecha salarial (3% a favor de la mujer). De la misma manera el grupo de edad comprendido entre los 30 y 50 años, tampoco presenta brecha.

La mayor brecha está en el grupo directivo y entre los mayores de 50 años. La antigüedad es la explicación para ambos casos.

La **relación entre la retribución anual de la persona mejor pagada de la organización y la retribución media de la plantilla**, calculada teniendo en cuenta el personal sujeto al Convenio Colectivo, es la siguiente:

Retribución total anual	2019	2020
Relación entre la retribución anual de la persona mejor pagada de la organización y la retribución media de la plantilla	2,83	2,76

7. MEDIO AMBIENTE

La estrategia medioambiental de NORBOLSA se articula sobre la integración de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la ONU en su gestión. Durante 2020, se han identificado aquellos ODS que son de aplicación en la organización, y actualmente se está desarrollando un plan de acción con el fin de impulsar aquellos enfocados no sólo en la sostenibilidad de la organización, sino también de su actividad.

La actividad de NORBOLSA es una actividad realizada en oficinas. Pese al escaso impacto ambiental de su actividad, dentro de su interés por colaborar en el mantenimiento del medio ambiente adopta una serie de medidas y actuaciones encaminadas a minorar el mismo:

- Reciclaje del papel.
- Destrucción del papel y de los soportes informáticos obsoletos a través de empresas homologadas en la destrucción que hacen entrega a NORBOLSA de los certificados de destrucción.
- Fomento de envíos de comunicaciones y presentaciones a clientes en formato digital y por mail en sustitución de las comunicaciones en papel.
- Fomento de la convocatoria de reuniones a través de videoconferencias que eviten desplazamientos y ayuden a la reducción de las emisiones a la atmosfera.
- Fomento de la reducción de impresiones de documentos en papel.

Respecto a la integración de la variable medioambiental en el desarrollo de las actividades empresariales, nos remitimos a lo expuesto en el apartado **3.1.1. Principios de Inversión Responsable y Objetivos de Desarrollo Sostenible**.

8. CUMPLIMIENTO Y ANTI-CORRUPCIÓN

NORBOLSA, tal como recoge en su Reglamento Interno de Conducta, mantiene una postura firme contra cualquier conducta susceptible de ser considerada como corrupción, cohecho, tráfico de influencias o similares, tanto en sus trabajadores, como en cuanto a proveedores o a clientes. Para hacerlo posible, cuenta con manuales y procedimientos que establecen los criterios de actuación y controles que limitan o mitigan los posibles riesgos que puedan surgir.

Los principales riesgos asociados a este tipo de conductas en la actividad de NORBOLSA son las conductas sospechosas de información privilegiada, abuso de mercado, prevención de blanqueo de capitales y de financiación del terrorismo. Dichos riesgos son gestionados desde un enfoque de prevención y gestión, contándose con procedimientos y responsables de sus controles, que permiten mitigar la posibilidad de ocurrencia y su impacto, y actuar con agilidad y diligencia en la detección y posible comunicación de operaciones sospechosas.

NORBOLSA cuenta con procedimientos que son objeto de informes de seguimiento periódico ante el Consejo de Administración, y que se someten a Auditoría anual para verificar su correcto funcionamiento, idoneidad y eficacia.

- Procedimientos de detección de operaciones sospechosas de manejo de información privilegiada.

NORBOLSA cuenta con procedimientos y herramientas para la detección y comunicación a la CNMV de operaciones sospechosas de abuso de mercado por contar con información privilegiada o por manipulación del mercado. Cuando una operación es detectada se estudia y si se concluye que es sospechosa se procede a la comunicación a la CNMV

- Política de admisión de regalos.

NORBOLSA cuenta con una Política en la materia que prohíbe aceptar regalos, obsequios o cualquier tipo de compensación en el ejercicio de la actividad profesional, que procedan de clientes, proveedores o terceros relacionados con NORBOLSA, con excepción de aquellos obsequios de carácter promocional, detalles de cortesía o atenciones habituales en los negocios, siempre que tengan un escaso valor económico, respondan a atenciones o invitaciones comerciales de cortesía usuales que no excedan de las prácticas sociales razonables y no hayan sido solicitados.

Esta política se extiende a familiares directos u otras personas físicas o jurídicas con las que se tenga vinculación, y tienen en cuenta factores como el valor, frecuencia u otras características de los obsequios para valorar si pueden afectar al criterio objetivo en la toma de decisión de la persona que los recibe, debiendo rechazarlos en tal caso.

- Política de incentivos

La actuación de NORBOLSA se basa en los principios de honestidad imparcialidad y profesionalidad y en el mejor interés de sus clientes. Por ello se asume la prohibición de cobro y pago de comisiones u honorarios o beneficios no monetario en relación con la prestación de un servicio de inversión excepto en determinados casos en los que la

información al cliente cumple con los estándares legales que permiten considerar que dichos incentivos no contradicen el principio de actuación en mejor interés al cliente ni perjudican, en consecuencia, los intereses de éste, de la empresa o de un tercero.

- Manual sobre riesgo penal

NORBOLSA cuenta con un manual de Gestión del Riesgo Penal y con un canal de denuncias disponible en la WEB para que los empleados, clientes e interesados puedan tramitar las denuncias que consideren oportunas de forma anónima.

Para velar el adecuado conocimiento de toda la empresa, NORBOLSA realiza **actividades formativas anuales destinadas a toda la plantilla** relativas a la Prevención del Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo, Comunicación de Operaciones Sospechosas y todas las cuestiones que potencialmente puedan acarrear un Riesgo Penal.

Desde el punto de vista de la gestión interna, en materia **de gobernanza responsable**, se cuenta con órganos de decisión y de control interno robustos, unos planes de actuación anuales que son objeto de seguimiento periódico y que se someten a auditoría anual, además de impartir formaciones anuales destinadas a toda la plantilla.

En cuanto a la gestión de la actividad, se cuenta con un sistema de gestión de riesgos y diversos procedimientos que desarrollan su seguimiento y control, entre los que se encuentran **procedimientos de diligencia debida con carácter previo al establecimiento de la relación comercial**, permiten

- a) identificar la existencia de personas (físicas o jurídicas) que hayan sido objeto de sanciones internacionales en materia de prevención de blanqueo de capitales y de financiación del terrorismo (OFAC)
- b) identificar la existencia de personas (físicas o jurídicas) que estén calificadas como Personas con Responsabilidad Política (PRPS) (Lista FACTIVA)

Adicionalmente, NORBOLSA realiza un perfil de riesgo individual para cada cliente en función de

- Su riesgo geográfico, atendiendo al país donde radica NORBOLSA (España), la nacionalidad y país de residencia de sus clientes. Tan solo un 0,3% de los clientes son de otra nacionalidad, y un 0,4% son clientes no residentes en España.
- El Canal de alta, según sea esta presencial o no,
- El Canal de realización de la operativa (no presencial).
- Los Productos de inversión y servicios a los que se tiene acceso, que en el caso de NORBOLSA excluye la prestación de servicios de banca de privada ni productos que favorezcan el anonimato.
- El Riesgo de cliente, por el que se analiza tanto su país de residencia como el hecho de ser considerado Persona con Responsabilidad Pública, como su actividad profesional,

entre otros, que determinan su proceso de admisión, sus posibilidades de operativa y el grado de requisitos y seguimiento a los que son sometidos.

La función de Control del Riesgo y de Cumplimiento Normativo se encarga de elaborar los informes de periódicos sobre Control del Riesgo, Prevención de Blanqueo de Capitales y de Financiación del Terrorismo, y de Cumplimiento Normativo que detallan los avances, incidencias, medidas adoptadas o recomendaciones de mejora, que son presentados por el propio responsable al Consejo de Administración.

De estos informes, el informe anual de Cumplimiento Normativo una vez aprobado por el Consejo de Administración se remite a la CNMV. Por otro lado, el informe de autoevaluación de Prevención de Blanqueo de Capitales y de Financiación del Terrorismo concluye que, una vez revisados los factores de riesgo y las medidas mitigadoras de los mismos, el perfil del riesgo en NORBOLSA es bajo.

La función de auditoría interna elabora dos informes semestrales y uno anual, que son presentados por el socio responsable de la firma al Consejo de Administración. El informe anual, una vez aprobado, se remite a la CNMV.

NORBOLSA no ha recibido ninguna sanción administrativa o judicial en la prestación de sus servicios durante 2020, al igual que en 2019, ni ha recibido ninguna denuncia en materia de cumplimiento y/o corrupción en los mismos períodos.

9. COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

9.1. Donaciones y patrocinios

NORBOLSA colabora desde hace más de 10 años con la Fundación AFIM, entidad privada, sin ánimo de lucro, de carácter asistencial ubicada en Madrid, que tiene por finalidad primordial la atención, ayuda y asistencia integral a personas con cualquier tipo de diversidad funcional, con el fin de lograr su normalización e inclusión personal, laboral y social a través de una intervención integral que abarque las distintas facetas personales y sociales y sirva de prevención en situaciones de desigualdad.

9.2. Pago a proveedores

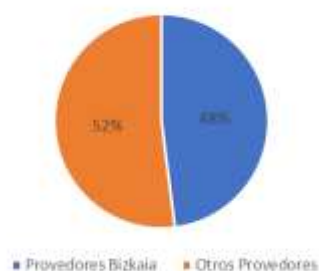
La mayoría de nuestros proveedores operan en España, donde los estándares de cumplimiento son conocidos.

Días de pago a proveedores	2019	2020
Período medio de pago a proveedores	21,62	21,99
Ratio de operaciones pagadas	21,53	22,04
Ratio de operaciones pendientes de pago	24,81	17,95
	Importe (Euros)	
Total pagos realizados	2.644.491,00	2.814.636,21
Total pagos pendientes	81.910,00	30.654,51

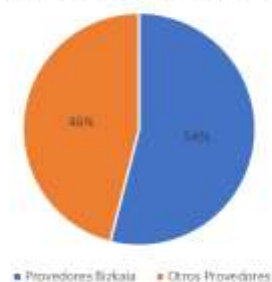
9.3. Contribución a proveedores locales

NORBOLSA define como ámbito local el localizado en el Territorio Histórico de Bizkaia.

Contribución proveedores locales 2019



Contribución proveedores locales 2020



9.4. Colaboración con empresas locales en materia de I+D+i

NORBOLSA ha colaborado con el impulso a la actividad económica local, a través de la financiación de dos proyectos de investigación y desarrollo (I+D) en el año 2020 por un importe total de 130 miles de €

Dicha colaboración se ha realizado mediante la firma de un contrato de financiación entre la empresa de I+D y Norbolsa que, en base a la normativa fiscal, permite destinar los impuestos a financiar I+D+i con un alto componente de responsabilidad social corporativa (RSC) incrementando su valor de marca.

De esta forma Norbolsa colabora en el objetivo de la Diputación Foral de Bizkaia y su hacienda de promover la utilización de esta herramienta para el crecimiento de la innovación en el territorio.

Este tipo de financiación, amparada en el artículo 64 bis, es una medida creada e impulsada por la Diputación Foral de Bizkaia para apoyar el desarrollo del I+D+i en la provincia.