

MEMORIA

Corporativa y de
Responsabilidad Social

//ABANCA

20
20



MEMORIA

Corporativa y de
Responsabilidad Social

//ABANCA

20

20

»» Presentación

»» ABANCA responsable

- 08 Nuestra contribución.
- 09 Modelo de actuación.
- 11 Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).
- 17 Alianzas para lograr objetivos.
- 24 Diálogo con los grupos de interés.
- 26 Análisis de la materialidad.
- 27 Determinación de contenidos.

»» Gobierno corporativo

- 30 Estructura accionarial.
- 30 Modelo de gobierno.
- 40 Buen gobierno.

»» Entorno económico y plan estratégico

- 46 Entorno económico.
- 47 Entorno financiero.
- 48 Plan estratégico 2018-2020.
- 50 Principales hitos 2020.
- 52 Líneas de actuación y perspectivas para 2021.

»» Modelo de negocio

- 55 Distribución multicanal.
- 57 Principales líneas de negocio y productos.
- 72 Finanzas sostenibles.
- 78 ABANCA Digital.
- 80 Gestión responsable.
- 88 Compras responsables.
- 92 ABANCA Innova.

»» Profesionales responsables

- 96 Capacitación.
- 98 Cultura y gestión del cambio.
- 99 Talento.
- 101 Seguridad y salud.
- 105 Política de igualdad y conciliación.
- 106 Integraciones y expansión.

»» Nuestros compromisos

- 109 ABANCA frente a la pandemia.
- 118 Compromiso con la educación.
- 132 Compromiso social.
- 141 Compromiso con la cultura.
- 149 Compromiso con el medioambiente.

»» Gestión global del riesgo

- 162 Órganos responsables de la elaboración y gestión del riesgo.
- 163 Nivel de tolerancia al riesgo.

»» Información financiera

- 170 Calidad del activo.
- 176 Solvencia y liquidez.
- 179 Resultados.
- 187 Valor económico generado, distribuido y retenido.
- 188 Compromiso fiscal.

»» Anexos

- 191 Principales métricas.
- 204 Índice de contenidos GRI.
- 214 Índice de contenidos requeridos por la Ley 11/2018.
- 218 UNEP FI, Principios de Banca Responsable de Naciones Unidas.
- 227 Informe de verificación.

SOBRE esta memoria

102-49

A efectos de esta memoria, se denomina:

» «**ABANCA**» a la sociedad ABANCA Corporación Bancaria, S.A.

» «**Grupo ABANCA**» a ABANCA Corporación Bancaria, S.A., y al conjunto de sociedades que integran el Grupo ABANCA Corporación Bancaria, que pueden ser consultadas en las cuentas anuales consolidadas del Grupo.

Principios que la rigen

El presente documento ofrece información en detalle para dar respuesta a la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, por la que se modifica el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad (en adelante, la Ley 11/2018).

En este contexto, ABANCA incluye el Estado de información no financiera consolidado en la Memoria Corporativa y de Responsabilidad Social ABANCA 2020 conforme a lo señalado en la tabla «ÍNDICE DE CONTENIDOS REQUERIDOS POR LA LEY 11/2018» incluida en esta Memoria.

Los indicadores clave de resultados no financieros incluidos en este Estado de información no financiera consolidado se han preparado de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y de acuerdo con los Sustainability Reporting Standards de Global Reporting Initiative (GRI), marco internacional de reporting que se contempla en la ley 11/2018 antes citada, en su opción exhaustiva de acuerdo con lo señalado para cada materia en la tabla antes mencionada. La información incluida en el Estado de información no financiera, que forma parte del Informe de Gestión Consolidado y que acompañará a las Cuentas Anuales Consolidadas correspondientes al ejercicio 2020 está verificada por KPMG Asesores, S.L., en su condición de prestador independiente de servicios de verificación, de conformidad con la nueva redacción dada por la Ley 11/2018 al artículo 49 del Código de Comercio.

Asimismo, el resto de información no financiera contenida en esta Memoria Corporativa y de Responsabilidad Social del ejercicio cerrado a 31 de diciembre de 2020 ha sido preparada, en todos los aspectos significativos, de acuerdo con los Sustainability Reporting Standards de Global Reporting Initiative (GRI Standards), en su opción exhaustiva, según lo detallado en el punto 102-54 del apartado «Índice de contenidos GRI» de la Memoria, y también ha sido revisada por KPMG Asesores, S.L.

Perímetro de la información

La información financiera que se incluye en la Memoria procede de las Cuentas Anuales Consolidadas correspondientes al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2020, junto con el Informe de Gestión de dicho ejercicio, por lo que se refiere al Grupo ABANCA.

La información relativa a Capital Humano no incluye al personal de Sogevinus S.G.P.S., S.A.; Espacios Termolúdicos, S.A., y Natur Hotel SPA Allariz, S.A., que representan un 4 % de la plantilla total.

En el caso de la información relativa a medioambiente del año 2020, se reportan los consumos de energía y emisiones correspondientes a las oficinas de ABANCA en España y Portugal; no se incluyen por tanto los consumos y emisiones de ABANCA en el resto de los países y de las participadas no financieras, lo que representa el 5 % de la plantilla total.

En aquellos casos en los que la información reportada presente un alcance diferente al perímetro establecido, se especificará en el correspondiente apartado o tabla con una nota a pie de página.

presentación





102-14

Como cada año, ABANCA presenta en esta Memoria Corporativa y de Responsabilidad Social las acciones desarrolladas durante el pasado ejercicio en los diferentes ámbitos de su actividad. Resultados de negocio, operaciones corporativas, proyectos de mejora de infraestructuras y procesos y acción social componen, en su conjunto, el relato pormenorizado de la vida de una organización que año a año crece y mejora.

El repaso a nuestra actividad muestra además la estrechísima conexión de ABANCA con su entorno social y económico, puesto que una entidad financiera no opera como una organización desvinculada de la sociedad, sino que, por el contrario, la acompaña día a día en su devenir.

Esta conexión entre actividad financiera y sociedad se hace especialmente visible en periodos en los que se producen hechos que trastocan profundamente la normalidad y obligan a reenfocar las energías colectivas a un objetivo único e inesperado, como ha sido, como está siendo todavía, el esfuerzo colectivo para paliar las consecuencias sociales y económicas generadas por el COVID-19.

En nuestro plan de acción, que comenzamos a desarrollar desde el mismo momento en el que el COVID-19 se puso de manifiesto como

un reto sanitario, económico y social de gran dimensión, nos marcamos como objetivo fundamental proteger a las personas. Para ello, en colaboración con nuestra plantilla, clientes y proveedores, en primer lugar hicimos de nuestra red de oficinas y sedes corporativas un entorno seguro. De manera simultánea, potenciamos masivamente las capacidades de nuestros canales de banca a distancia para hacer posible que casi todas las operaciones más habituales de empresas y familias pudieran ser realizadas por nuestros clientes sin necesidad de desplazamiento a nuestras oficinas.

En el plano económico, ABANCA formalizó operaciones de financiación con garantía pública por importe de 3.128 millones de euros, aplicó facilidades financieras a hipotecas por 802 millones de euros a hipotecas y por otros 455 millones a otros tipos de financiación, y realizó 450.000 anticipos de pensiones y más de 3.000 anticipos de prestaciones ERTE, todo ello con el objetivo de paliar las consecuencias del COVID-19 sobre la actividad de empresas, pymes, autónomos y particulares.

En el plano asistencial el banco ha donado 521 equipos sanitarios al SERGAS (Servizo Galego de Saúde), de los cuales más de 150 son ucis. También ha proporcionado más de 90.000 menús para escolares en situación de vulnerabilidad en colaboración con Afundación.

La concepción de la sensibilidad social como un elemento inseparable de nuestra actividad financiera no se limita al contexto actual, sino que es permanente y se mantendrá en el tiempo dentro de un concepto más amplio: la sostenibilidad.

Como organización adoptamos en su momento, y reafirmamos hoy, un decidido compromiso con la creación de un modelo económico más respetuoso con las necesidades vitales de las personas y el equilibrio medioambiental del planeta, objetivo que nos ha llevado a participar en las iniciativas en favor de la sostenibilidad más relevantes a nivel global.

ABANCA está comprometida con los 10 principios del Pacto Mundial y forma parte de la Red Global, está alineada con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y el Acuerdo de París, es signataria fundadora de los Principios de Banca Responsable (PBR), está adherida al Compromiso Colectivo para la Acción Climática de UNEP-FI, y ha suscrito los Principios de Inversión Responsable y el Acuerdo Sectorial por el Clima del sector bancario español.

Nuestra Política de Sostenibilidad actuará en los próximos años como un faro que nos guiará en nuestro esfuerzo por fomentar el desarrollo sostenible y el respeto a los derechos humanos en todos los ámbitos en los que tengamos presencia, tanto dentro de nuestra organización, que integra a casi 6.000 personas, como en el mercado de los 11 países de Europa y América en los que desarrollamos nuestra actividad financiera.

El futuro traerá nuevas oportunidades. También nuevos retos. Como hasta ahora, afrontaremos cada uno de ellos con permanente vocación de servicio hacia nuestros clientes y la mayor responsabilidad hacia el conjunto de la sociedad.

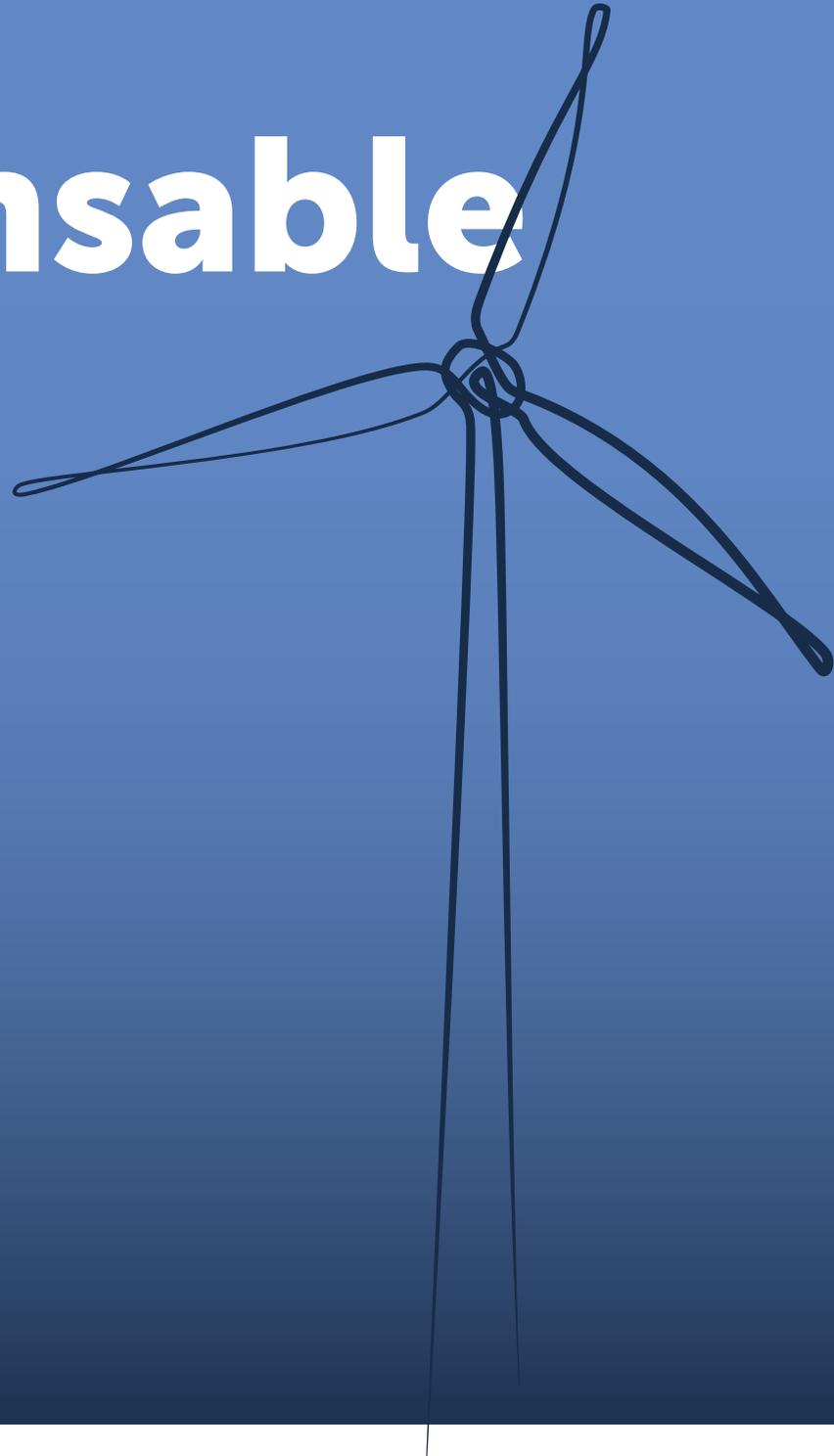
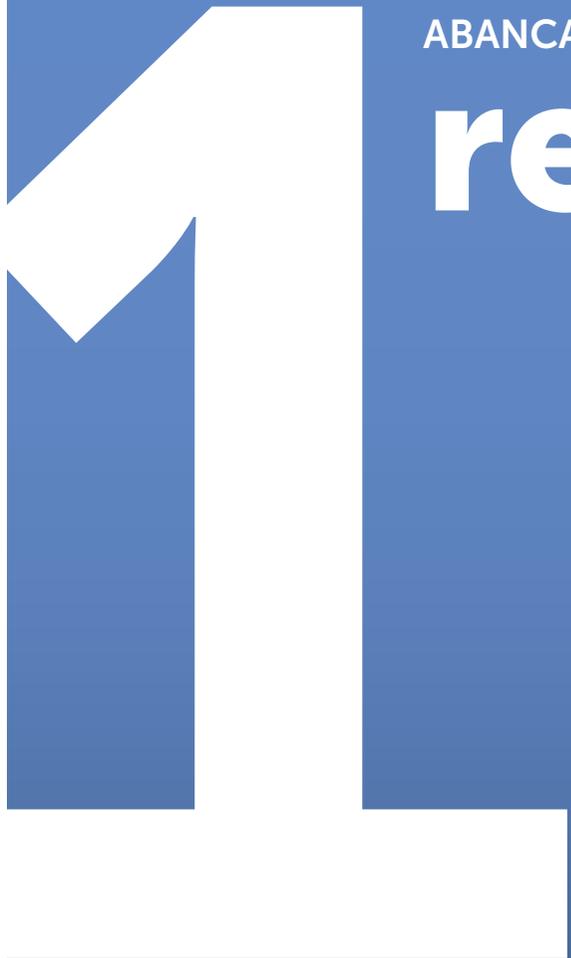


**Juan Carlos
Escotet Rodríguez**
Presidente de ABANCA

**Francisco
Botas Ratera**
Consejero Delegado de ABANCA

ABANCA

responsable



NUESTRA contribución

102-7



Empleados

5.648

empleados.

356,1 M€

gastos de personal.

93,5 %

de empleados con
contrato fijo.

15,49 años

antigüedad media en la
empresa.

1,5 M€

inversión en formación.



Clientes

2,2 M

clientes.

44,1 %

cuota de mercado
depósitos en Galicia.



Negocio

17,9 %

ratio de capital total¹.

2,0 %

tasa de
morosidad.

>95.000 M€

volumen de negocio.

>1.000.000

usuarios banca móvil.



Sociedad

16,6 M€

inversión social 2020.



Proveedores²

216,70 M€

en pagos a
proveedores.

2.583

proveedores
homologados.

82,8 %

proveedores
españoles.

13,3 %

proveedores
portugueses.

¹ Calculado teniendo en cuenta la reciente emisión de AT1 (ene-21).

² Los datos de proveedores corresponden a las personas físicas y jurídicas contratadas por el área de Procura para ABANCA y sus participadas. No se incluyen suministros ni facturación intragrupo.

La Responsabilidad Social ha constituido históricamente una de las prioridades de ABANCA desde su origen, como compromiso con la sociedad y el entorno natural en el que opera. Para ello, la entidad desarrolla un modelo de gestión que incorpora las prácticas más exigentes y recoge los más altos estándares internacionales, en la búsqueda de cumplir con las necesidades de los grupos de interés, más allá de los requerimientos legales.

MODELO de actuación

103-2, 103-3

ABANCA ha definido un modelo de actuación que pone la sostenibilidad como uno de los focos de atención en la toma de decisiones para crear valor, analizar, prevenir y mitigar los posibles impactos negativos, así como potenciar los positivos, que sus acciones pueden tener en el medioambiente y la sociedad.

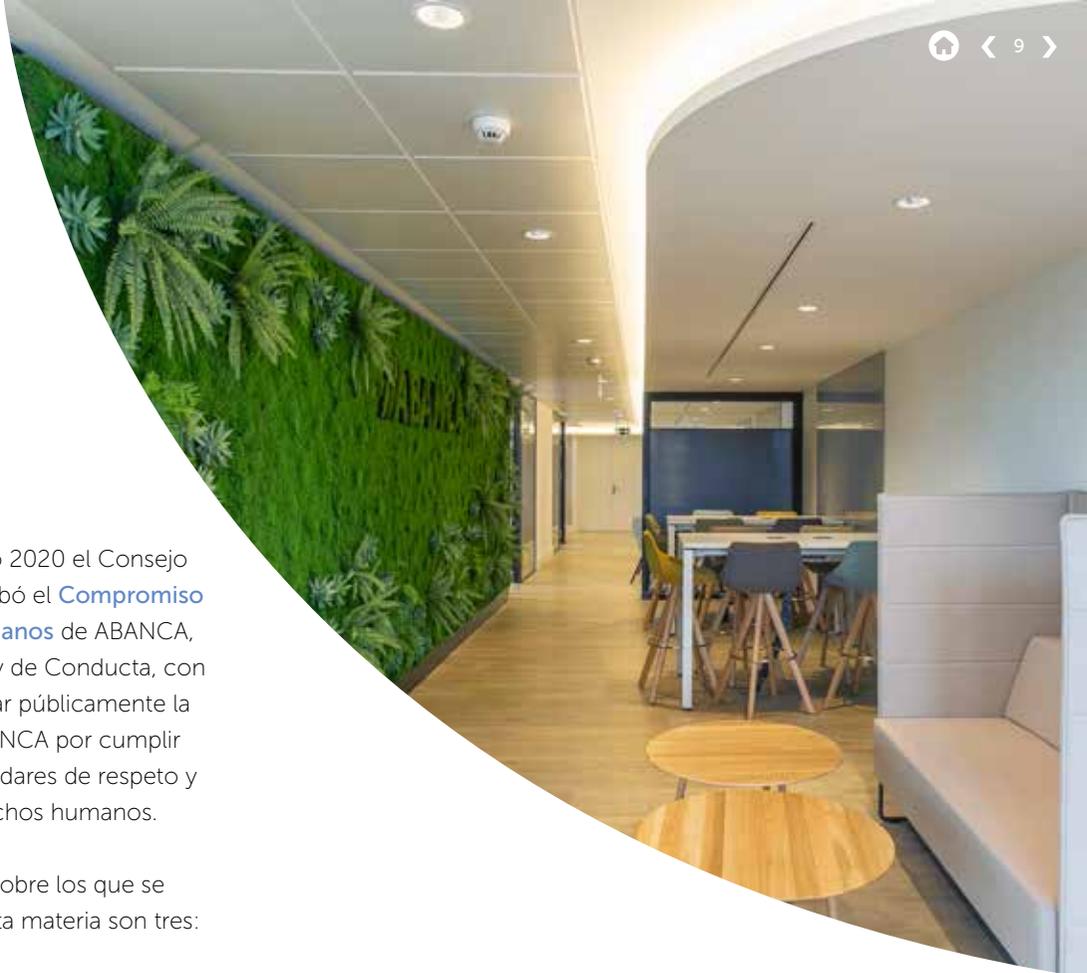
La estrategia de sostenibilidad persigue de forma progresiva que ABANCA se convierta en un actor relevante en este ámbito, por ello se han intensificado los esfuerzos desde la publicación de la Política de Sostenibilidad en 2019.

La Política, que se ha renovado con motivo de su revisión anual junto con el Código Ético y de Conducta y el resto de políticas internas, constituyen el marco corporativo que guía nuestras actuaciones en favor del necesario alcance del equilibrio entre el crecimiento económico, el respeto por el medioambiente y el bienestar social.

Además, durante el año 2020 el Consejo de Administración aprobó el **Compromiso con los Derechos Humanos** de ABANCA, anexo al Código Ético y de Conducta, con el objetivo de manifestar públicamente la responsabilidad de ABANCA por cumplir con los más altos estándares de respeto y protección de los derechos humanos.

Los principios básicos sobre los que se guía la actuación en esta materia son tres:

1. Promover el respeto y la protección de los derechos humanos, la transparencia y la ética profesional, de forma sustentada en los principios y valores, que rigen los comportamientos de toda la plantilla, recogidos en el Código Ético y de Conducta de ABANCA.
2. Sensibilizar al personal en esta materia.
3. Disponer de un proceso de gestión y de debida diligencia en materia de derechos humanos.



Política Sostenibilidad.



Código Ético y de Conducta.

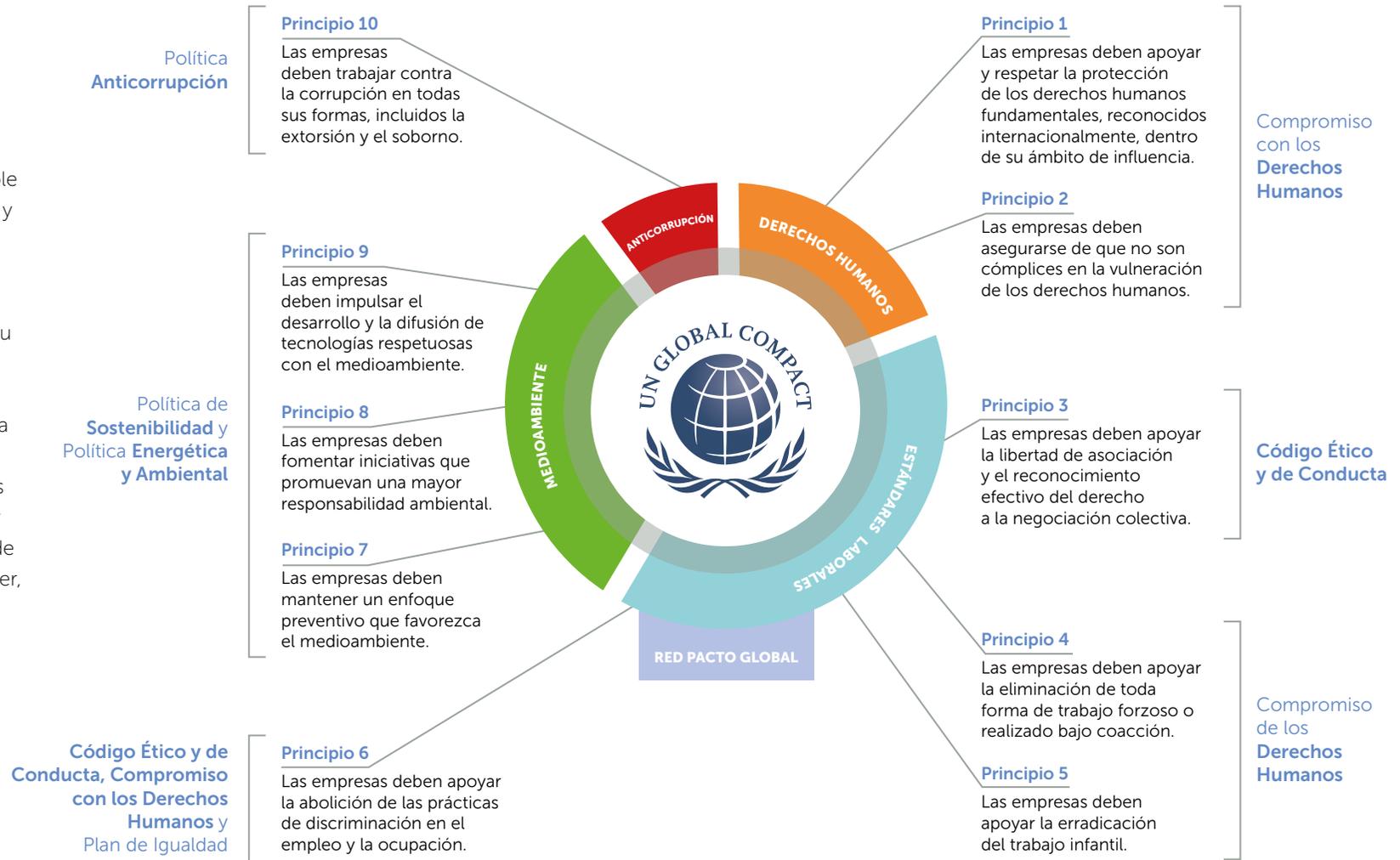


Compromiso con los Derechos Humanos.

Como signatario fundador de los Principios de Banca Responsable y miembro del Pacto Mundial de las Naciones Unidas desde su constitución, ABANCA tiene la firme voluntad de que su actividad sirva de impulso para el crecimiento sostenible de manera transparente, en línea con los diez principios del Pacto Mundial, así como con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) lanzados por las Naciones Unidas y el Acuerdo de París.

Por ello, ABANCA se compromete a actuar en toda su cadena de valor y en su esfera de influencia para la consecución de los mismos, así como a difundir los compromisos asumidos de forma interna y externa en su entorno de acción, y a mantener vías de comunicación estables y permanentes que permitan a cualquier grupo de interés la canalización formal de quejas, dudas y sugerencias. Y a promover, además, que sus grupos de interés se rijan por patrones de conducta y valores análogos a los establecidos en este compromiso.

Alineamiento entre el marco corporativo de banca responsable y los principios del Pacto Mundial



CONTRIBUCIÓN a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

FS7, FS8, FS10, FS11

La entidad trabaja en alinear su estrategia global con los ODS y las mejores prácticas, y así garantizar su contribución como agente proveedor de servicios financieros y parte de la comunidad.

Como premisa principal, desde ABANCA asumimos que todos los ODS y las metas están correlacionados, por lo que siempre va a existir un impacto y, por ello, una predisposición a la actuación sobre cada uno de ellos.

Además, la priorización y contribución a los objetivos será susceptible de actualización en línea con la estrategia de ABANCA y su correspondiente actividad.



» **Identificación de los ODS prioritarios** Se ha realizado una priorización de objetivos de acción directa inicial, un total de 4 + 4 objetivos, por su elevado impacto, repercusión y nivel de influencia sobre el que incidirán las líneas de actuación en el ámbito económico, social y ambiental.

En el análisis e identificación se ha tenido en cuenta entre otra documentación:

- Las dimensiones de cliente, negocio y organización.
- La estrategia global actualizada.
- El avance de la Agenda 2030 en España (en concreto el Informe REDS, 2020).
- La clasificación y recomendación por sectores de las Naciones Unidas.



+ **Prioritarios**
Impacto directo debido a la actividad principal de ABANCA

- Contribución como agente financiero
- Contribución como agente social

+ (dentro de un círculo) **Complementarios**
Existe un grado de influencia

+ (dentro de un triángulo) **Indirectos**
ABANCA actúa de forma indirecta

Análisis de la contribución a los ODS prioritarios

Hemos analizado el progreso de la entidad en la contribución a los ODS identificados como prioritario

	2019	2020	
	Número de empleados con promoción interna	409	454
	Número de empleados que han recibido evaluación de desempeño	93 %	96 %
	Porcentaje de mujeres en el Consejo de Administración	33,3 %	30 %
	Porcentaje de consejeros independientes	66,6 %	70 %
	Número de clientes conectados a banca móvil	605.195	739.582
	Incremento contratos de origen digital	46,6 %	162,1 %
	Número de acuerdos de colaboración con los agentes del sector pesquero	86	90
	Horas dedicadas a voluntariado medioambiental	4.800 h	921 h
	Consumo de papel	341,8 t	303,93 t
	Inversión en formación (millones de euros)	1,8 M€	1,5 M€
	Número de participantes en proyectos educativos Afundación, Obra Social ABANCA	238.468	183.609
	Número de participantes en artes plásticas y escénicas	283.538	157.696
	Beneficiarios del programa de educación financiera	103.461	92.273
	Número de viviendas destinadas a alquiler social	350	436
	Número de participantes en el programa de envejecimiento activo de Afundación	28.601	22.554
	Saldo, a final de año, de proyectos de energías renovables financiados	517 M€	700 M€
	Consumo de agua	38.672 m ³	31.430 m ³
	Emissiones evitadas por reutilización de residuos electrónicos	42,5 t CO ₂	33,6 t CO ₂
	Reducción de las emisiones GEI	--	78 % sobre 2019
	Emissiones evitadas por consumo de energía 100% renovable	--	3.624 t
	Generación de energía renovable en planta fotovoltaica propia	420,3 GJ	391,8 GJ
	Reducción del consumo eléctrico	--	6 % sobre 2019

Contribución como agente financiero



Contamos con un modelo de gestión de personas que trata de garantizar el bienestar, atraer, desarrollar y comprometer al mejor talento, que nos permite prestar el mejor y más completo servicio a los clientes, que es el eje principal de la actividad de ABANCA.

- Convenio Colectivo de ABANCA Corporación Bancaria, S.A.
- Compromiso con los Derechos Humanos.
- Comité de Seguridad y Salud.
- Formación regulatoria y de desarrollo a empleados.
- 94,1 % de empleados con contrato fijo.
- Inversión en nuevo modelo de oficinas y sedes.
- Política y servicio de calidad.
- Sistema de Retribución Variable y Flexible (REFLEX).
- Planes de pensiones para empleados.
- Plan de Excelencia en Gobierno Corporativo.



Fomentamos internamente el valor de la iniciativa y las propuestas de mejora, procuramos mantenernos al día con las nuevas tecnologías aprovechando todas sus funcionalidades para el mejor desarrollo de nuestro trabajo y de su uso eficiente. Desde nuestro papel institucional, impulsamos iniciativas que favorezcan la innovación social, la dinamización de sectores productivos y el I+D+I.

- ABANCA Innova: Intraemprendimiento, programa de aceleración y desarrollo del proyecto Ithium.
- Potenciación de la Banca Móvil y ABANCA Digital: persiguen un objetivo omnicanal para que sea el cliente el que elija dónde y cómo realizar sus operaciones y contrataciones.
- Inversión en instalaciones sostenibles y con equipos que cuentan con nuevas tecnologías.
- ABANCA Agro y ABANCA Mar: soluciones financieras sectoriales innovadoras que persiguen la mejora de instalaciones e infraestructuras de sus clientes.

ODS14 & 15: protección de la biodiversidad

Uno de los ejes del desarrollo sostenible es la actuación local, donde las entidades tienen una mayor contribución, sin olvidar que la repercusión de sus acciones y responsabilidad son globales.

ABANCA tiene su mayor influencia en la zona atlántica, donde está su ADN. Por ello favorecemos iniciativas que promueven una adecuada protección y conservación del medioambiente, en especial del que nos rodea: el océano y nuestros bosques.



- ABANCA Mar: líneas de financiación para empresas y sus proyectos sostenibles.
- Convenio de colaboración con la Confederación Española de Pesca (CEPESCA).
- Participación, apoyo institucional al sector pesquero y conservero.
- Programa de voluntariado: acciones de limpieza de playas.
- Adhesión a los Principios para un Océano Sostenible.
- Acciones de concienciación: programa de actividades de promoción de la sostenibilidad.



- Iniciativas realizadas con el sector forestal para la sostenibilidad del medio.
- Acciones de reforestación y limpieza de los ecosistemas a través del voluntariado corporativo.
- Política Energética y Ambiental.
- Reducción del uso de papel tanto en la red de oficinas como en las sedes corporativas.



Compromiso con el medioambiente.

Contribución como agente social



Desde la Obra Social de ABANCA, Afundación, potenciamos un modelo de educación transformadora asentado en la innovación, la internacionalización y la multiculturalidad, la sostenibilidad y las buenas prácticas formativas.

- Promovemos la educación superior con su Institución de Educación Superior Intercontinental de la Empresa (IESIDE).
- Formación reglada (39.203 beneficiarios).
- Formación no reglada (178.220 beneficiarios).
- Conferencias, cursos y jornadas.

Se complementa con las siguientes iniciativas internas de la entidad:

- Plan de Formación Continua para el Consejo de Administración.
- Formación regulatoria a la plantilla.
- Programa de prácticas en empresa.

Formación en ODS a la plantilla:

- En la intranet en el apartado ABANCA Contigo está disponible la información sobre los ODS prioritarios y cómo a nivel individual puede contribuir cada uno. Además de pequeños gestos e iniciativas en familia #ODSenFamilia.
- Participación en el programa acelerador SDG Ambition (España) del Pacto Mundial.



Trabajamos con el más alto estándar de exigencia en referencia al respeto, que se materializa en la inclusión financiera, las políticas sectoriales, la protección de la información y la no discriminación de nuestros clientes.

- Plan Activamos: acuerdo con las diputaciones gallegas para financiar iniciativas enfocadas al desarrollo económico y social.
- Apoyamos las Sociedades de Garantía Recíproca (SGR) para financiación de empresas.
- Certificado AENOR en Excelencia en el Servicio a Banca de Particulares, Negocios, Medios de Pago y Banca Electrónica.
- Programa de Voluntariado Corporativo: acciones del programa Cubertos.
- Programa de Educación Financiera: 92.273 beneficiarios en 2020.
- Somos mecenas único de Afundación.
- ABANCA dispone de la unidad «Gestión Singular de la Vivienda», siendo el único canal de interlocución, negociación y gestión entre Administraciones Públicas, plataformas de afectados por las hipotecas (PAH) y otras asociaciones.
- Plan de Igualdad para la plantilla.



Mantenemos siempre la racionalización en el consumo de recursos y en la adquisición de productos y servicios respetuosos con el entorno, así como una adecuada gestión de los residuos. Transmitimos estos principios a nuestros clientes, colaboradores y proveedores, con los que tenemos una relación próxima y transparente basada en los valores de fiabilidad, experiencia, certificación de calidad, vinculación y grado de concentración.

- Política de Comunicación Comercial.
- Inversión en sociedades de producción energética renovable.
- Gestión de residuos internos: Revertia y Artegalia.
- Proyecto Residuo Cero.
- Iniciativa Cero Papel.
- Promoción del uso de correspondencia electrónica.
- Creación de empleo indirecto a través de la contratación de proveedores locales.



Nuestra implicación para hacer frente a la emergencia climática se plasma en iniciativas que llevamos a cabo, que crecen año a año y que demuestran el compromiso en avanzar hacia una economía baja en carbono y medioambientalmente sostenible. Además de incrementar nuestras alianzas para una acción colectiva con un impacto global.

- Medición de la huella de carbono y objetivos de reducción.
- Acciones de concienciación sobre la conservación del medioambiente.
- Política Energética y Ambiental.
- Garantía de origen de consumo de energías renovables.
- Fomento del uso del transporte sostenible en la empresa.
- Eficiencia energética en las instalaciones de la empresa.
- Participación en el Collective Commitment to Climate Action (CCCA) de UNEP-Fi.





ALIANZAS para lograr objetivos

102-12, 201-2

Cada año el banco incrementa sus alianzas con el propósito de implementar los principios y mejorar su impacto positivo en el entorno en el que opera, bajo el modelo de actuación de banca responsable.

La relación con los grupos de interés es un elemento clave de la estrategia y de la cultura corporativa de ABANCA, que trabaja proactivamente en el crecimiento y construcción de su red de alianzas para aportar soluciones, acciones y foros que busquen un desarrollo sostenible y contribuyan al progreso de la sociedad.

Además de la adhesión a los siguientes compromisos, supone la participación de ABANCA en los grupos de trabajo correspondientes, que tienen como objetivo proyectar e implementar un conjunto de medidas, que tomarán en diálogo permanente con sus clientes y sus grupos de interés.

Las principales iniciativas y alianzas, y los avances de colaboración, a nivel local e internacional, son:



1

Principios del Pacto Mundial

En 2015, año de su constitución, ABANCA se sumó en calidad de socio a la Red Española del Pacto Mundial. Desde 2019 la organización es miembro de la Red Global del Pacto Mundial y participa en las acciones e iniciativas que desde la alianza lanza a nivel nacional e internacional.

En 2020, participamos en varias de las campañas de difusión de buenas prácticas sobre ODS a través de la Plataforma COMPARTE y los medios de comunicación de la Red.

En el 20 aniversario del Pacto Mundial, ABANCA, como entidad miembro, siguió virtualmente la Cumbre "UN Global Compact 20th Anniversary Leaders Summit" durante los días 15 y 16 de junio y se sumó al manifiesto #UnitingBusiness.

El equipo de sostenibilidad, en representación de la entidad, participan en el programa SDG Ambition, que tiene

como objetivo apoyar a las empresas socias del Pacto Mundial para que establezcan objetivos empresariales ambiciosos y aceleren la integración de los ODS en la gestión de sus actividades empresariales.

Este compromiso supone también reportar sobre el desempeño y evolución en la implantación de los 10 principios a través de un Informe de Progreso. De esta manera, reforzamos la estrategia de ABANCA y conocemos nuestros avances para alcanzar el objetivo de obtener la excelencia en Responsabilidad Social.

Founding Signatory of:



PRINCIPLES FOR
RESPONSIBLE
BANKING

2

Principios de Banca Responsable (PBR)

Hace más de un año ABANCA se convirtió en uno de los bancos de todo el mundo que se adhirió a los Principios de Banca Responsable como signatarios fundadores en el marco de la Asamblea General de las Naciones Unidas.

Los Principios han sido desarrollados por la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medioambiente (UNEP FI), junto con un grupo central de 30 bancos.

Esta iniciativa tiene como objetivo alinear la actuación de los bancos con la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas y el Acuerdo de París sobre el cambio climático.

Los seis Principios de Banca Responsable definen el compromiso y las responsabilidades del sector financiero para contribuir a un futuro sostenible, en línea con los ODS y el Acuerdo de París, fijando un estándar mundial sobre lo que implica ser un banco responsable. Los

principios constituyen un pilar básico de actuación de la Política de Sostenibilidad de ABANCA y el avance de los mismos se refleja de forma resumida en la actualización anual del documento.

Con motivo del primer aniversario de la firma de los Principios, en 2020 completamos el primer cuestionario sobre el progreso de los seis principios y el proceso para implementarlos de la forma más eficiente.

En el presente documento se recoge el primer reporting y la autoevaluación de los Principios de Banca Responsable exigidos por UNEP FI en los primeros 18 meses tras la firma, con el objetivo de demostrar los avances en la implementación de los principios dentro de la entidad. Para la elaboración de este reporte, ha hecho un estudio de los requerimientos de información para la correcta recopilación de datos con las áreas involucradas. La información se expone en los distintos capítulos de esta memoria y se recopila de forma resumida en la Tabla de los PBR.



Informe de progreso.



Durante este primer periodo desde la firma de los Principios, hemos trabajado especialmente en las áreas de Alineamiento, Gobernanza y Cultura, y Transparencia y Responsabilidad:

- Alineamiento: se ha estudiado la relación de ABANCA con los 17 ODS, teniendo como resultado la priorización de ocho objetivos de acción directa.
- Gobernanza y cultura: toda la actividad de ABANCA está regulada por políticas y procedimientos internos que aseguran el comportamiento responsable de la entidad, destacando el Código Ético y de Conducta, la Política de Sostenibilidad y la Política de Inversión Responsable.
- Transparencia y Responsabilidad: desde 2018 incluimos nuestro estado de información no financiera y el desempeño de ABANCA en los ODS en la Memoria Corporativa y de Responsabilidad Social. Por primera vez, incluimos también el avance en la implementación de los Principios de Banca Responsable.

Durante 2020 hemos realizado numerosas acciones de divulgación pública en relación a las acciones e iniciativas realizadas en respuesta al COVID-19.



El Programa de Sostenibilidad, dentro de la Dirección General de RSC y Comunicación puesto en marcha tras la firma de los Principios, es transversal a toda la organización. Desde entonces se han llevado a cabo diversas acciones en el marco del programa, que son reportadas al Comité Corporativo de RSC, Sostenibilidad y Comunicación, y de ahí las acciones que requieren la aprobación por parte del Consejo de Administración.

Para la elaboración de esta Memoria, ABANCA se ha tenido en cuenta los criterios de los Estándares de Reporte de Sostenibilidad del Global Reporting Initiative (GRI) y se ofrece la información para dar respuesta a la Ley 11/2018 sobre divulgación de información no financiera.



La memoria ha sido verificada de forma independiente por KPMG Asesores, S.L.



Además, hemos definido una hoja de ruta en la que se especifican los próximos pasos en el proceso de implementación de los Principios de Banca Responsable:



ALINEAMIENTO

- Desarrollar un plan de formación interno de sostenibilidad.
- Intensificar las acciones de difusión sobre los principios y los ODS internamente.

IMPACTO Y ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS

- Definir el posicionamiento y la ambición de cada aspecto relacionado con los criterios ASG.
- Establecer metas a corto, medio y/o largo plazo en función de las principales áreas de contribución.
- Definir los KPI de seguimiento asociados a dichos objetivos.
- Desarrollar una metodología de medición de impacto. ABANCA publicará en 2021 un estudio del impacto económico de la entidad en el PIB y en el empleo de Galicia.



CLIENTES

- Desarrollar una guía de elegibilidad y un marco de sostenibilidad.
- Desarrollar un plan de comunicación externo de sostenibilidad.

GRUPOS DE INTERÉS

- Continuar ampliando la red de grupos de interés y trabajar de manera proactiva con organizaciones que buscan mejorar su contribución financiera al crecimiento sostenible e inclusivo.
- Actualizar el mapeo de los grupos de interés para conocer sus nuevos intereses y comunicarse a través de un enfoque integrado.

GOBERNANZA Y CULTURA

- Asignar nuevas responsabilidades y funciones relacionadas con la sostenibilidad.
- Formalizar y asignar responsabilidades a un Comité que abordará específicamente los riesgos ambientales y los problemas relacionados con el cambio climático.

TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS

- Continuar informando de los avances en la implementación de los Principios de Banca Responsable.
- Incrementar nuestra participación en iniciativas de evaluación no financiera de nuestras acciones.



3

Compromiso de acción climática

ABANCA se sumó a finales de 2019 al Acuerdo por el clima del sector bancario español, que tiene como principal objetivo promover una economía más sostenible y baja en emisiones, presentado en el marco de la Cumbre por el Clima COP25.

El Acuerdo supone la alineación con el Compromiso Colectivo de Acción Climática impulsado por UNEP FI y firmado por entidades bancarias de todo el mundo, entre ellas ABANCA. El documento establece acciones concretas y plazos determinados que los bancos firmantes pondrán en marcha para ampliar su contribución y alinear su actividad con los objetivos del Acuerdo de París sobre el clima.

Como consecuencia, en el período previo a la próxima COP26, las instituciones financieras están alineando cada vez más los flujos de capital para respaldar el cambio mundial hacia una economía descarbonizada «Net Zero» para 2050.

Para cumplir con uno de los objetivos del compromiso, ABANCA dio cumplimiento al informe de progreso en las medidas de cara a avanzar en los objetivos del acuerdo y elaboró el primer Informe sobre Acción Climática.



Informe de progreso.



Signatory of:



Principios de Inversión Responsable

En mayo de 2020 ABANCA fue el primer banco español en adherirse a los Principios de Inversión Responsable, promovidos por UNEP FI. La suscripción de los Principios de Inversión Responsable supone un paso más en la estrategia de sostenibilidad de ABANCA, que a través de su actividad promueve un modelo que contribuye al equilibrio económico, social y ambiental de su entorno.

La adhesión a estos Principios ha llevado a ABANCA a la elaboración de una Política de Inversión Sostenible, aprobada en mayo de 2020 por el Consejo de Administración en la que se integra su modelo de inversiones, denominado Alpha360, que permite la inclusión de los criterios ASG (ambientales, sociales y de gobierno corporativo) dentro de los diferentes procesos de análisis y gestión por parte de la Dirección de inversiones del banco.

En la Política se establece cómo ABANCA se compromete a guiar sus actuaciones basándose en el desarrollo de los seis Principios de Inversión Responsable (PIR):

1. Incorporar criterios de ASG en el análisis de inversiones y en los procesos de toma de decisiones.
2. Ser propietario activo e incorporar criterios ASG en las políticas y prácticas de propiedad.
3. Solicitar la información apropiada en materia de ASG a las compañías en las que se invierte.
4. Promover la aceptación e implementación de los principios dentro del sector de las inversiones.
5. Cooperar con el objetivo de incrementar la efectividad en la implementación de los principios.
6. Informar sobre las actividades de ASG y el progreso alcanzado de cara a la implementación de los principios.



Política de Inversión Responsable.



5



Principios para un Océano sostenible

En junio de 2020 ABANCA suscribió los Principios para un Océano Sostenible de Naciones Unidas, convirtiéndose así en la primera entidad financiera española en adherirse a estos principios. Los nueve Principios para un Océano Sostenible, desarrollados por la Red del Pacto Mundial de Naciones Unidas, se presentaron el 22 de octubre de 2019 y complementan los diez Principios del Pacto Mundial.

Con esta acción, ABANCA reconoce la urgencia y la importancia de adoptar medidas a escala mundial que promuevan el bienestar del océano, con el fin de conservar su riqueza en la actualidad y el futuro, y se compromete a trabajar en este sentido dentro de su ámbito de actuación. El banco se une así a una coalición de compañías de todo el mundo, procedentes de diferentes sectores de la economía, que comparten esta preocupación.

6



Asociaciones de nuestro ámbito de actividad. 102-13

ABANCA participa en diversas asociaciones sectoriales, como la Asociación Española de Banca (AEB), la Confederación Española de Cajas de Ahorros (CECA), el Círculo de Empresarios, la Asociación Centro Cooperación Ibérico, la Asociación Española de Empresa contra el Fraude y UNEP FI, siendo el importe destinado a cuotas de pertenencia a las mismas 532.189,1 euros.

Asimismo, el banco tiene nombrados representantes en fundaciones y entidades sectoriales que contribuyen al desarrollo de los sectores agroganadero y forestal, al pesquero e industrial, así como a entidades sin ánimo de lucro o institucionales en todo nuestro ámbito de actuación, siendo el importe destinado a cuotas de pertenencia a estas 110.072,32 euros.

Al mismo tiempo, ABANCA impulsa la sostenibilidad en los diferentes sectores a través de la firma de convenios financieros con las principales entidades representativas para ofrecer soluciones a las principales demandas de cada uno de los colectivos.



DIÁLOGO con los grupos de interés

102-21, 102- 40, 102-42, 103-2, 103-3

Uno de los elementos prioritarios de ABANCA es el mantenimiento de un diálogo fluido y permanente con todos los grupos de interés a través de diferentes canales de comunicación, que permiten identificar, dentro del marco de su Responsabilidad Social, sus aspectos materiales y los riesgos y oportunidades asociados.

Empleados

El modelo de gestión de personas en ABANCA es el de garantizar su bienestar, atraer, desarrollar y comprometer al mejor talento. Ofreciendo oportunidades de desarrollo a través de múltiples programas formativos.

Clientes

Prestar el mejor y más completo servicio a los clientes es el eje principal de la actividad de ABANCA con un enfoque en el negocio minorista tratando de que alcancen el máximo nivel de satisfacción en cada uno de nuestros productos y servicios.

Acompañar a nuestros clientes para crear una nueva propuesta de valor en su transición y transformación hacia un modelo de negocio sostenible.

Accionistas e inversores

Crear valor a largo plazo y asegurar la máxima transparencia informativa son pilares de la relación de ABANCA con su base accionarial.

Proveedores

ABANCA tiene una relación próxima y transparente con todos sus proveedores homologados siempre basada en los valores de fiabilidad, experiencia, certificación de calidad, vinculación y grado de concentración.

Manener siempre la racionalización en el consumo de recursos y en la adquisición de productos y servicios respetuosos con el entorno, así como transmitir estos principios a nuestros colaboradores y proveedores.

Sociedad

ABANCA cuenta con un modelo de gestión coherente con el compromiso con el desarrollo socioeconómico del territorio. Como mecenas de Afundación, la obra social de ABANCA, impulsa y apoya programas que contribuyen al desarrollo educativo, social y cultural en nuestro ámbito de actuación.

ABANCA dispone de un amplio abanico de herramientas para la consulta y el diálogo con los grupos de interés.

Medimos nuestra actuación e informamos a nuestros grupos de interés de forma proactiva y regular. Anualmente publicamos nuestros datos financieros y no financieros más relevantes avanzando en el alineamiento con los compromisos asumidos y la normativa europea.

En 2020 en ABANCA comenzaron los trabajos para disponer de una Política de Comunicación que fue aprobada por el Consejo de Administración el 1 de marzo de 2021. Su finalidad es el establecimiento de un marco general de comunicación y diálogo con los distintos grupos de interés que contribuya a preservar y mejorar la buena reputación e imagen de la entidad, a divulgar sus valores corporativos y a ayudar en el logro de sus objetivos estratégicos, mediante la difusión de información bajo los criterios de transparencia, veracidad, rigor, coherencia, eficiencia, equidad, responsabilidad y sostenibilidad.



Política de Comunicación.

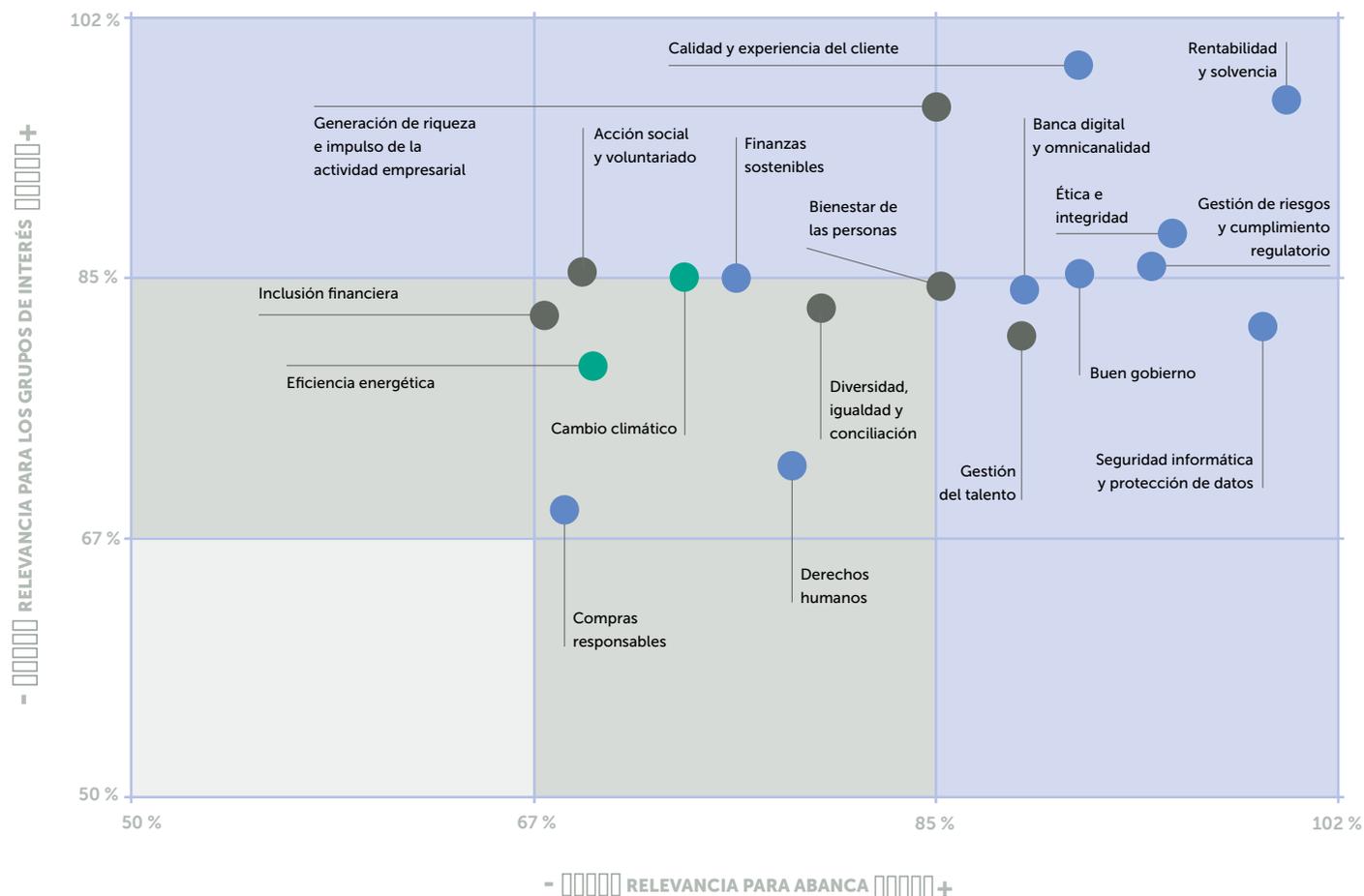
	Diálogo continuo	Diálogo periódico
Empleados	<ul style="list-style-type: none"> Gestores de personas Intranet Canal de denuncias ABANCA Web corporativa 	<ul style="list-style-type: none"> Encuesta de clima laboral Representantes laborales Encuentros laborales Jornadas formativas
Clientes	<ul style="list-style-type: none"> Red comercial Web comercial Servicio de atención al cliente Servicio de atención telefónico Redes sociales 	<ul style="list-style-type: none"> Encuestas de satisfacción <i>Focus group</i>
Accionistas e inversores	<ul style="list-style-type: none"> Web corporativa Oficina de Relación con Inversores 	<ul style="list-style-type: none"> Convocatoria de Juntas Canal de contacto permanente con accionistas e inversores
Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> Mesa de compras Gestores especializados Web comercial Canal de denuncias ABANCA 	<ul style="list-style-type: none"> Reuniones periódicas Encuestas de satisfacción
Sociedad	<ul style="list-style-type: none"> Red comercial Web comercial y corporativa Buzón de RSC Departamento de Comunicación Redes sociales 	<ul style="list-style-type: none"> Reuniones con agentes sociales Comunicaciones a supervisores Comunicaciones corporativas

ANÁLISIS de la materialidad

102-43, 102-44, 103-1, 103-2

ABANCA ha actualizado su estudio de materialidad con el objetivo de identificar los asuntos relevantes para la entidad y para sus grupos de interés y definir, a partir de estos, el contenido de la Memoria.

La metodología utilizada en el estudio se basa en las directrices de los estándares de Global Reporting Initiative (GRI), en concreto GRI 101: Fundamentos, donde se establece que los asuntos relevantes son aquellos que «pueden resultar razonablemente importantes porque ponen de manifiesto los efectos económicos, ambientales y sociales de la organización, o bien porque influyen significativamente en las decisiones de los grupos de interés y, por tanto, posiblemente merecen figurar en la memoria».



Asuntos sociales

- Asuntos económicos
- Asuntos medioambientales
- Asuntos sociales

- Relevancia alta: asuntos sobre los que se debe informar con un grado de detalle exhaustivo por considerarse de muy alta relevancia desde las perspectivas externa e interna.
- Relevancia media: asuntos sobre los que ABANCA debe informar con un grado de detalle medio por su alta relevancia externa e interna.
- Relevancia baja: asuntos sobre los que ABANCA debería reportar al menos el enfoque de gestión.

DETERMINACIÓN de contenidos

103-1, 102-46, 102-47

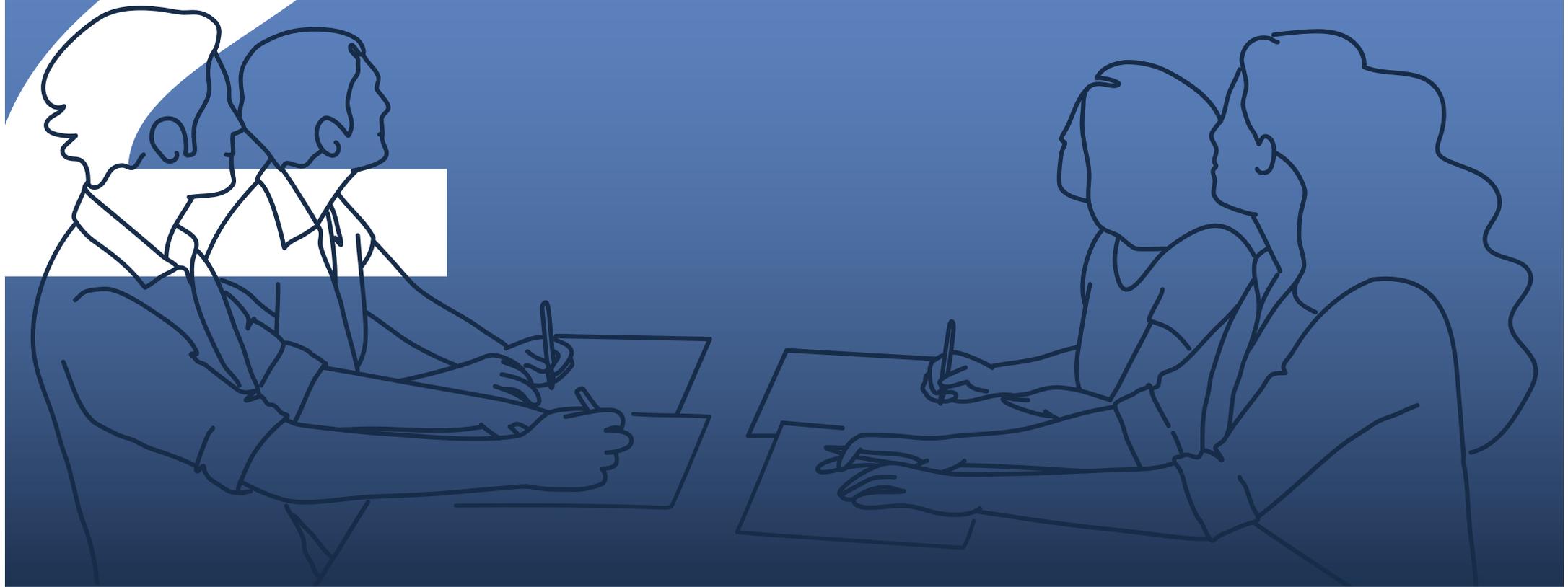
Una vez validados los asuntos, se vincula los temas materiales identificados con los Estándares GRI y su cobertura, además de establecer la relación de cada uno de los asuntos materiales con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), los Principios del Pacto Mundial y los Principios de Banca Responsable.

Asuntos materiales	Estándar GRI	Contenidos	Cobertura				ODS relacionados	Ley información no financiera
			Origen Dentro	Fuera	Implicación Directa	Indirecta		
1 Rentabilidad y solvencia	GRI 103 Enfoque de gestión 2016 GRI 201 Desempeño económico 2016	103-1 a 103-3 201-1 a 201-4	•	•	•	•	ODS 8 ODS 13	Enfoque de gestión Modelo de negocio
2 Buen gobierno	GRI 102 Contenidos generales 2016 GRI 103 Enfoque de gestión 2016 GRI 415 Política pública 2016	102-18 a 102-39 103-1 a 103-3 415-1	•		•		ODS 16	Empleo Enfoque de gestión
3 Ética e integridad	GRI 102 Contenidos generales 2016 GRI 103 Enfoque de gestión 2016 GRI 205 Anticorrupción 2016 GRI 206 Competencia desleal 2016	102-16, 102-17 103-1 a 103-3 205-1 a 205-3 206-1	•	•	•	•	ODS 16	Aplicación de procedimientos de diligencia debida Enfoque de gestión Corrupción y soborno
4 Gestión de riesgos y cumplimiento regulatorio	GRI 102 Contenidos generales 2016 GRI 103 Enfoque de gestión 2016 GRI 207 Fiscalidad 2019 GRI 307 Cumplimiento ambiental 2016 GRI 419 Cumplimiento socioeconómico 2016	102-15, 102-30 103-1 a 103-3 207-1 a 207-4 307-1 419-1	•	•	•	•	ODS 16	Enfoque de gestión Información fiscal Gestión ambiental Información fiscal
5 Derechos humanos	GRI 103 Enfoque de gestión 2016 GRI 406 No discriminación 2016 GRI 412 Evaluación de derechos humanos 2016	103-1 a 103-3 406-1 412-1 a 412-3	•	•	•	•	ODS 1-17	Enfoque de gestión Aplicación de procedimientos de diligencia debida
6 Finanzas sostenibles	GRI 102 Contenidos generales 2016 GRI 103 Enfoque de gestión 2016 Suplemento sectorial	102-12 103-1 a 103-3 FS7, FS8, FS10, FS11	•	•	•	•	ODS 1 ODS 8 ODS 10 ODS 12 ODS16	Enfoque de gestión
7 Calidad y experiencia del cliente	GRI 102 Contenidos generales 2016 GRI 103 Enfoque de gestión 2016 GRI 416 Salud y seguridad de los clientes 2016 GRI 417 Marketing y etiquetado 2016 Suplemento sectorial	102-43 103-1 a 103-3 416-1, 416-2 417-1 a 417-3 FS6, FS13, FS14	•	•	•		ODS 1 ODS 8 ODS 10 ODS 12 ODS 16	Enfoque de gestión Consumidores

Asuntos materiales	Estándar GRI	Contenidos	Cobertura				ODS relacionados	Ley información no financiera
			Origen Dentro	Fuera	Implicación Directa	Indirecta		
8 Compras responsables	GRI 102 Contenidos generales 2016 GRI 103 Enfoque de gestión 2016 GRI 204 Prácticas de adquisición 2016 GRI 308 Evaluación ambiental de proveedores 2016 GRI 414 Evaluación social de los proveedores 2016	102-9 a 102-10 103-1 a 103-3 204-1 308-1 a 308-2 414-1 a 414-2	•	•	•	•	ODS12	Enfoque de gestión Subcontratación y proveedores
9 Banca digital y omnicanalidad	GRI 103 Enfoque de gestión 2016	103-1 a 103-3	•	•	•		ODS 9	Enfoque de gestión
10 Seguridad informática y protección de datos	GRI 103 Enfoque de gestión 2016 GRI 418 Privacidad del cliente 2016	103-1 a 103-3 418-1	•	•	•		ODS 16	Enfoque de gestión Consumidores
11 Eficiencia energética	GRI 103 Enfoque de gestión 2016 GRI 302 Energía 2016	103-1 a 103-3 302-1 a 302-5	•	•	•	•	ODS 7 ODS 8 ODS 12	Enfoque de gestión Uso sostenible de los recursos
12 Cambio climático	GRI 103 Enfoque de gestión 2016 GRI 305 Emisiones 2016	103-1 a 103-3 305-1 a 305-7	•	•	•	•	ODS 13 ODS 15	Enfoque de gestión Cambio climático
13 Gestión del talento	GRI 102 Contenidos generales 2016 GRI 103 Enfoque de gestión 2016 GRI 202 Presencia en el mercado 2016 GRI 401 Empleo 2016 GRI 404 Formación y enseñanza	102-8 103-1 a 103-3 202-1 401-1 a 401-3 404-1 a 404-3	•		•		ODS 1 ODS 3 ODS 4 ODS 5	Empleo Enfoque de gestión Formación
14 Diversidad, igualdad y conciliación	GRI 103 Enfoque de gestión 2016 GRI 405 Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	103-1 a 103-3 405-1 a 405-2	•		•		ODS 5 ODS 8 ODS 10	Igualdad Organización del trabajo Accesibilidad universal de las personas con discapacidad
15 Bienestar de las personas	GRI 403 Salud y seguridad en el trabajo 2018 GRI 402 Relaciones trabajador-empresa 2016	403-1 a 403-10 402-1	•		•		ODS 3 ODS 8	Salud y seguridad Relaciones sociales
16 Generación de riqueza e impulso de la actividad empresarial	GRI 103 Enfoque de gestión 2016 GRI 203 Impactos económicos indirectos 2016	103-1 a 103-3 203-1, 203-2	•	•	•	•	ODS 1/ ODS 2/ ODS 3/ ODS 7/ ODS 8/ ODS 9 ODS 10/ ODS 11/ ODS 17	Enfoque de gestión
17 Acción social y voluntariado	GRI 103 Enfoque de gestión 2016 GRI 203 Impactos económicos indirectos 2016 GRI 413 Comunidades locales 2016	103-1 a 103-3 203-2 413-1, 413-2	•	•	•	•	ODS 1 / ODS 2 ODS 3 / ODS 8 ODS 10/ ODS 17	Enfoque de gestión Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible
18 Inclusión financiera	GRI 103 Enfoque de gestión 2016 GRI 203 Impactos económicos indirectos 2016	103-1 a 103-3 203-1, 203-2	•	•	•	•	ODS 1 ODS 5	Enfoque de gestión

Gobierno

corporativo



ABANCA, sensible a las buenas prácticas, busca siempre el cumplimiento de los más altos estándares en materia de gobierno corporativo, asegurando la transparencia y una gobernanza robusta que cuenta con un proceso de toma de decisiones reforzado e independiente.

ESTRUCTURA accionarial

102-5

ABANCA cuenta con un accionista de referencia, Juan Carlos Escotet Rodríguez, cuya participación es del 84,75 % del capital social a fecha 31 de diciembre de 2020.

ABANCA Corporación Bancaria, S.A., mantiene como autocartera el 0,53 % del Capital Social de la entidad.

MODELO de gobierno

ABANCA tiene un modelo de Gobierno Corporativo que recoge los más altos estándares internacionales y que sirve de base para el cumplimiento de su misión como entidad financiera sostenible, rentable, solvente y enfocada hacia las necesidades de sus clientes.

Participación accionarial



Junta General de Accionistas

102-18

Tienen derecho de asistencia a las juntas generales los titulares de cualquier número de acciones inscritas a su nombre en el correspondiente registro contable con cinco días de antelación a aquel en que haya de celebrarse la junta y que se hallen al corriente en el pago de los desembolsos pendientes.



JUNTA GENERAL de Accionistas



CONSEJO de Administración



COMISIÓN Delegada de Créditos



COMISIÓN de Auditoría y Cumplimiento



COMISIÓN de Nombramientos



COMISIÓN de Remuneraciones



COMISIÓN de Riesgo Integral

 **Consejo de Administración**

102-22, 102-23, 102-24, 102-31, 405-1

Mantuvo un total de 13 reuniones en 2020 con una asistencia del 100 % de los miembros. Está integrado por 10 miembros.



Presidente
Juan Carlos Escotet Rodríguez
Dominical
Nombramiento: jun. 2017¹

(1) Fue vicepresidente de jun. 2014 a jun. 2017.



Consejero Delegado
Francisco Botas Ratera
Ejecutivo
Nombramiento: jun. 2014
Otros cargos: Comisión Delegada de Créditos.



Vocal
Ana da Cunha Barros
Independiente
Nombramiento: jul. 2019
Otros cargos: Comisión de Riesgo Integral



Vocal
Eduardo Eraña Guerra
Independiente
Nombramiento: oct. 2016
Otros cargos: Comisión de Nombramientos.



Vocal
José García Montalvo
Independiente
Nombramiento: ago. 2014
Otros cargos: Comisión de Auditoría y Cumplimiento, Remuneraciones, Riesgo Integral.



Vocal
Leticia Iglesias Herraiz
Independiente
Nombramiento: may. 2018
Otros cargos: Comisión de Auditoría y Cumplimiento, Riesgo Integral.



Vocal
Manuel López Figueroa
Independiente
Nombramiento: oct. 2019
Otros cargos: Comisión Delegada de Créditos.



Vocal
Pedro Raúl López Jácome
Otros externos
Nombramiento: jun. 2014
Otros cargos: Comisión Delegada de Créditos, Auditoría y Cumplimiento, Nombramientos, Remuneraciones, Riesgo Integral.



Vocal
José Ramón Rodrigo Zarza
Independiente
Nombramiento: ago. 2014
Otros cargos: Comisión Delegada de Créditos, Auditoría y Cumplimiento, Nombramientos, Riesgo Integral.



Vocal
Carina Szpilka Lázaro
Independiente
Nombramiento: jun. 2014
Otros cargos: Comisión de Auditoría y Cumplimiento, Remuneraciones.



Secretario
José Eduardo Álvarez-Naveiro Sánchez
(no consejero)



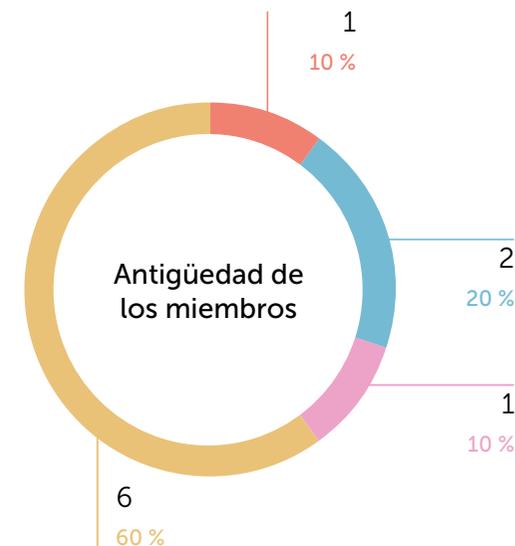
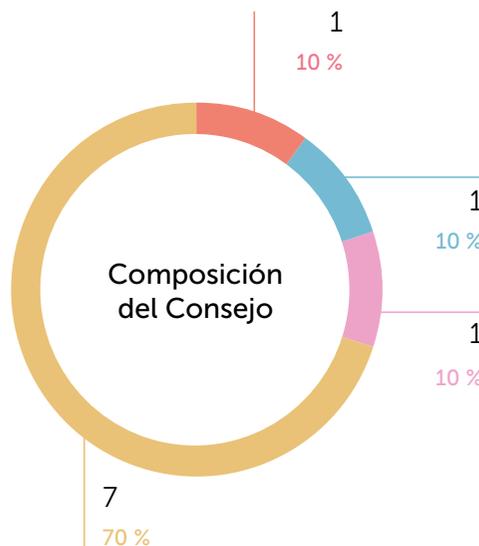
Vicesecretaria
María Consolación Borrás Retamero
(no consejera)



» De conformidad con el artículo 529 duodecimos de la Ley de Sociedades de Capital, «se considerarán consejeros independientes aquellos que, designados en atención a sus condiciones personales y profesionales, puedan desempeñar sus funciones sin verse condicionados por relaciones con la sociedad o su grupo, sus accionistas significativos o sus directivos».



» Adicionalmente, en el apartado sexto (Clases de Consejeros) de la Política de Idoneidad de ABANCA, se establece que «...el número de consejeros independientes representará una mayoría en la composición del Consejo de Administración». Tanto es así, que en la actual composición del Consejo de ABANCA un 70 % de los consejeros son independientes.



- Independiente
- Otros externos
- Ejecutivo
- Dominical

- Más de 5 años
- Más de 3 años
- Más de 1 año
- Menos de 1 año

La selección de los miembros del Consejo de Administración ha sido realizada siguiendo los criterios de profesionalidad, independencia, diversidad, prestigio personal y experiencia en la gestión de entidades financieras, y se rige por los principios y normas recogidas en la Política de Selección y Evaluación Continua de las Condiciones de Idoneidad y Calificación de Consejeros de ABANCA Corporación Bancaria, S.A. Dichos principios son públicos y pueden ser consultados en la web corporativa www.abancacorporacionbancaria.com.



Distribución, por sexo y edad, del Consejo de Administración

405-1

	2018					2019					2020				
	Mujeres		Hombres		% Total	Mujeres		Hombres		% Total	Mujeres		Hombres		% Total
	N.º	%	N.º	%		N.º	%	N.º	%		N.º	%	N.º	%	
Menores de 30 años	0	0,0 %	0	0,0 %	0 %	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Entre 30 y 50 años	1	50,0 %	1	50,0 %	100 %	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Mayores de 50 años	1	16,6 %	5	83,3 %	100 %	3	33,3 %	6	66,6 %	100 %	3	30 %	7	70 %	100 %
Total	2	25,0 %	6	75,0 %	100 %	3	33,3 %	6	66,6 %	100 %	3	30 %	7	70 %	100 %

En ese sentido y en lo que respecta a las competencias relacionadas con temas económicos, ambientales y sociales, el Reglamento del Consejo de Administración establece en su artículo 4 las competencias que el Consejo ejercita directamente con carácter indelegable, entre las que destacan a estos efectos las siguientes en materia económica:



1

La aprobación de las grandes estrategias de la sociedad y del grupo del que es entidad dominante, así como el seguimiento y supervisión de su ejecución, asumiendo la responsabilidad de la administración y gestión de la sociedad y la aprobación y vigilancia de la aplicación de sus objetivos estratégicos y su estrategia de riesgo.



2

Garantizar la integridad de los sistemas de información contable y financiera, incluidos el control financiero y operativo, y el cumplimiento de la legislación aplicable.



3

La aprobación de inversiones u operaciones de todo tipo que tengan carácter estratégico, salvo que su aprobación corresponda a la Junta General.



4

La formulación de las cuentas anuales individuales y consolidadas, la restante información financiera que la sociedad deba hacer pública periódicamente, así como la propuesta de aplicación de resultados.



5

Participar activamente en la gestión de todos los riesgos sustanciales contemplados en la normativa de solvencia, velar por que se asignen recursos adecuados para la gestión de riesgos e intervenir en la valoración de los activos y en el uso de calificaciones crediticias externas y los modelos internos relativos a estos riesgos.



6

Aprobar y revisar periódicamente las estrategias y políticas de asunción, gestión, supervisión y reducción de los riesgos a los que la sociedad esté o pueda estar expuesta, incluidos los que presente la coyuntura macroeconómica en que opera en relación con la fase del ciclo económico.

Asimismo, tal y como dispone el punto 2 del apartado cuarto (Requisitos Generales) de la Política de Selección y Evaluación Continua de las Condiciones de Idoneidad y Calificación de Consejeros de ABANCA («la Política de Idoneidad»), «Todos los consejeros, con independencia de cuál sea el origen o la causa de su nombramiento, tendrán como propósito principal la defensa del interés del banco, entendido éste como la consecución de un negocio rentable y sostenible a largo plazo, que promueva su continuidad y la maximización del valor económico de la empresa. En la búsqueda del interés

social, además del respeto de las leyes y reglamentos y de un comportamiento basado en la buena fe, la ética y el respeto a los usos y a las buenas prácticas comúnmente aceptadas, procurarán conciliar el propio interés social con, según corresponda, los legítimos intereses de los empleados, los proveedores, los clientes y los de los restantes grupos de interés que puedan verse afectados, así como el impacto de las actividades del banco en la comunidad en su conjunto y en el medioambiente. Han de desempeñar sus funciones con eficacia, objetividad e independencia».

Comisiones

102-19, 102-22, 102-33



Delegada de CRÉDITOS

Consejero	Cargo	Categoría	Nombramiento
Francisco Botas Ratera	Presidente	Ejecutivo	ago. 2014
Manuel López Figueroa	Vocal	Independiente	mar. 2020
Pedro Raúl López Jácome	Vocal	Otros externos	ago. 2014
José Ramón Rodrigo Zarza	Vocal	Independiente	ago. 2014
José Eduardo Álvarez-Naveiro Sánchez	Secretario (no consejero)		
José Luis Dorrego Martín-Barbadillo	Vicesecretario (no consejero)		





De AUDITORÍA Y CUMPLIMIENTO

Consejero	Cargo	Categoría	Nombramiento
Leticia Iglesias Herraiz	Presidenta	Independiente	ago. 2018
José García Montalvo	Vocal	Independiente	may. 2018 ¹
Pedro Raúl López Jácome	Vocal	Otros externos	ago. 2014
José Ramón Rodrigo Zarza	Vocal	Independiente	ago. 2014
Carina Szpilka Lázaro	Vocal	Independiente	dic. 2014
José Eduardo Álvarez-Naveiro Sánchez	Secretario (no consejero)		

(1) Fue presidente de ago. 2014 a ago. 2018.



De RIESGO INTEGRAL

102-30

Consejero	Cargo	Categoría	Nombramiento
José García Montalvo	Presidente	Independiente	sept. 2018 ¹
Ana da Cunha Barros	Vocal	Independiente	oct. 2020
Leticia Iglesias Herraiz	Vocal	Independiente	sept. 2018
Pedro Raúl López Jácome	Vocal	Otros externos	mar. 2017
José Ramón Rodrigo Zarza	Vocal	Independiente	sept. 2018 ²
José Eduardo Álvarez-Naveiro Sánchez	Secretario (no consejero)		

(1) Fue vocal desde ago. 2014 a sept. 2018.

(2) Fue presidente desde ago. 2014 a sept. 2018.



De NOMBRAMIENTOS

102-24

Consejero	Cargo	Categoría	Nombramiento
Eduardo Eraña Guerra	Presidente	Independiente	oct. 2016
Pedro Raúl López Jácome	Vocal	Otros externos	jun. 2016
José Ramón Rodrigo Zarza	Vocal	Independiente	dic. 2014
José Eduardo Álvarez-Naveiro Sánchez	Secretario (no consejero)		



De REMUNERACIONES

Consejero	Cargo	Categoría	Nombramiento
Carina Szpilka Lázaro	Presidenta	Independiente	jun. 2016
José García Montalvo	Vocal	Independiente	ago. 2014
Pedro Raúl López Jácome	Vocal	Otros externos	jun. 2016 ¹
José Eduardo Álvarez-Naveiro Sánchez	Secretario (no consejero)		

(1) Fue presidente desde ago. 2014 a jun. 2016.

Cambios en el Consejo de Administración en 2020

El Consejo de Administración, en su sesión celebrada el 28 de octubre de 2019, acordó aprobar, a propuesta de la Comisión de Nombramientos, el nombramiento por cooptación de D. Manuel López Figueroa como consejero independiente de ABANCA Corporación Bancaria, S.A., mostrando el Banco Central Europeo su no oposición al nombramiento el pasado 3 de marzo de 2020 de conformidad con la normativa aplicable.

Funcionamiento y asuntos relevantes del año

102-26, 102-27, 102-29, 102-34



1

El 27 de febrero de 2020, la Fusión por absorción inversa de ABANCA Corporación Bancaria, S.A. (sociedad absorbente) y ABANCA Holding Financiero, S.A. (sociedad absorbida).



2

El 13 de marzo de 2020, la Fusión por absorción de ABANCA Corporación Bancaria, S.A. (sociedad absorbente) y Banco Caixa Geral, S.A. (sociedad absorbida).



3

El 30 de junio de 2020 se celebró la Junta General Ordinaria de Accionistas, posibilitando por primera vez la participación a distancia por medios telemáticos como consecuencia del COVID-19. En la misma se aprobaron todos los puntos del orden del día, entre los que destacan la modificación de los Estatutos (artículos 20 y 25) al objeto de habilitar el foro electrónico de accionistas y la participación a distancia en las Juntas Generales, la reelección y ratificación de consejeros por el periodo estatutario, así como los acuerdos relativos al capital, incluyendo este último punto la reducción de capital para amortización de autocartera y el aumento de capital para capitalización de prima de emisión. Dichos acuerdos se encuentran detallados en el apartado de documentación legal de la Junta General disponible en la web corporativa.



Propuestas y acuerdos.



4

El 28 de septiembre de 2020, Aprobación por parte del Consejo de Administración, previo informe favorable de la Comisión de Nombramientos, de una segunda fase en aras de continuar desarrollando el Plan de Excelencia incorporando nuevas medidas a cumplir, en particular las resultantes de la reforma del Código de Buen Gobierno de las sociedades cotizadas.





5

Asimismo, durante 2020 se han llevado a cabo medidas para impulsar las mejores prácticas de gobierno corporativo, dentro del marco del Plan de Excelencia en Gobierno Corporativo. Algunas de las medidas más destacadas en el ejercicio 2020 son las siguientes:

- Hacer constar con transparencia en el informe de actividades de la Comisión de Nombramientos, aprobado en la sesión de marzo y publicado con motivo de la Junta General, los servicios prestados por expertos externos y el detalle de los importes devengados por cada uno de ellos en el ejercicio, así como si existe o no cualquier relación o situación potencial de conflicto de interés.
- Aprobar el Reglamento de la Comisión de Remuneraciones, recogiendo el contenido que describe la Guía Técnica 1/2019 de la CNMV sobre comisiones de nombramientos y retribuciones.
- Habilitar, por primera vez, la participación a distancia incluyendo la delegación del voto en la pasada Junta General, impulsado por la situación COVID-19 y amparado por el Real Decreto-Ley 8/2020.

Profesionalidad

La información acerca de los miembros del Consejo de Administración se encuentra disponible en la web corporativa de ABANCA, donde se puede apreciar tanto la experiencia profesional como los conocimientos de cada uno de sus miembros.

Con independencia de la profesionalidad de cada uno de sus miembros existe un plan de formación continuo del Consejo de Administración que, en 2020, se centró en aspectos como la prevención de capitales y de la financiación al terrorismo, el marco regulatorio europeo (ECB) y norteamericano (FED).



Información relativa a Gobierno Corporativo y remuneraciones.

Retribución

102-35, 102-36, 102-37

La remuneración de los consejeros se determina de conformidad con la política de remuneración del Consejo de Administración, actualizada por la Junta General de Accionistas del banco con fecha 10 de junio de 2019 (a la que asistió un 87,33 %). La propuesta contó con el 90,87 % de votos a favor.

Comité de Dirección

102-20, 202-2



Francisco Botas Ratera
Consejero Delegado



José Eduardo Álvarez-Naveiro Sánchez
D.G. Gobierno Corporativo y Asuntos Legales



Luis Beraza de Diego
D.G. Negocio en España



María Camino Agra
D.G. Capital Humano



Alfonso Caruana Cámara
D.G. Negocio Internacional



Alberto de Francisco Guisasola
D.G. Finanzas



Miguel Ángel Escotet Álvarez
D.G. Responsabilidad Social Corporativa y Comunicación



Pablo Triñanes Lago
D.G. Control Corporativo y Riesgos



José Manuel Valiño Blanco
D.G. IT, Información, Procesos y Operaciones



Pedro Veiga Fernández
D.G. Planificación Estratégica y PMO



Juan Luis Vargas-Zúñiga Mendoza
D.G. Mercado de Capitales, Gestión y Distribución Institucional



José Luis Vázquez Fernández
D.G. Crédito

Cambios en el Comité de Dirección

En 2020 no se ha producido ningún cambio en la composición del Comité de Dirección.

Durante el ejercicio 2020 han continuado formando parte del Comité de Dirección Julián José Serrapio Vigo, como auditor general, Álvaro García Diéguez, como director general de ABANCA Seguros y Jorge Martínez Martínez, como director ejecutivo de Medios de Pago y Consumo. Todos ellos son invitados, con voz pero sin voto.

BUEN gobierno

102-28, 103-2, 103-3

Todas nuestras actuaciones profesionales, empresariales y sociales se sustentan en los valores corporativos de responsabilidad, calidad, confiabilidad e innovación. Estos cuatro principios marcan nuestra cultura corporativa y el comportamiento individual de cada uno de los profesionales de ABANCA.



Políticas

102-16, 102-25, 103-3, 205-1, 205-2

La actividad de ABANCA está sustentada en políticas, normas y procedimientos de obligado cumplimiento y que velan por el desarrollo de comportamientos responsables en todo nuestro ámbito de actuación.



1

Cumplir con la normativa vigente en cada momento sobre prevención de blanqueo de capitales y con las recomendaciones emitidas por los organismos internacionales y las autoridades nacionales e internacionales.



3

Establecer **políticas** de aceptación / rechazo de clientes y **procedimientos** graduados en función del riesgo encaminados al conocimiento del cliente y la prevención de actividades de blanqueo.



2

Implantar normas de actuación y sistemas de control adecuados para impedir el acceso a la entidad a personas o colectivos no deseados.



4

Garantizar que todos los empleados las conocen.



Código ético y de conducta ABANCA: tiene implícito el compromiso con los derechos humanos. Así, en su artículo 88 se recoge el respeto a los derechos de sindicación, asociación y de negociación colectiva, así como las actividades individuales o colectivas que lleven a cabo las secciones sindicales de acuerdo con las funciones legalmente atribuidas. Y en su artículo 81 rechaza y penaliza cualquier tipo de discriminación por razón de género, raza, origen, condición, religión, ideología, política, estado civil o cualquier otra circunstancia de tipo personal o social.



Compromiso con los derechos humanos: es la manifestación pública de la responsabilidad de ABANCA por cumplir con los más altos estándares de respeto y protección de los derechos humanos. Basamos nuestro compromiso en las principales declaraciones internacionales en materia de derechos humanos, en especial: los principios rectores sobre empresas y los derechos humanos, los diez principios del pacto mundial de Naciones Unidas, los objetivos de desarrollo sostenible (ODS) y los principios concernientes a los derechos fundamentales establecidos a la declaración de la Organización Internacional del Trabajo.



Política de sostenibilidad: pretende recoger la estrategia, los principios básicos de actuación y los compromisos de la entidad en esta materia, evaluar su impacto estratégico e impulsar y gestionar iniciativas diseñadas para responder a los retos que plantea el cambio climático desde el punto de vista ambiental, social y de gobernanza.



Política anticorrupción: recoge los procedimientos específicos en materia de anticorrupción para cumplir con nuestras obligaciones y complementar la normativa existente (prevención del blanqueo de capitales y de financiación del terrorismo, normas antifraude, RIC, etc.).



Política fiscal: recoge aquellos principios que inciden más directamente en su praxis tributaria, como los de transparencia, honestidad, responsabilidad, confiabilidad y calidad; todos ellos orientados a la reducción de riesgos fiscales significativos y a la prevención de aquellas conductas susceptibles de generarlos.



Política de inversión responsable: recoge la estrategia y principios básicos de actuación voluntarios y aspiracionales en esta materia, con la finalidad de obtener un retorno de la inversión que es coherente con los objetivos de sus clientes, mientras busca maximizar el bienestar social. Para ello, se incorporan a las métricas financieras, aspectos sociales, ambientales y de gobernanza (ASG).



Política de calidad: nuestro compromiso con la mejora continua y la excelencia en gestión de procesos y servicios como palancas necesarias para ofrecer servicios de calidad, promoviendo las mejoras prácticas en los sistemas de gestión, conociendo las expectativas y necesidades de nuestros clientes internos y externos e impulsando acciones de mejora continua.

Canal de denuncias

102-17, 103-2

El canal de denuncias es un mecanismo interno que ABANCA implantó en 2014 mediante el cual se reciben y gestionan las denuncias que pueden realizar cualquier persona de la plantilla del Grupo ABANCA, así como terceros que mantengan con la entidad una relación contractual de derecho laboral, civil o mercantil.

El acceso al canal de denuncias está disponible en la intranet corporativa y permite comunicar de una manera confidencial, confiable y directa todo tipo de actuaciones profesionales que no se ajusten a la legalidad o a la normativa interna.

Gestión singular de la vivienda

103-2, 103-3, 203-1, 413-2

ABANCA dispone, desde 2016, de la unidad de Gestión Singular de la Vivienda, en la que se centraliza la comunicación y se garantiza una gestión transversal de todas las propuestas de actuación en respuesta a posibles nuevas regulaciones, o necesidades, de protección a deudores hipotecarios, velando por la correcta resolución de las situaciones de especial vulnerabilidad social. Todas las propuestas se derivan a planteamientos pacíficos y alquileres sociales. Nunca se realizan lanzamientos cuando el proceso de ejecución hipotecaria afecta a la vivienda habitual de aquellas personas en situaciones de especial vulnerabilidad.

La política de protección a deudores hipotecarios se estructura en torno a tres ejes de actuación principales: CBP, CSEVR y FSV.

Ejes de la política de protección a deudores hipotecarios



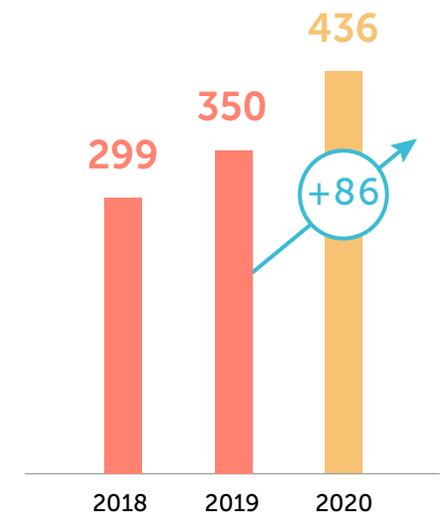
CBP, Código de Buenas Prácticas.

CSEVR, Comité de Situaciones de Especial Vulnerabilidad y Reputacional.

FSV, Fondo Social de Vivienda.

Código de Buenas Prácticas	2018	2019	2020
Operaciones solicitadas	127	143	69
Operaciones realizadas	40	21	13
Reestructuración viable	18	11	12
Quita	1	2	0
Dación en pago	21	8	1
Operaciones denegadas	55	45	21
Incumplimiento de requisitos	55	45	21
Otras causas	0	0	0

Total alquileres sociales



Ciberseguridad

La seguridad de la información es uno de los pilares fundamentales sobre los que se construye la organización y el buen gobierno del Grupo ABANCA, y que tiene por finalidad preservar la información de la organización, los activos que la soportan y proteger sus intereses y objetivos estratégicos.

ABANCA considera que el riesgo es inherente a su negocio y que la gestión del mismo es fundamental para lograr los objetivos y ejecutar sus estrategias con éxito. Por ello, existe un compromiso de mantener el nivel de riesgo dentro de los límites que se considera aceptables, con el fin de garantizar en todo momento la confidencialidad, la integridad y la disponibilidad de la información tratada

La gestión y el gobierno de la seguridad se recoge en la política de seguridad de la información (ciberseguridad) y proporciona los principios y pautas para salvaguardar la seguridad de los sistemas de información de ABANCA; rigiéndose por los siguientes principios:

1. Gestión de riesgos.
2. Seguridad integral.
3. Identificación, protección, detección, respuesta y recuperación.
4. Defensa en profundidad.
5. Reevaluación periódica de las medidas.
6. Segregación de funciones.

El rol de ciberseguridad y seguridad de la información tiene gran relevancia en las funciones de la unidad de privacidad y protección de datos que garantiza una correcta implantación de las políticas, normas y procedimientos en el ámbito de privacidad, incluyendo la correcta información a los clientes, seguimiento de derechos y los principios de Privacy by Design y by Default.

»» Defensa activa

24 horas x 7 días para prevenir, detectar y actuar sobre cualquier amenaza.

»» Governance robusto,

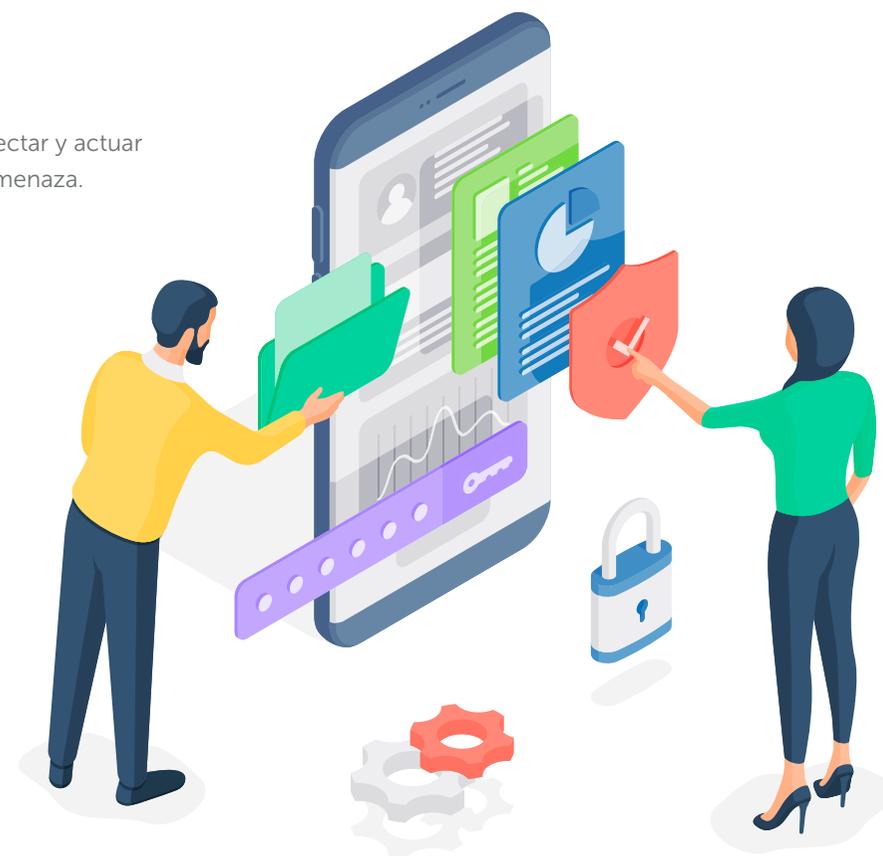
política de seguridad de la información: última actualización diciembre de 2020.

»» Protección de los datos:

+ 300
iniciativas analizadas.

44
consultas externas al Data
Protection Officer atendidas.

1.954
ejercicios de derechos realizados.



En 2020, se continuó el desarrollo del plan de formación y concienciación en ciberseguridad corporativo iniciado en 2018 que incluyó el adiestramiento y concienciación de todo el personal, así como acciones específicas para colectivos clave como el Consejo de Administración y el Comité de Dirección, equipos clave de tecnología y equipo de seguridad TI.

Adicionalmente, la realización de ciberejercicios nos ayudó enormemente en la necesidad constante de estar preparados ante incidentes y eventos relacionados con la ciberseguridad, permitiendo testar no solo la capacidad técnica, sino también la organizativa y la toma de decisiones.

También lanzamos las acciones de formación y concienciación a clientes que son claves para detectar y evitar el ciberfraude.

ABANCA emplea herramientas pioneras en el mercado para proteger y monitorizar los canales y sesiones de nuestros clientes, basadas en inteligencia artificial o en machine learning para identificar el ciberfraude.

Un hito clave del ejercicio fue la rápida adaptación de los paradigmas de seguridad a la realidad de la pandemia del COVID-19 y, por tanto, a escenarios de trabajo remoto, garantizando un modelo de trabajo eficiente pero seguro y resiliente a la vez.

» **Homologación** de más de 150 proveedores en privacidad.

» **Accountability**, ejecutados 41 tipologías de controles en 9 líneas de actividad básicas para el cumplimiento de la privacidad.





Entorno económico y plan

estratégico



El repunte económico esperado en 2020 se vio truncado por la pandemia provocada por el COVID-19.

ENTORNO económico

102-15

En 2020, las proyecciones económicas de inicios de año apuntaban a un repunte de la actividad económica global. Sin embargo, este escenario se vio truncado de forma abrupta por el desarrollo de la pandemia provocada por el coronavirus. En efecto, las medidas de limitación de la movilidad y de paralización de diversas actividades productivas adoptadas por muchos países para frenar la expansión del virus han provocado una rápida e intensa contracción económica. En este marco, se estima que el PIB mundial experimentó una caída del 3,5 % en 2020, en contraste con el crecimiento del 2,8 % del año anterior.

de la situación sanitaria. En este contexto, el PIB español registró una caída del 17,9 % en el segundo trimestre (-21,6 % en términos interanuales).

En el tercer trimestre, la recuperación parcial de la actividad económica permitió un repunte del PIB del 16,4 % trimestral, moderando la caída en términos interanuales hasta el -9,0 %. El sector servicios se recuperó parcialmente, si bien con una elevada disparidad por actividades. Comercio, transporte y hostelería y las actividades artísticas y recreativas son las ramas con peor comportamiento, con una caída cercana al 20 % interanual. En el último trimestre del año, pese al impacto de la nueva ola de contagios, la actividad mantuvo un comportamiento positivo, con un crecimiento trimestral del 0,4 %.

En el conjunto del año 2020, el PIB de España registró una caída del 11,0 %. Tanto el consumo privado como la inversión experimentaron una contracción del 12,4 %, mientras que el consumo público creció un 4,5 % impulsado por las medidas para luchar contra la pandemia. Por su parte, la demanda exterior se redujo con una caída tanto de las exportaciones (-20,9 %) como de las importaciones (-16,8 %).

En el mercado laboral, los datos de la EPA del cuarto trimestre de 2020 muestran que la ocupación aumenta en 167 mil personas, de forma que en términos interanuales el descenso se modera hasta el -3,1 % (en el segundo trimestre había llegado a caer un 6,0 % interanual). El año finalizó con una tasa de paro del 16,1 %, con un aumento de 2,3 puntos porcentuales respecto al cierre de 2019. Por su parte, las suspensiones temporales de empleo canalizadas a través de los ERTE, que llegaron a alcanzar 3,4 millones de afectados en abril, finalizaron diciembre con un descenso hasta las 756 mil personas.

En Galicia, el impacto de la crisis fue menos intenso que en el conjunto de España, tanto por una incidencia epidemiológica más baja como por su estructura productiva (menor peso de las actividades vinculadas al turismo y mayor protagonismo de sectores esenciales). Así, el PIB gallego registró en el conjunto del año una variación de -8,9 %, con un impacto de la crisis 2,1 puntos porcentuales inferior al del conjunto de España. En el mercado laboral también se observa un mejor comportamiento relativo. Así, la ocupación presenta una caída más moderada (-1,4 % interanual en el último trimestre), mientras que la tasa de paro cerró el año en el 11,7 %, situándose 4,4 puntos porcentuales por debajo de la media nacional.

-3,5 %
caída del PIB mundial.

-11 %
caída del PIB en España.

-8,9 %
caída del PIB gallego.

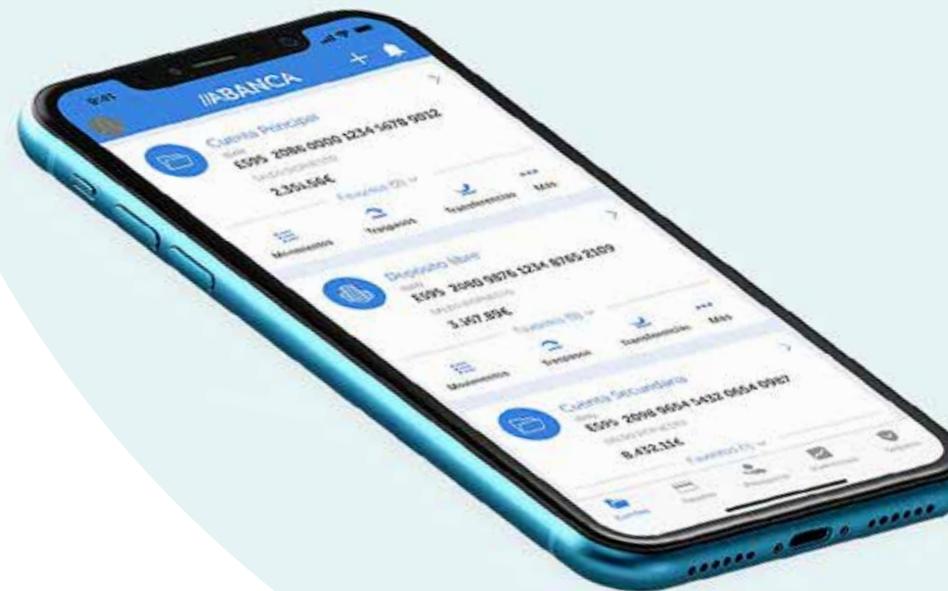
En el ámbito europeo, la zona del euro registró una contracción del 6,8 % en el conjunto del año 2020, tras crecer un 1,3 % en el año anterior. La contracción fue generalizada, si bien el impacto fue más intenso en los países con mayor incidencia del coronavirus y dependencia del sector turístico.

En España, los principales indicadores de actividad experimentaron una brusca caída en abril, coincidiendo con el pico de la enfermedad y las medidas de contención más estrictas. En mayo se inició el progresivo levantamiento de las restricciones, con distintos ritmos entre regiones en función

ENTORNO financiero

El Banco Central Europeo lanzó un amplio paquete de medidas de estímulo para hacer frente a los efectos económicos del coronavirus, complementando los mecanismos de ayuda implementados por los distintos gobiernos y las instituciones europeas. Entre ellas, inyecciones de liquidez en el sistema bancario ampliando el importe de TLTRO III, medidas de flexibilización de provisiones y requerimientos de capital y reforzamiento del programa de compras. También puso en marcha un programa de emergencia pandémica (PEPP) de compra de activos por un importe total de 1,85 billones de euros.

La política monetaria ampliamente expansiva motivó nuevos descensos en los tipos del mercado interbancario. Así, el Euribor a 12 meses finalizó el año en nuevos mínimos históricos (-0,50 %), mientras que el Euribor a 3 meses bajó hasta el -0,55 %.



»» **En los mercados de deuda pública**, los tipos volvieron a contraerse por el apoyo del banco central. En concreto, la rentabilidad del bono español a 10 años se deslizó hacia valores mínimos, llegando a situarse en valores negativos en el mes de diciembre y finalizando el año en el 0,06 %. Por su parte, la prima de riesgo de España finalizó 2020 en torno a los 60 puntos básicos.

PLAN estratégico 2018-2020

103-2, 103-3

El ejercicio 2020 ha sido el tercero de ABANCA en el marco de su Plan estratégico 2018-2020, en el que se definió la Visión del banco y su materialización en las prioridades estratégicas para el trienio: *«convertir la entidad en un banco reconocido por la experiencia de sus clientes a la hora de satisfacer de manera integral sus necesidades financieras y de previsión desde cualquier canal y lugar gracias a una banca móvil líder y a una organización ágil, simplificada y eficiente apalancada en la digitalización y en una cultura innovadora. Ser un banco con un resultado recurrente de actividad minorista que sitúe su ROE de forma sostenida por encima del coste del capital».*

Para cumplir con este objetivo, se definieron tres ejes estratégicos fundamentales:



1

Transformar la organización, promoviendo una estructura más simple, ágil y cooperadora, que permita impulsar una cultura innovadora y avanzar en el proceso de digitalización que impacte en los niveles de eficiencia y en el nivel de servicio al cliente.



2

Mejorar la experiencia del cliente, facilitando una relación omnicanal con una atención homogénea cualquiera que sea el canal con el que el cliente se relacione con la entidad, con unos elevados estándares de calidad, que permita potenciar la oferta de valor y los niveles de vinculación apalancada en la ventaja competitiva que supone la banca móvil del banco.



3

Elevar la rentabilidad recurrente del capital, impulsando la actividad de seguros como prioridad estratégica de primer nivel, prestando especial atención a financiación de consumo y medios de pagos tras la incorporación de ASF, y convirtiéndose en el banco de referencia para negocios y pymes, todo ello optimizando el uso de capital, ampliando la actividad en mercados más rentables que el español y maximizando la gestión del riesgo problemático.

» El objetivo ha sido lograr crecimientos superiores y sostenidos frente al mercado, especialmente en productos de valor añadido (seguros, fondos de inversión y planes de pensiones) y en financiación a pymes y consumo, que han llevado al banco en 2020 a gestionar un volumen de negocio superior a los 95.000 millones de euros, considerando las operaciones de compra (Deutsche Bank's Private & Commercial Client ('PCC') Portugal, Banco Caixa Geral, S.A., y Bankoia).

En este tercer ejercicio, los objetivos marcados en el Plan para 2020 se han cumplido en línea con lo previsto, destacando los siguientes hitos:

- 1** Los objetivos del Plan Estratégico se cumplen en 2020 en un 101 %, con un 105 % en la perspectiva financiera, muy próximos a los fijados en relación con clientes y mejora de procesos, y por encima de las metas en aprendizaje y crecimiento (105%).
- 2** Crecimiento con rentabilidad sostenida: el BAI supera en 23 millones el objetivo. El margen de intereses supera metas a pesar del impacto del cambio en la curva de tipos. Las comisiones quedan en línea con las metas, y la aportación del negocio de seguros superó el objetivo. La sólida base de ingresos recurrentes, unida al esfuerzo tecnológico y el control de costes realizado, permitió
- mejorar la eficiencia batiendo el objetivo marcado. Como consecuencia de todo lo anterior, el ROE y el ROTE se sitúan por encima de las metas.
- 3** Dinamismo comercial con el foco en lo micro y en los productos de valor añadido: La financiación a pymes y autónomos se mantuvo como pilar del crecimiento del crédito, cuya cuota con empresas creció 30 p.b. en el ejercicio. El peso de las formalizaciones de operaciones >1M€ en 2020 se situó -188 p.b. por debajo del sistema consolidando el giro a lo micro (49,7 % en ABANCA vs. 51,5 % en el sistema). En los productos de valor añadido, registramos ganancias de cuota en: fondos de inversión (+8
- p.b. en el año); planes de pensiones (+16 p.b.) y seguros de vida ahorro (+4 p.b.).
- 4** Calidad del riesgo: la tasa de morosidad se reduce hasta el 2 %, por debajo del objetivo del plan y situándose como la entidad española con menor morosidad (en línea con la media europea), y con la cobertura de activos improductivos (NPL y adjudicados) más elevada del sector.
- 5** Solvencia y liquidez: ABANCA cerró 2020 con un ratio de capital total¹ en torno al 18 %, y con 1.699 M€ de exceso de capital total¹. La estructura de financiación está claramente basada en depósitos minoristas, que crecieron un 11,3 % en el ejercicio.

(1) Calculados teniendo en cuenta la reciente emisión de AT1 (ene-21).

PRINCIPALES hitos 2020

102-10



1

Integración del Banco Caixa Geral

ABANCA finalizó, el 16 de marzo, la integración de Banco Caixa Geral, una vez completada la migración tecnológica y el cambio de marca en la red de oficinas. Desde ese momento, los más de 131.000 clientes y el centenar de oficinas de la antigua filial en España de Caixa Geral de Depósitos operan, a todos los efectos y con plena normalidad, bajo la plataforma de ABANCA.



2

ABANCA frente al COVID-19

- ABANCA formalizó operaciones de financiación con garantía pública por importe de 3.128 millones de euros, aplicó facilidades financieras por 802 millones de euros a hipotecas y otros 455 millones a otros tipos de financiación. Asimismo, se realizaron 450.000 anticipos de pensiones y más de 3.000 anticipos de prestaciones de ERTE, todo ello con el objetivo de paliar las consecuencias del COVID-19 sobre la actividad de empresas, pymes, autónomos y particulares.
- El banco adquirió **dispositivos sanitarios por importe de 4 millones de euros** para reforzar la capacidad de los hospitales públicos gallegos frente al COVID-19. El material clínico incluyó unidades individuales de cuidados intensivos (ventiladores SV), monitores PM10 y PM12, desfibriladores D3 y ecógrafos TE7.
- **«Cubertos» distribuyó más de 90.000 menús**, programa impulsado por ABANCA y su Obra Social, Afundación, en colaboración con ayuntamientos y entidades sociales con el objetivo de garantizar una alimentación saludable durante las vacaciones escolares, de verano y Navidad, a menores en riesgo de pobreza o exclusión social.
- ABANCA Seguros fue una de las entidades **participantes en la creación de un seguro colectivo** dirigido específicamente a proteger a los 700.000 profesionales sanitarios que luchan contra el coronavirus.



3

Primer banco español en adherirse a los Principios de Inversión Responsable

ABANCA ha sido el primer banco español en adherirse a los PRI en dos categorías: la sociedad ABANCA Corporación Bancaria, que desarrolla la actividad financiera a través de su Dirección General de Mercado de Capitales, Gestión y Distribución en la unidad de Dirección de Inversiones (Investment Manager), y la sociedad ABANCA Seguros, a través de la que el Grupo opera en el segmento asegurador, como propietaria de activos (asset owner).



4

ABANCA suscribe los Principios para un Océano Sostenible de Naciones Unidas

ABANCA se convirtió, en el mes de junio, en la primera entidad financiera española en adherirse a los Principios para un Océano Sostenible, una iniciativa de la Red del Pacto Mundial de Naciones Unidas que constituye un marco de buenas prácticas comerciales responsables con los océanos, común para todo tipo de sectores empresariales y geografías.



5

Adquisición de Bankoia

ABANCA y Crédit Agricole suscribieron, el 29 de septiembre, la compra-venta de Bankoia. En el acto de firma, celebrado en Donostia-San Sebastián, estuvieron presentes el presidente y el CEO de ABANCA, Juan Carlos Escotet Rodríguez y Francisco Botas, respectivamente; el CEO adjunto de Crédit Agricole, Xavier Musca, y el presidente de Crédit Agricole Pyrénées Gascogne, Marc Didier.



6

ABANCA Seguros Generales

ABANCA Seguros Generales obtuvo, en noviembre, la autorización administrativa de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (DGSFP) para ejercer su actividad como entidad aseguradora. Este requisito legal habilita a la compañía para operar en el mercado español de seguros generales.

LÍNEAS de actuación y perspectivas para 2021

102-6, 103-2

La economía global iniciará en 2021 una recuperación parcial de la actividad económica, de forma acompasada con el esperado control de la pandemia. De esta forma, el PIB mundial podría elevarse un 5,5 % en el año, según las previsiones del Fondo Monetario Internacional. Para la Eurozona, las proyecciones apuntan a un crecimiento del 4,2 %.

En España, la actividad se verá todavía afectada de forma relevante en la primera parte del año 2021, recuperándose progresivamente a partir del mes de junio por los avances en el proceso de vacunación, situando las previsiones de crecimiento en 2021 en torno al 6 %.

Los riesgos para el crecimiento mundial se concentran en el posible recrudecimiento de la pandemia, con nuevas olas de contagios o retrasos en el proceso de vacunación que motiven el establecimiento de medidas de contención que dificulten la recuperación.

En este marco, en el que previsiblemente se desarrollará la actividad en 2021, ABANCA pondrá en marcha el Plan Estratégico para el cuatrienio 2021-2024, que pivotará sobre cuatro grandes ejes estratégicos:

- Incrementar la generación de ingresos recurrentes: impulsando la actividad de seguros con el despliegue de ABANCA Seguros Generales en joint-venture con Credit Agricole Assurances,

convirtiéndonos en un referente en el asesoramiento en el ahorro del cliente y manteniendo foco en la financiación de consumo y medios de pago.

- Eficientar los costes: optimizando el modelo omnicanal de distribución en un marco de creciente adopción digital del cliente, eficientando estructuras de soporte y capturando el valor de las sinergias derivadas del crecimiento inorgánico.
- Transformar exponencialmente la organización: impulsando la digitalización de los procesos y el desarrollo de nuevas habilidades (reskilling) con especial foco en la sostenibilidad.
- Gestionar riesgos asociados al entorno actual, con un marco de apetito al riesgo selectivo (sectores menos intensivos en capital) y reforzando los procesos de recuperación con el desarrollo de una mayor capacidad de anticipación.





Modelo de
negocio





102-2. ABANCA es en la actualidad una de las diez entidades financieras más relevantes del sistema financiero español por volumen de activos (67.417 M€ a diciembre de 2020) y por presencia internacional (54 sucursales en el extranjero distribuidas por 10 países).

ABANCA desarrolla un modelo de negocio claramente focalizado en la banca minorista, centrado en la prestación de servicios financieros y de previsión a particulares y a empresas (pymes y autónomos fundamentalmente), que reciben una atención individual y especializada en aquellos casos en que su perfil así lo requiera. La gestión de activos improductivos es otra actividad para la que se ofrece una gestión personalizada, con políticas de acción diseñadas bajo la premisa de maximizar el valor de estos activos. Además, ABANCA opera en los mercados financieros como fuente diversificadora de los ingresos recurrentes y para contribuir a la optimización de recursos y riesgos.

Uno de los pilares en los que descansa el modelo de negocio de ABANCA es el de mantener en propiedad gran parte de los negocios de servicios financieros que presta (seguros, tarjetas, fondos, Planes, gestión de pagos, servicing inmobiliario, etc.), con el objetivo de retener el valor generado dentro de la entidad y garantizar altos niveles de experiencia de clientes a través del control de la cadena de valor. Esta estrategia también tiene como objetivo ser una fuente de diversificación y de generación de ingresos recurrentes, así como una potencial palanca de generación de capital.

ABANCA apuesta por un modelo de relación con el cliente basado en la omnicanalidad, en el que este decide cómo y cuándo realizar sus operaciones financieras, manteniendo la oficina tradicional como centro de atención personalizada y principal canal de relación, complementada con el creciente apoyo de canales alternativos (banca móvil, medios de pago, cajeros, TPV, etcétera).

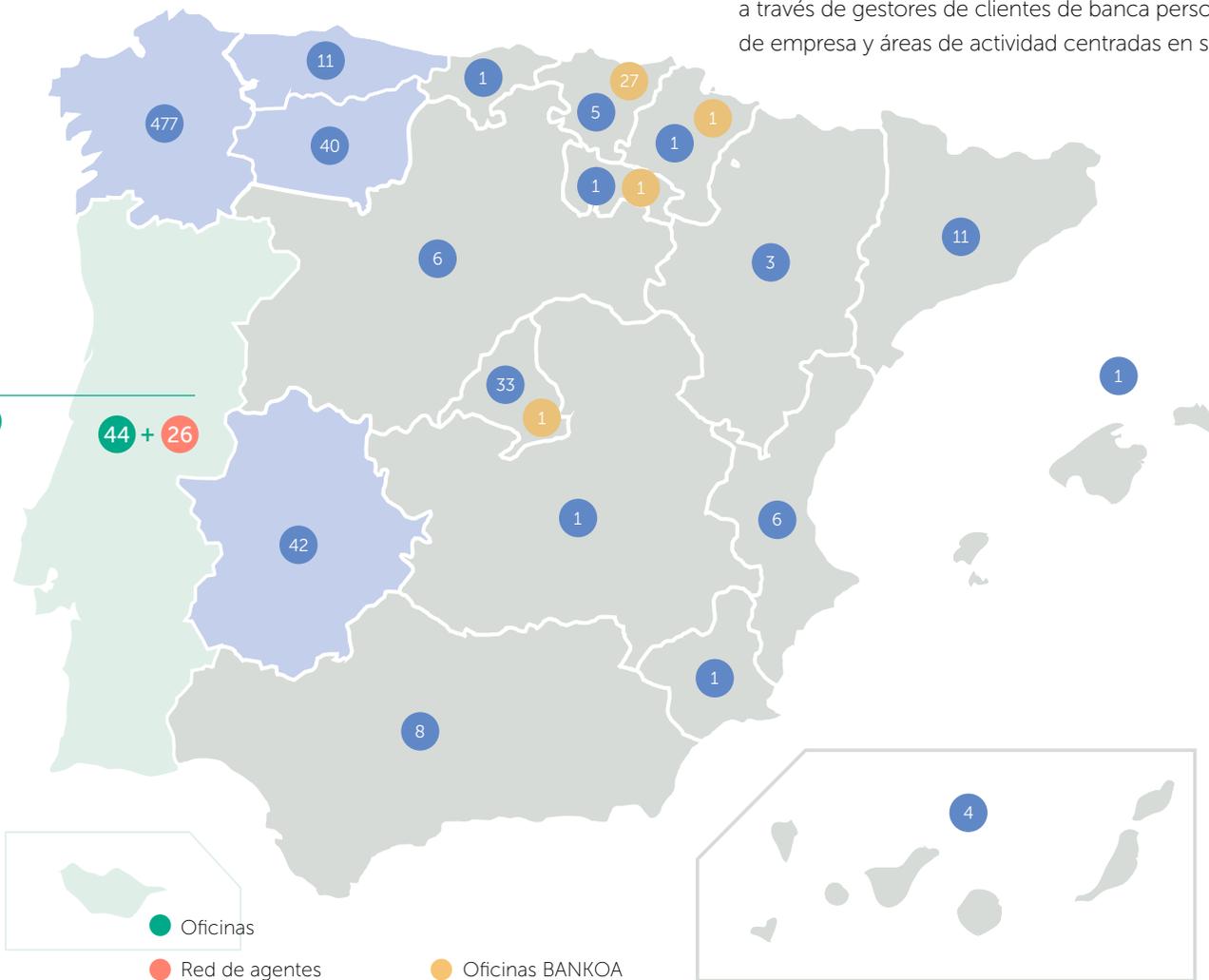
DISTRIBUCIÓN multicanal

102-4, 102-6

Dentro de este modelo de distribución multicanal, ABANCA se posiciona en el mercado de forma diferenciada por áreas geográficas:

PORTUGAL (70 puntos de venta)

La incorporación de Deutsche Bank PCB en 2019 supuso un fuerte impulso a la presencia de ABANCA en el mercado portugués y su consolidación como entidad de dimensión ibérica. A cierre de 2020 contaba con 44 oficinas operativas en Portugal apoyadas por soluciones digitales (banca móvil) a las que se unen 26 promotores que elevan a 70 los puntos de venta en el país.





» **ABANCA finalizó 2020** con una red de 706 oficinas, de las cuales 652 se ubican en España y 54 en el extranjero distribuidas a lo largo de diez países europeos y americanos.

Esta distribución geográfica se sustenta en un modelo innovador y diferencial cuyas principales características son, entre otras, la experiencia en la cobertura de las necesidades del cliente, la combinación la atención personal al cliente y la banca remota (online y telefónica), el servicio a través de unidades especializadas, la sencillez y transparencia en la contratación y gestión de productos y servicios, así como el enfoque internacional.

En los últimos años, ABANCA ha continuado con el proceso de optimización de su red, ajustando las sucursales a partir de la demografía y actividad económica de la zona. Adicionalmente, ABANCA ha aprovechado las oportunidades que han surgido en el sector para adquirir negocios y entidades que han permitido mejorar su posición como jugador ibérico. Este enfoque se ha reflejado en las

adquisiciones de Deutsche Bank PCB y Banco Caixa Geral, que permiten un crecimiento inorgánico complementario al negocio minorista de ABANCA. Adicionalmente, la transacción de Bankoia acordada en 2020 reforzará la posición de ABANCA en el País Vasco.

Cabe destacar la relevancia de la tecnología dentro del modelo de negocio de la entidad como vía para la mejora de la eficiencia y del servicio prestado a los clientes. El banco ha puesto el foco en el desarrollo de los canales digitales, que con motivo de la irrupción de la pandemia del COVID-19 han experimentado un crecimiento exponencial en su uso, con el 64 % de sus clientes ya digitales, apalancado en una banca móvil que se sitúa entre las mejor valoradas del mercado español y que es utilizada por 2 de cada 3 clientes particulares del banco.



PRINCIPALES líneas de negocio y productos

102-2, 102-6, 103-2, 103-3, FS6, FS13

ABANCA define tres líneas prioritarias de negocio de acuerdo con lo establecido en la normativa contable NIIF 8:

Constituye el eje principal de la actividad de la Sociedad y se orienta a todo tipo de clientes minoristas (particulares, empresas y administraciones públicas), a los que se les ofrece una gama de productos financieros y parafinancieros a través tanto de la red de oficinas como de canales de distribución alternativos (banca móvil, internet, cajeros, TPV...).

Esta línea aportó en 2020 el 73,8 % del margen bruto.

1 Banca minorista

1



Líneas de negocio

2 Banca mayorista

Recoge fundamentalmente la actividad de tesorería y operatoria en mercados (emisiones, cartera de renta fija y variable, derivados, etc.). También incluye actividades de asesoramiento en fusiones y adquisiciones, que consiste principalmente en la gestión integral de operaciones de compra-venta y movimientos societarios en el mercado ibérico, además de ampliaciones de capital, reestructuración de deuda y otras transacciones corporativas.

Esta línea aportó en 2020 el 20,2 % del margen bruto.

3

Filiales no financieras

Sociedades del Grupo no consolidables y no clasificadas como sociedades financieras con vocación de apoyo al tejido productivo y soporte de actividades de la matriz.

Esta línea aportó en 2020 el 6,0 % del margen bruto.

1. Banca minorista

ABANCA focaliza su actividad en la banca minorista tradicional, prudente, cercana y de servicio al cliente, situando a los particulares, las pymes y los autónomos como los colectivos que constituyen el pilar fundamental sobre el que se sustentan el resto de propuestas de valor especializadas.

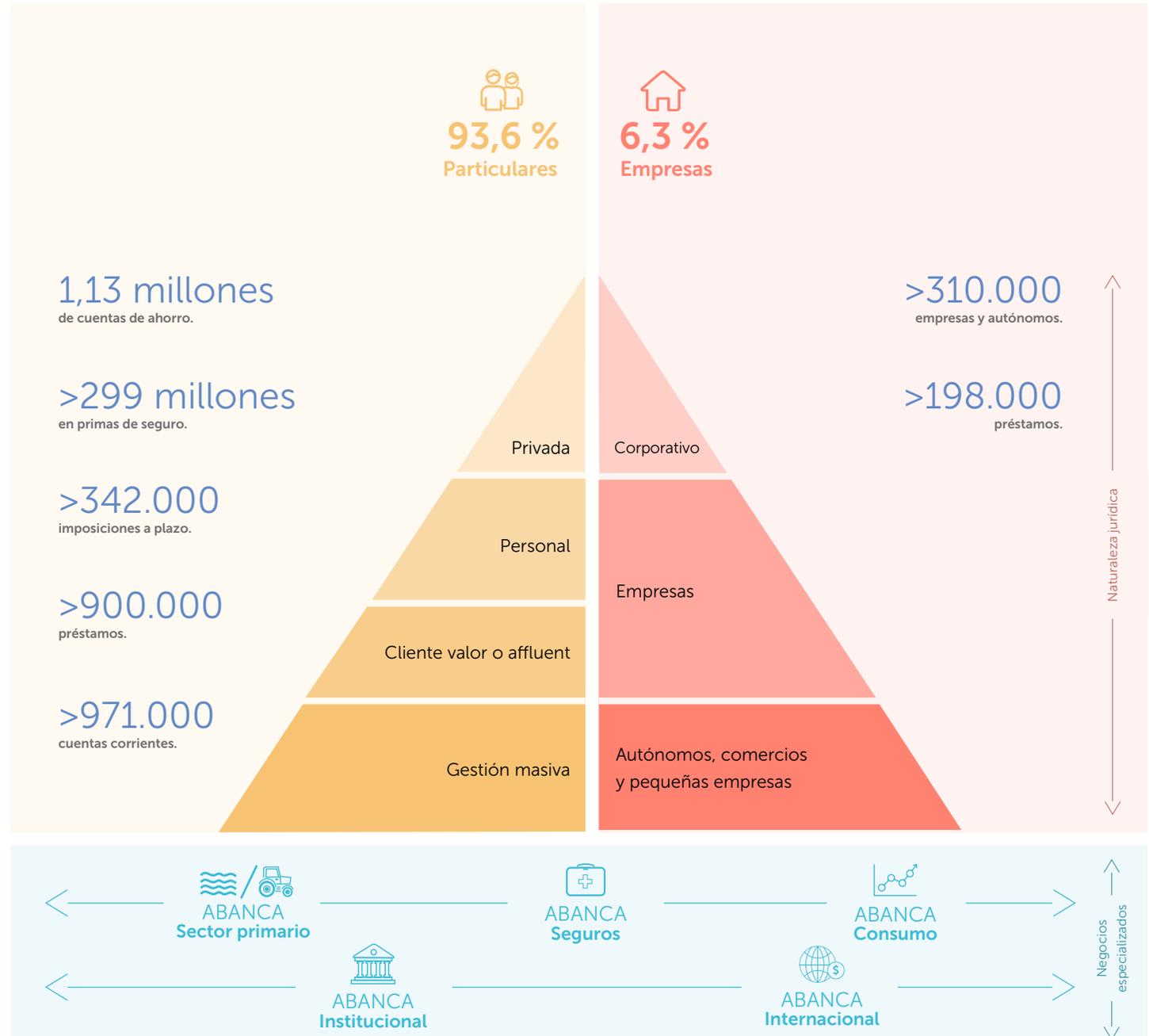
En 2020 la actividad del área ha estado muy focalizada en la implementación de medidas de apoyo a la sociedad y plantilla del banco para atenuar el impacto de la pandemia COVID-19, entre las que cabe destacar:

- 1 Canalización de las medidas públicas de apoyo al tejido productivo:** Formalización de 3.128 M€ de créditos de la línea de liquidez de avales públicos ICO-COVID-19, que supusieron el 19,3 % de las formalizaciones de crédito a pymes y gran empresa.
- 2 Refuerzo de la financiación a empresas:** el «Plan Anticipar» destina 7.900 millones de euros a la financiación para empresas, pymes, autónomos, negocios y comercios.
- 3 Medidas de flexibilización financiera:** concedidas moratorias de créditos por importe de 1.194 M€.
- 4 Medidas de apoyo a clientes vulnerables:** concedidos más de 3.000 anticipos ERTE por más de 3,3 M€, se ha adelantado el pago de prestaciones públicas (paro, pensiones) para minimizar problemas de liquidez, se han condonado comisiones de TPV a 32.600 establecimientos por inoperatividad y se ha aplazado el pago de comisiones a los clientes más vulnerables.
- 5 Potenciación de los canales de atención remotos manteniendo la atención presencial en oficinas:** Los 30 productos/servicios más frecuentes se pueden contratar en remoto y el 75 % de esos productos se contratan con «firma ABANCA». Se supera el millón de clientes activos usuarios de banca móvil a cierre de 2020. Desde el inicio de la pandemia se ha mantenido abierta al menos un 70 % de la red de oficinas.
- 6 Implantación del teletrabajo:** ABANCA ha implantado desde el inicio del confinamiento en marzo de 2020 la modalidad de teletrabajo para 4.700 empleados, lo que ha tenido una repercusión positiva en términos de productividad respecto a la situación previa al confinamiento. Ello ha permitido, en conjunción con otras medidas, contar hasta la fecha con un impacto del COVID-19 claramente por debajo de la media del sector español.
- 7 Apoyo a la sociedad:** donación de 150 ucis por valor de 4 millones de euros. Donación de 50.000 mascarillas y 13.000 pantallas faciales protectoras. Mantenimiento del patrocinio a 1.749 equipos y 14.500 deportistas. Donación de 4 lectores clínicos que analizan hasta 25.000 test diarios.



La estrategia comercial de ABANCA se basa en la segmentación por tipología de cliente, con el fin de ofrecer distintos productos y servicios adaptados a sus necesidades, obedeciendo en todo momento a un modelo de atención y propuesta de valor diferenciada. Estos productos y servicios se ofrecen en un entorno multicanal, ampliando las posibilidades de interrelación entre cliente y entidad.

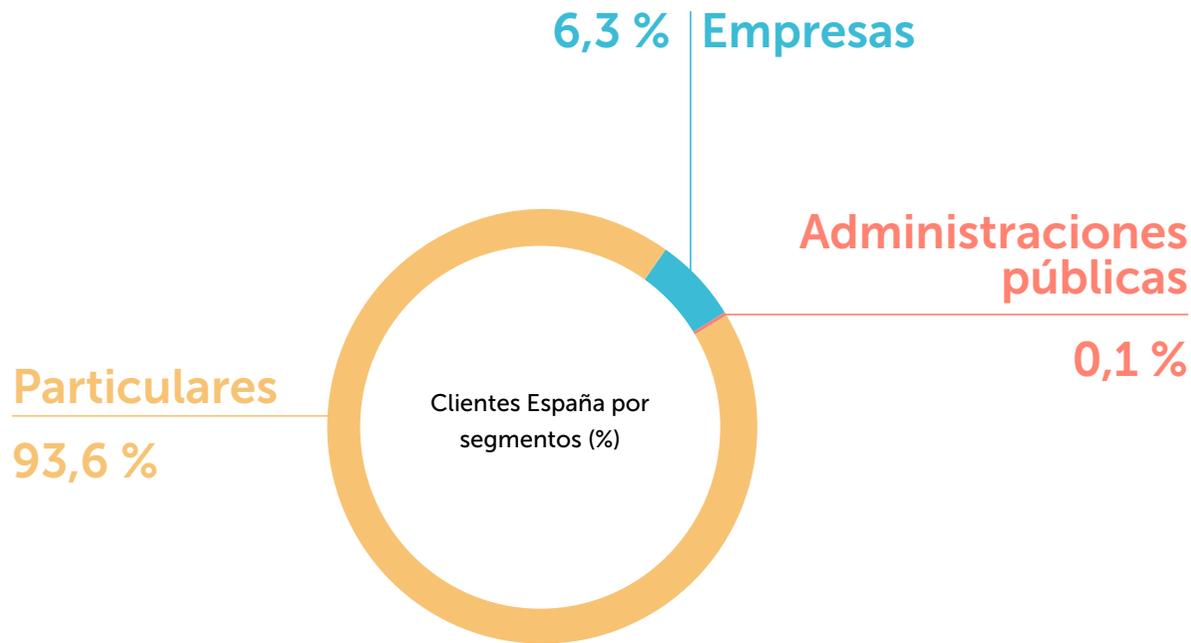
Según se indica en el siguiente gráfico, la segmentación se divide en dos dimensiones interconectadas con el propósito de que la atención sea lo más personalizada y profesionalizada posible.



a) Especialización por naturaleza jurídica

Particulares

Los particulares constituyen el segmento de clientela principal de ABANCA, suponiendo el 94 % de sus más de 2 millones de clientes en España y más de la mitad del saldo de la financiación concedida a clientes.



La entidad pone a disposición de este colectivo un amplio **abanico de productos y servicios**:

- **Financiación:** hipotecas, préstamos personales y financiación al consumo, productos que brindan diferentes alternativas diseñadas para adaptarse a la capacidad de pago y preferencias de los clientes. ABANCA complementa esta oferta con avales y tarjetas de crédito, entre otros. A cierre de 2020 ABANCA tenía suscritos con sus clientes particulares más de 900.000 préstamos.
- **Ahorro:** depósitos a plazo, libretas de ahorro, cuentas corrientes y vivienda, fondos de inversión en sus diferentes modalidades, seguros, planes de pensiones y valores de renta fija y variable. Al finalizar 2020 la entidad tenía activas aproximadamente 1,13 millones de cuentas de ahorro, más de 971.000 cuentas corrientes y más de 342.000 imposiciones a plazo de clientes particulares.
- **Seguros:** ABANCA ofrece una amplia variedad de productos de seguros que tienen como objetivo cubrir todas las necesidades del cliente, tanto en el segmento de vida como de no vida (automóvil, hogar, negocio, accidentes o ahorros, entre otros). En 2020 ABANCA ha emitido primas de seguro por importe de más de 299 millones de euros.
- **Otros servicios:** domiciliaciones, medios de pago, intermediación de valores y la operatoria continuada a través de un amplio abanico de canales de atención.

ABANCA realiza una **gestión comercial segmentada y diferenciada de sus clientes particulares** en función de la capacidad financiera de cada cliente particular:



1

Gestión masiva

Es la unidad con mayor base de clientes, que son atendidos por el personal de la oficina siguiendo criterios de valor añadido. Los miembros especializados de la unidad de gestión masiva también prestan servicios adaptados a las necesidades de aquellos clientes con mayor número de productos o servicios contratados con el Grupo ABANCA.



2

Clientes valor

Da servicio a clientes con ingresos mensuales regulares y teniendo además relación adicional con ABANCA (hipotecas, productos de ahorro, recursos fuera de balance, avales o medios de pago). Estos clientes tratan con gerentes especializados que brindan una mejor relación financiera.

Tras la adquisición de Deutsche Bank PCB, ABANCA aprovechó el fuerte posicionamiento en productos de valor agregado y la experiencia que Deutsche Bank PCB tenía con este tipo de cliente para exportar sus mejores prácticas a la gestión de la cartera total de clientes.



3

Banca personal

Atiende a clientes cuyo patrimonio y/o cuyos ingresos mensuales hacen que presenten alta propensión a contratar productos alternativos al plazo fijo y servicios personalizados. Son atendidos por gerentes y asesores de banca personal especializados con los certificados europeos de productos de inversión «European Investment Practitioner» (EIP) y «European Financial Advisor» (EFA), respectivamente, en mercados financieros, inversión y productos de ahorro, impuestos, regulaciones y estándares, así como planificación y asesoramiento financiero, acreditado por la Asociación Europea de Planificación Financiera (EFPA).



4

Banca privada

Esta unidad está enfocada a atender a aquellos clientes con altos patrimonios mediante una gestión con un grado de personalización muy específico, a la medida de cada cliente. El equipo de profesionales que forman la unidad de banca privada incluye tanto a asesores senior como a gestores de activos, cualificado en diferentes temas relacionados con el asesoramiento financiero y gestión de activos, con certificaciones reconocidas a nivel europeo, como el EFA antes mencionado.

Empresas

El servicio a la empresa ocupa igualmente un lugar prioritario en la actividad de ABANCA y, especialmente, el orientado a las pymes y a los autónomos. ABANCA cuenta con más de 310.000 clientes empresas y autónomos en España que son atendidos por gestores asignados especializados en sus necesidades.

Entre los productos y servicios dirigidos a este segmento cabe destacar:



1

Financiación

- **Circulante:** ABANCA proporciona a las empresas la liquidez necesaria para desarrollar su actividad diaria con productos tradicionales como el descuento, anticipos o cuentas de crédito, a los que se unen soluciones específicas como el confirming o el factoring.
- **Otras finalidades:** ABANCA proporciona productos habituales como préstamos, avales, descubiertos, leasing, renting, productos de coberturas de riesgos, etc., o soluciones concretas para operaciones de comercio exterior. Entre estos últimos se incluye el asesoramiento en comex, la financiación import-export, las cuentas en divisas, las coberturas de riesgo de pago y entrega de mercancía y las transferencias internacionales, entre otros.



2

Ahorro-Gestión de tesorería

Si bien comparte la utilización de instrumentos comunes a particulares, las empresas cuentan con productos específicos como «cash pooling» (gestión de tesorería para grupos de empresas), cuentas corrientes y de ahorro, depósitos o planes de pensiones de promoción conjunta.



» **La complejidad del negocio de empresas** (que financia tanto la actividad diaria como la expansión de cualquier proyecto) obliga a disponer de un alto grado de conocimiento técnico y del cliente, además de soluciones financieras adaptadas a sus diferentes tipologías, para lo que ABANCA dispone de unidades de atención personalizada:



3

Otros productos y servicios

Seguros, comercio electrónico, diferentes líneas de asesoramiento sobre informes comerciales, ayudas y subvenciones públicas, licitación y concursos públicos, etc. Asimismo, el segmento empresarial cuenta con el servicio de banca electrónica específico que es utilizado por más de la mitad de las empresas clientes.

- **Unidad MCA:** destinada a micropymes, comercios y autónomos.
- **Unidad Empresas y Pymes:** destinada a atender a la pequeña y mediana empresa.
- **Unidad Banca Corporativa:** atiende a las que se definen como grandes empresas.

b) Negocios especializados



ABANCA
Sector primario

1

ABANCA sector primario. 203-2, FS7, FS8. ABANCA Mar y ABANCA Agro son ejemplos de especialización en la atención a profesionales, empresas, cooperativas y demás agentes del sector primario, abarcando la totalidad de la cadena de valor de los sectores agroganadero, vitivinícola, pesquero y acuicultor.

ABANCA Mar presta sus servicios al sector marítimo y pesquero a través de una red de más de 100 sucursales distribuidas en diferentes zonas del litoral. Su equipo de profesionales ofrece soluciones financieras (productos y servicios) adaptadas a las características y necesidades del sector pesquero e industria auxiliar.

Además del servicio especializado, ABANCA Mar directamente en algunas y en otros con la colaboración de Afundacion, la Obra Social de ABANCA, y su escuela de negocios IESIDE participó en varias iniciativas de conocimiento, promoción y ciencia. Estas acciones tuvieron lugar telemáticamente englobando a cofradías, GALP, sector científico, mujeres de la pesca y Confederación Nacional de Armadores, entre otros.

Destaca, en este sentido, la participación en el primer evento del Observatorio ABANCA by IESIDE dando apoyo a sectores esenciales y estratégicos para nuestra economía. ABANCA Mar también organizó, o moderó, 11 encuentros digitales con entidades del sector para tratar temas de financiación, COVID o aspectos científicos.

Por último, hay que reseñar la línea de colaboración activa con todos los colectivos sectoriales a través de la firma de 90 convenios.

Domiciliaciones de la PAC:

Líderes Galicia, cuota del

48,78 %

Extremadura, cuota del

4,08 %

En León, cuota del

16,02 %

ABANCA Agro brinda sus servicios y soporte a través de una gama de productos diseñados para el sector agro-ganadero, vitivinícola y forestal. Este servicio se proporciona a través de cerca de 250 oficinas atendidas por directivos especializados en este sector.

En el año 2020 destacan dos actuaciones en materia de sostenibilidad:

- La oferta sectorial ABANCA Agro contempla condiciones bonificadas para la financiación de inversiones que se materialicen en: reducciones de emisiones, mejoras de eficiencia energética, etc.
- El encuentro comercial con clientes en formato digital donde se han abordado las oportunidades del sector forestal en el ámbito de la bioeconomía y de la compensación de emisiones de CO₂.

Muestra de la firme apuesta en este ámbito es la firma de 70 convenios de colaboración con diversos colectivos sectoriales y la adhesión al Instrumento Financiero de Gestión Centralizada en Galicia.



2

ABANCA Seguros: El desarrollo de esta línea de negocio tiene una importancia clave como generadora de resultados recurrentes, al tiempo que permite diversificar las fuentes de generación de ingresos.

ABANCA desarrolla su negocio en seguros a través de una estructura que cuenta con tres líneas de actuación:

- 1 «ABANCA Vida» para desarrollar una amplia gama de productos de vida (riesgo y ahorro).
- 2 «ABANCA Seguros Generales», empresa conjunta con Crédit Agricole para cubrir la oferta de seguros generales.
- 3 «ABANCA Seguros Correduría», una línea de corretaje para satisfacer las necesidades de aquellos clientes que demandan productos más personalizados debido a sus características específicas (complejidad de riesgos, volumen de cobertura, etc.).

Esta estructura eficiente se ha creado tras un proceso de relanzamiento que redefinió la estructura organizativa del negocio de seguros y planes de pensiones de ABANCA apoyado en una serie de compras y fusiones que han permitido a ABANCA recuperar el 100 % del control sobre la cadena de valor de su negocio de seguros.

Este nuevo modelo comercial está respaldado por un equipo de gestores comerciales ubicados en las sucursales de ABANCA especializados en cada área del negocio de seguros.





3

ABANCA Consumo. Esta actividad es gestionada por ABANCA Servicios Financieros (ASF), proporcionando soluciones de financiación al consumo, tanto a consumidores finales (aplazamiento de compras, financiación en punto de venta, etc.) como a comercios.

Esta unidad de negocio aporta una estructura específica centrada en punto de venta, prescriptores (concesionarios, retailers, etc.) y créditos preautorizados a clientes (tarjetas/préstamo). ABANCA Servicios Financieros cuenta con un equipo de gestores que dinamizan la actividad con comercios/concesionarios además de dar apoyo a la red de oficinas. Esto se complementa con un servicio de call-center para la venta telefónica y soporte a comercios clientes.

La adquisición de Popular Servicios Financieros, E.F.C., S.A.U., en 2017 fue un evento especialmente relevante en el desarrollo de la unidad de negocio «financiación al consumo», ya que aportó un equipo especializado, así como un elevado número de acuerdos con empresas y distribuidores en España y Portugal.



4

ABANCA Institucional. El sector público dispone también de un área especializada en ABANCA, en donde un equipo cualificado y con amplia experiencia ofrece todo tipo de soluciones para las necesidades financieras de organismos, empresas de carácter público, asociaciones, fundaciones, etc. Organizados en una red territorial para ofrecer un asesoramiento cercano e individualizado, los coordinadores de ABANCA Institucional gestionan personalmente una amplia cartera de clientes institucionales en toda España. Préstamos, pólizas de crédito, líneas de avales, factoring y confirming son las principales soluciones que apoyan diariamente la actividad de los clientes institucionales.

A través de esta área, ABANCA colabora también con organismos recaudadores con el objetivo de mejorar la eficiencia de los procesos de cobro de tasas, precios públicos y otros ingresos. En este sentido, se colabora en el desarrollo de soluciones innovadoras para el cobro de recibos, como es el caso de la aplicación móvil para la recaudación de impuestos locales.

Los clientes institucionales en ABANCA disfrutan también de un trato especializado a la hora de gestionar ayudas para sus proyectos. Esta área coordina anualmente más de un centenar de convenios de colaboración con ayuntamientos, comunidades autónomas, asociaciones, fundaciones, etc., para el desarrollo de iniciativas que fomentan el desarrollo social, económico y cultural de su entorno.





5

ABANCA Internacional. 102-4, 102-6

Si bien ABANCA concentra su actividad y negocio en el mercado ibérico (España y Portugal), cuenta con 3 oficinas operativas fuera de esta área (Estados Unidos, Suiza y México) y 8 oficinas de representación situadas en México, Panamá, Venezuela, Brasil, Reino Unido, Francia, Alemania y Suiza orientadas a dar cobertura a la colonia gallega en el exterior y a la internacionalización de empresas españolas que operan en dichos países.

El elemento central de este modelo es la atención al cliente a través de equipos ubicados tanto en España como en su

país de residencia. El cliente tiene a su disposición hasta tres puntos de atención entre los que elige en cada momento en función de sus necesidades: en su país de residencia, su oficina de representación local y, en España, su oficina de referencia apoyada por gestores centrados en el segmento de clientes no residentes más, en el caso de ser empresario, el equipo de gestores de comercio exterior de ABANCA.

Desarrolla la estrategia de presencia internacional complementaria en zonas geográficas que mantienen nexos con las regiones «naturales» de ABANCA.



1. ABANCA España internacionales

Son clientes con residencia en otros países pero que desean tener relaciones bancarias con una entidad ubicada en España. A diciembre 2020 contamos con más de 62.000 clientes particulares y cerca de 900 clientes empresas con estas características, que son atendidos por los siguientes equipos:

En su país de residencia, por la red exterior de oficinas de representación ABANCA con oficinas en:

- Europa: Londres (Reino Unido), Frankfurt (Alemania), París (Francia), Zúrich y Ginebra (Suiza).
- América: Caracas (Venezuela), Río de Janeiro (Brasil), Panamá (Panamá) y Ciudad de México (México).

En España, cuando los clientes se desplazan a nuestro país, por:

- Gestores de clientes no residentes, un equipo comercial altamente especializado en este segmento de clientes.
- La amplia red de oficinas de ABANCA España.

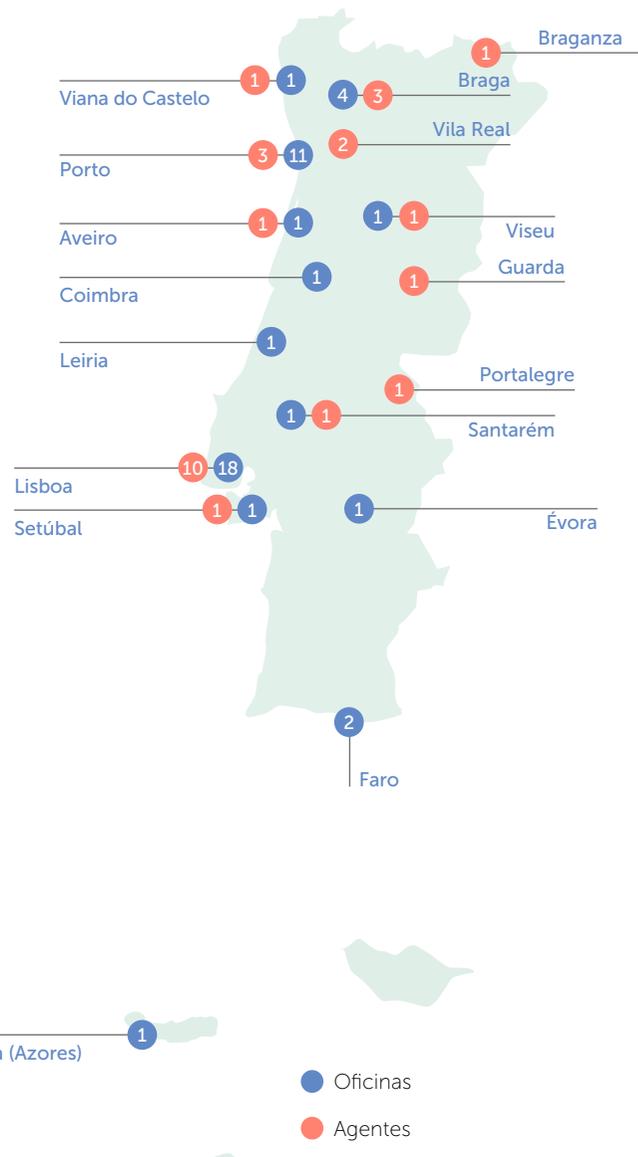


* Incluyen oficinas y promotores.

2. ABANCA Internacional

Son clientes que también tienen residencia en otros países pero que, a diferencia de los anteriores, desean tener relaciones con un banco ubicado en su país de residencia. A diciembre 2020 tenemos cerca de 64.000 clientes particulares y más de 7.000 empresas pertenecientes a este segmento. Estos clientes son atendidos en nuestra red de oficinas operativas del exterior ubicadas en:

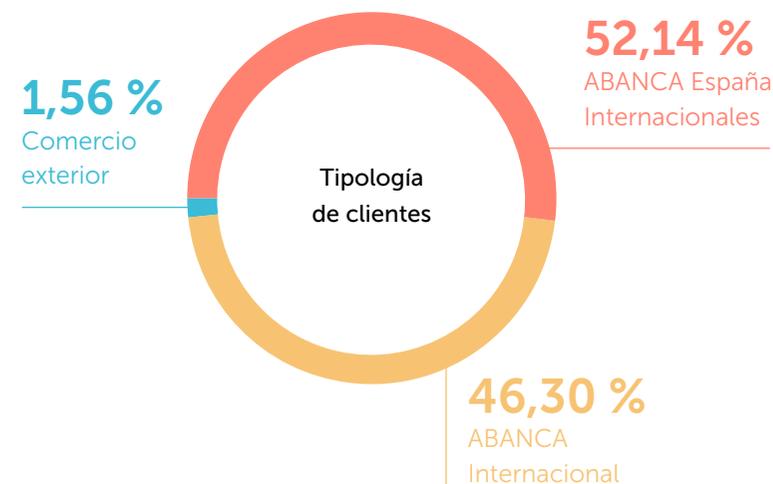
- Portugal, red de 44 oficinas y 26 promotores.
- EEUU, oficina de Miami.
- Suiza, oficina de Ginebra.
- México, Financiera SOFOM en Ciudad de México.



3. Comercio exterior

Este segmento lo forman clientes empresas con intereses económicos y residencia en España. Estos clientes, debido a su importante actividad de comercio exterior (importación o exportación), necesitan asesoramiento y productos y servicios financieros específicos. A esta tipología de clientes los denominamos «Clientes Comex» y, en diciembre 2020, contamos con más de 2.000 clientes atendidos por:

- Gestores especialistas en comercio exterior, un equipo comercial de alto expertise que asesora y comercializa una amplia gama de productos y servicios de comercio exterior (financiaciones importación y exportación, créditos documentarios, remesas financiadas, avales internacionales, forfaiting, confirming internacional, divisas plazo y contado...).
- El departamento de Back Office Comex, que da soporte técnico y estructural a la comercialización de estos productos.



c) Recuperaciones y activos inmobiliarios

ABANCA presta atención especial a la reducción del volumen de activos improductivos y en maximizar su valor para la entidad. Las principales líneas de actuación son la recuperación de Non-Performing Loans (NPL por sus siglas en inglés) y reducción de los inmuebles adjudicados, siempre bajo la premisa de generar resultados positivos para ABANCA.

La tarea de recuperación de NPL se centra en reducir las carteras de operaciones dudosas y fallidas con el fin de minimizar su impacto negativo en los resultados, para lo que se cuenta con el apoyo de la red comercial, principalmente en etapas tempranas de morosidad.

Más allá de las tareas ordinarias de recuperación, ABANCA también gestiona la reducción de este stock de NPL mediante la venta de carteras. La actividad se lleva a cabo evaluando las diferentes alternativas y estrategias de desinversión de estos activos no estratégicos, optando por la vía que permita obtener el mayor valor para ABANCA.

En cuanto al stock de activos inmobiliarios, ABANCA cuenta con un equipo a cargo de todos los procesos asociados con este tipo de bienes, desde su incorporación (en su caso) y registro en el inventario, hasta el precio y venta a terceros. Para gestionar su stock de

activos inmobiliarios, ABANCA elige soluciones mixtas que combinan el outsourcing y la gestión interna de tal manera que el control de la cadena de valor está asegurado y solo se subcontratan aquellas transacciones que son menos críticas en el proceso. En relación con la estrategia de desinversión, se realiza una segmentación de la cartera inmobiliaria en función de la revalorización de la capacidad de los activos, y los precios se fijan con el fin de maximizar la rentabilidad manteniendo una facturación adecuada.



» El resultado de esta política ha permitido situar a ABANCA en posiciones de liderazgo en el mercado español en calidad de sus activos, con una tasa de dudosidad del 2,0 % a cierre de 2020 y una cobertura de activos problemáticos del 72,1 %.

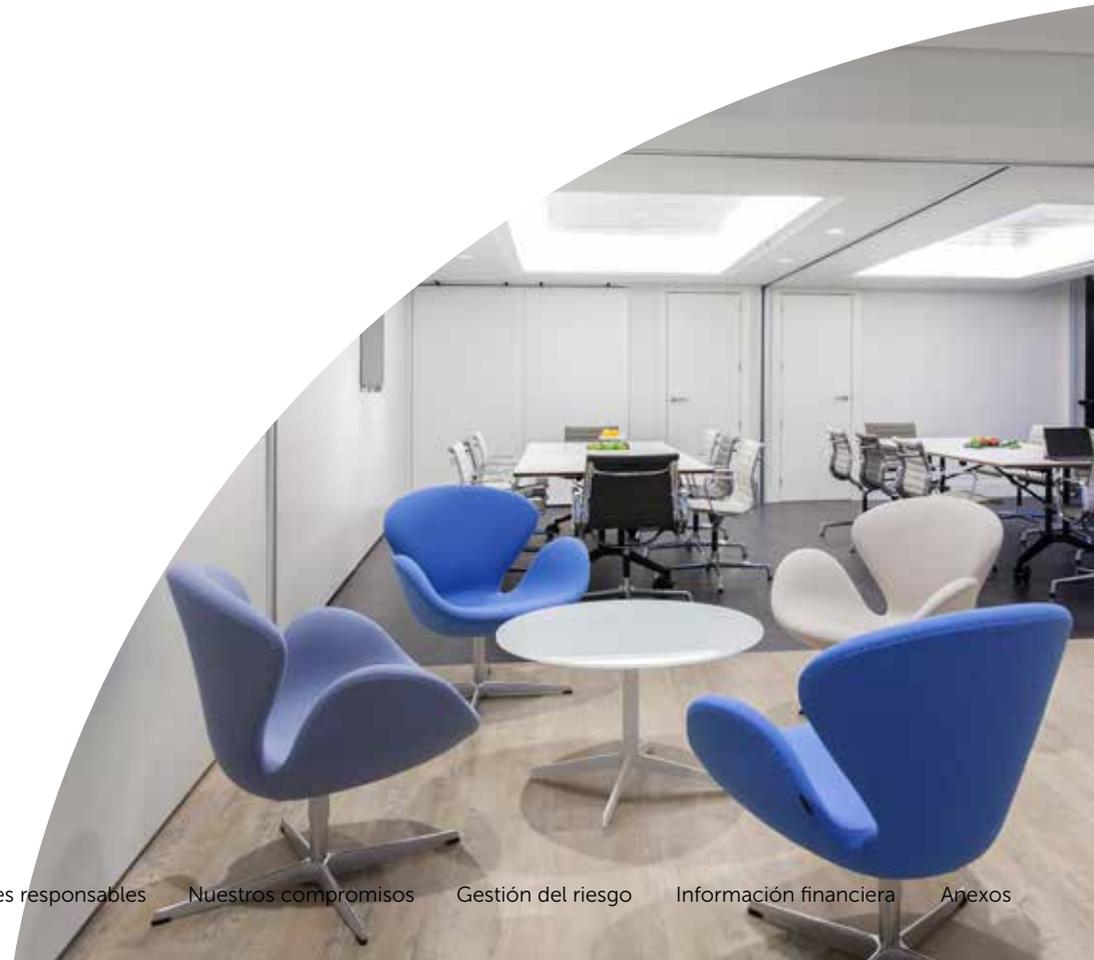


2. Banca mayorista

Sin perjuicio de que ABANCA financia su actividad de crédito con depósitos de la clientela, con una ratio LTD (crédito/depósitos) del 84,3 % a 31 de diciembre de 2020, la unidad de banca mayorista complementa la actividad comercial del banco y constituye una fuente complementaria de ingresos para la cuenta de resultados.

Una de las principales funciones del área es la inversión del excedente de liquidez generado por la actividad comercial. Asimismo, gestiona las posiciones de tesorería y pasivos en el mercado de capitales para implementar la transformación de plazos del balance y la exposición al riesgo de interés. Adicionalmente, la banca mayorista da soporte a las áreas de la red comercial que realizan gestión discrecional de carteras, difunde el conocimiento a los gestores/clientes de ABANCA sobre las carteras de inversión más estandarizadas y monitoriza los fondos de inversión/planes de pensiones diseñados por ABANCA. Asimismo, colabora en la distribución de productos de tesorería a la red comercial (minorista, empresas, corporativa, Comex e institucional) y coordina las mesas de divisa y derivados, con el objetivo de ofrecer los mejores precios en estos productos al cliente interno (balance/trading) y externo. Por último, se ocupa de la gestión de la cartera de inversión en sociedades cotizadas y no cotizadas en la que se incluyen participaciones no representativas con el objetivo de generar rentabilidad para la sociedad vía dividendos

o plusvalías y de maximizar la eficiencia y la solvencia, minimizando las salidas y maximizando las entradas de recursos. Además, esta línea de negocio incluye actividades de asesoría en fusiones y adquisiciones, que consisten principalmente en la gestión de operaciones externas de compra y venta y entrada de socios en empresas del mercado ibérico, además de ampliaciones de capital, reestructuraciones de deuda y otras operaciones corporativas.



3. Filiales no financieras

Comprende la cartera de empresas no financieras con vocación de apoyo al tejido productivo local y al soporte de actividades de la Sociedad (se incluye en este apartado el resultado de las compañías de seguros propias de ABANCA excepto los ingresos y gastos por comisiones, que se incorporan en el segmento minorista).

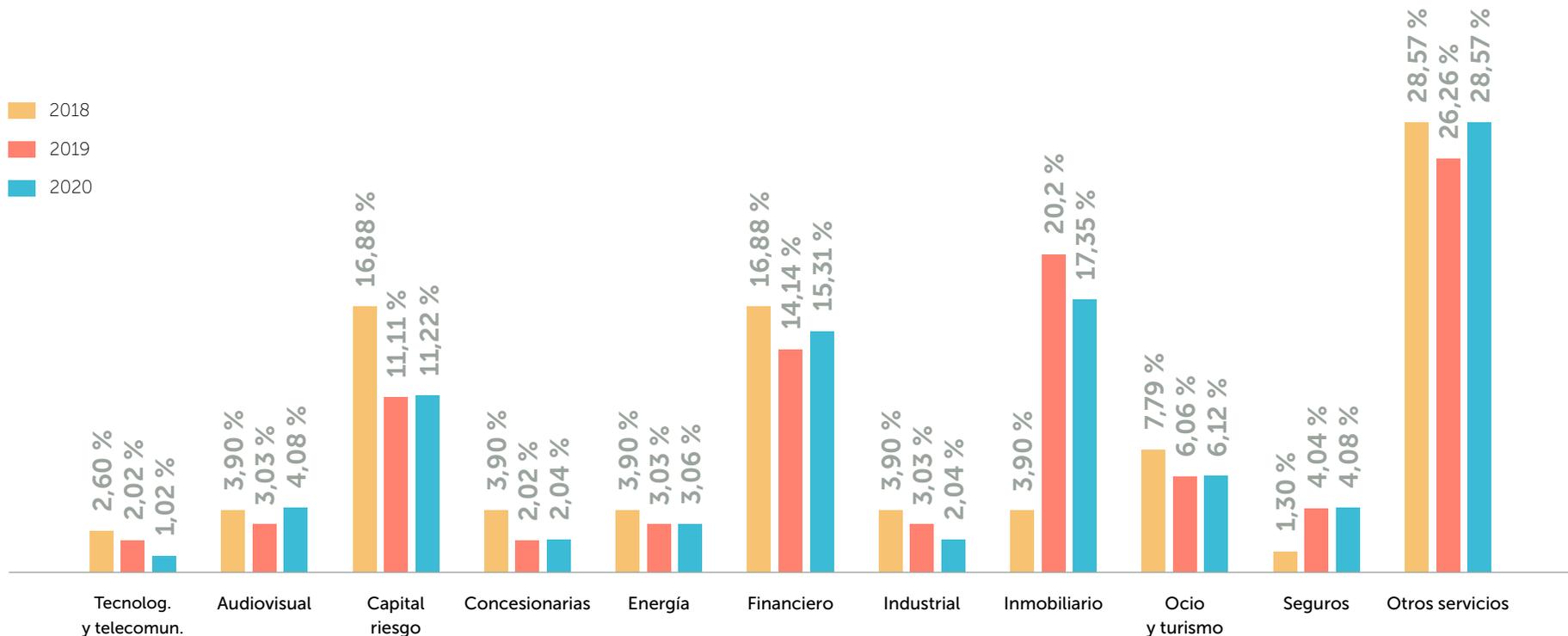
En el ejercicio 2020 se ha continuado con la política de rotación de la cartera de participadas

del Grupo, desinvirtiendo en aquellos proyectos en los que se hubiesen cumplido los objetivos previstos en el momento de la toma de participación, así como realizando nuevas inversiones en aquellos proyectos que se engloban dentro de la estrategia de reforzamiento de determinadas áreas del banco, como por ejemplo puedan ser las inversiones en startup vinculadas a los servicios financieros. En 2020 se ha puesto especial relevancia en el apoyo a

las empresas participadas debido a los impactos económicos generales que han sufrido a raíz de la pandemia por COVID-19: búsqueda de oportunidades de inversión/desinversión, financiación, etc.

A 31 de diciembre de 2020, el Grupo ABANCA mantenía una cartera de compañías participadas consolidadas con presencia en los sectores que se indican a continuación.

Distribución porcentual de participadas según sector de actividad y años



FINANZAS sostenibles

103-2, 103-3, FS7,
FS8, FS10, FS11

En ABANCA ayudamos a nuestros clientes en la transición hacia una economía con bajas emisiones de gases efecto invernadero (GEI). Por ello, apoyamos en la financiación de proyectos de energía renovable y eficiencia energética, la inversión responsable y fomentamos la innovación en el desarrollo de nuevas tecnologías para un crecimiento sostenible.

Financiación de proyectos sostenibles

ABANCA se ha clasificado entre las principales entidades españolas que trabajan en acuerdos de financiación de proyectos renovables. En 2020 se han firmado un total de 35 operaciones de financiación con criterios ASG por un importe superior a los 400 M€.

Al cierre del ejercicio 2020, la financiación total de proyectos con interacción medioambiental arroja un saldo de 700 M€.

Financiación con interacción en temas medioambientales (millones €)

Sector actividad	Nacional	Internacional	Total
Eólico	218	70	288
Solar	333	10	343
Minicentral hidráulica	34	0	34
Biocarburante	0	0	0
Cogeneración	3	0	3
Biomasa	21	0	21
Otros	11	0	11
Total	620	80	700

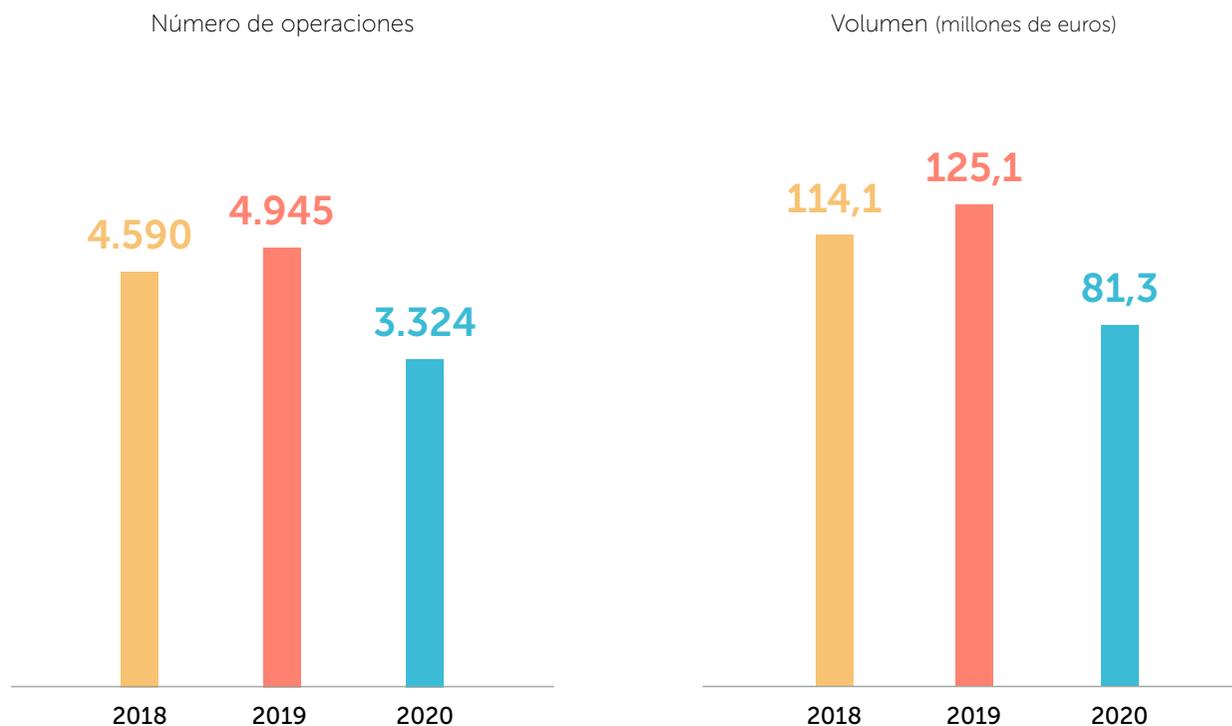
ABANCA comercializa varios productos de financiación cuya finalidad directa es la sostenibilidad en el segmento de particulares:

- Préstamos para reformas en el hogar para la mejora de la eficiencia energética, el uso de energías renovables o mejoras en la sostenibilidad. Es una línea dentro de la oferta financiera del Plan Activamos (convenio de colaboración entre ABANCA y las cuatro diputaciones gallegas, que tiene como objetivo principal contribuir a potenciar el desarrollo social y económico de la comunidad).

Desde 2014, primer año en que se firmó el convenio con las diputaciones, se han formalizado más de 32.000 operaciones por más de 800 millones de euros.

- Financiando la adquisición de vehículos eficientes: híbridos, eléctricos, etc.

Formalizaciones Plan Activamos



El negocio especializado se centra en el apoyo al sector primario: desde la difusión de información sobre ayudas para planes de mejora en su modelo de negocio y apoyo en el trámite de las mismas; la inclusión financiera de los profesionales del sector; hasta el anticipo de subvenciones y financiación para la reducción del impacto medioambiental e inversión de proyectos en el ámbito social.

A través de ABANCA Agro, trabajamos en la financiación de proyectos para la actividad agrícola y forestal: en la mejora de la eficiencia energética, sustitución de energía convencional por biomasa y otras energías alternativas, mejora en el tratamiento de residuos, reducción de las emisiones de CO₂, vehículos eficientes y en proyectos de innovación forestal, además de servir como agente dinamizador para el logro de los objetivos que se propone alcanzar la Política Agrícola Común.

El equipo de ABANCA Mar dedicado al apoyo del sector pesquero y marítimo, trabajan en inversiones como: renovación de la flota pesquera, construcción de nuevas plantas conserveras o mejoras de eficiencia de las existentes y renovación de las instalaciones en las bateas. En resumen, medidas que supongan mejoras de explotación, un ahorro de energía o reducción del impacto negativo para que el medio sea sostenible, algo vital para la supervivencia del sector.

Apoyo al sector marítimo mediante la financiación de proyectos de inversión del Fondo Europeo Marítimo y de la Pesca (FEMP), que subvenciona, entre otras, inversiones que contribuyan a ahorrar energía o reducir el impacto en el medioambiente, incluido el tratamiento de residuos.



Inversión socialmente responsable

La inversión de ABANCA busca, además del retorno financiero del inversor, contribuir al desarrollo sostenible e inclusivo de la sociedad.

En mayo de 2020, el Consejo de Administración aprobó la Política de Inversión Responsable, que pretende recoger la estrategia y principios básicos de actuación en esta materia, con la finalidad de obtener un retorno de la inversión que es coherente con los objetivos de sus clientes, mientras busca maximizar el bienestar social. Para ello, se incorporan a las métricas financieras, aspectos sociales, ambientales y de gobernanza (ASG).

El documento constituye un marco de referencia para los productos, servicios de inversión y activos gestionados y/o supervisados por la Dirección de Inversiones enmarcada dentro de la Dirección General de Mercado de Capitales, Gestión y Distribución Institucional, y ABANCA Seguros.



Modelo de inversión

El modelo de inversiones de ABANCA tiene en cuenta los factores ASG como una variable de relevancia en el proceso de toma de decisiones. Esto permite tomar decisiones mejor informadas tanto para activos de renta variable y renta fija de las diferentes carteras propias como para la oferta de productos y servicios financieros a clientes.

En el modelo es clave: la aplicación de los Principios de Inversión Responsable (PIR), los Principios de Banca Responsable y los Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, además de promover la integración de los criterios ASG en la selección de fondos y en el análisis de activos.

ABANCA lleva a cabo una gestión discrecional de carteras a través de tres opciones de inversión: Alpha Responsable, Alpha Exponential Future y Alpha Cíclica. Todos los fondos incluidos en las carteras Alpha están gestionados por gestoras firmantes de los Principios de Inversión Responsable (PRI).

- **Alpha Cíclica**, apoyándose en el estudio de los ciclos económicos, la cartera invierte de manera global en una selección de clases de activos, con el objetivo de mantener una diversificación adecuada en cada momento.
- **Alpha Exponential Future**, la estrategia de Alpha Exponential Future identifica tres grandes megatendencias, una de las cuales es la sostenibilidad. Dentro de esta megatendencia se invierte en temáticas vinculadas al desarrollo sostenible, como la gestión del agua, la mitigación del cambio climático o las energías renovables, entre otras.
- **Alpha Responsable**, las carteras Alpha Responsable invierten en una selección de fondos de inversión internacionales que promueven características medioambientales o sociales y de buen gobierno en la gestión de sus inversiones, favoreciendo a las compañías y emisores con mejores prácticas ASG. Esta promoción de características sostenibles se hace mediante varios enfoques, como la exclusión de sectores, países o emisores controvertidos; la integración de criterios de best in class en los fondos seleccionados o la incorporación de fondos vinculados a temáticas de inversión sostenibles o impacto.

Al cierre del ejercicio 2020 el volumen total gestionado en estas carteras supera los 550 millones de euros.

Inversión con impacto social

ABANCA aportó más de 16,5 M€ a diferentes entidades, asociaciones e instituciones que desarrollan su actividad en el ámbito social.

16,5 M€
de inversión social.



Participación de capital

Dentro de su apoyo al tejido productivo local, ABANCA tiene participación en tres sociedades que explotan un total de cuatro parques eólicos con una potencia total de 112,06 Mw. La participación en cada sociedad es inferior al 20%, con el siguiente detalle:

Sociedad	Parque eólico	Potencia	Participación
Norvento Montouto, S.L.	Fiouco	24,00 Mw	19,90 %
	Montouto	20,46 Mw	19,90 %
Norvento Curuxeiras, S.L.	Curuxeiras	49.60 Mw	19.89 %
Norvento Sasdónigas, S.L.	Sasdónigas	18,00 Mw	19.68 %

Próximos pasos

Nuestra visión es seguir trabajando en el apoyo de nuestros clientes en la transición hacia la sostenibilidad e incrementar el negocio en finanzas sostenibles de forma progresiva en nuestro entorno de actuación, lo que a su vez nos permitirá reducir la intensidad de GEI o la exposición del total de la cartera.



ABANCA Digital

103-2, 103-3,
FS13, FS14

ABANCA Digital, fiel a su objetivo de facilitar a los clientes un servicio innovador, desarrolló e implantó durante el confinamiento diversas soluciones tecnológicas que permitieron ampliar su catálogo de productos y servicios contratables sin necesidad de acudir a una oficina dando así respuesta a las necesidades de los clientes.



1

Ampliación de las operaciones a distancia:

entre otros productos se incorporó la formalización remota de operaciones, principalmente de financiación, para particulares, autónomos y empresas, lo que permitió:

- Formalizar tarjetas de crédito.
- Formalizar préstamos personales e hipotecarios con novaciones, subrogaciones y ampliaciones.
- Acogerse a las modalidades de financiación del ICO.
- La tramitación de la moratoria financiera.
- El adelanto de las prestaciones por desempleo a afectados por ERTE.



2

Servicio cercano y simplificado: el principal objetivo del banco en 2020 ha sido poner a disposición de los clientes herramientas y servicios online para la realización de operaciones desde cualquier lugar y a cualquier hora; a través de un ordenador, un móvil o un cajero automático.

Manteniendo la seguridad requerida por la normativa PSD2, también se simplificó el acceso digital a través del número del documento de identidad del cliente y una clave secreta.



3

Banca móvil para empresas: como complemento a la banca electrónica para empresas, se desarrolló en las primeras semanas de confinamiento una App de banca móvil empresas que permitió la firma de operaciones, hacer transferencias nacionales e internacionales y consultar las posiciones de la empresa entre otras operativas.



4

Apoyo al comercio local: en un momento en el que se hizo imprescindible para los negocios locales la venta a distancia, ABANCA puso a su disposición herramientas para que la venta resultase más cómoda, sencilla y segura: el TPV virtual o portátil o el servicio Aplazos son dos buenos ejemplos.



Firma ABANCA.



Banca móvil para empresas.



Servicio cercano y simplificado.



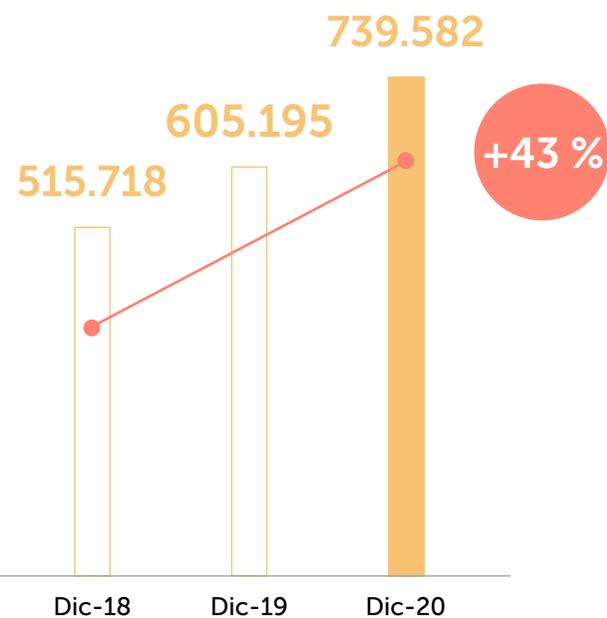
Apoyo al comercio local.

+ 162,1 %
Contratos de origen digital en 2020.

» La aplicación de banca móvil de ABANCA: desarrollada íntegramente en Galicia y gratuita, está entre las mejor valoradas por los usuarios de aplicaciones de entidades financieras, según la opinión imparcial de miles de clientes que han descargado la App y han dejado su valoración en las tiendas de aplicaciones oficiales de los terminales Android e IOS.

	<p>48.801 valoraciones.</p>	<p>Calificación media ★★★★☆</p> <p>El 20 % le conceden ★★★★</p> <p>El 58 % le conceden ★★★★★</p>
	<p>70.958 valoraciones.</p>	<p>Calificación media ★★★★☆</p>

Evolución clientes conectados a banca móvil (uds-mes estanco)



Calidad

103-2, 103-3, 416-1, 417-1

La calidad es uno de los valores corporativos en los que se asienta el progreso futuro de la entidad. En ABANCA, la calidad es una responsabilidad compartida que se encuentra soportada por tres pilares básicos:



1

Fomentar la utilización de sistemas de gestión de calidad.



2

Excelencia en la gestión y orientación a resultados.



3

Conocer las necesidades de nuestros clientes y **mejorar** su satisfacción.

» ABANCA dispone de una **política de calidad**, donde se muestra nuestro compromiso con la mejora continua y con la promoción de las mejores prácticas en los sistemas de gestión, un compromiso con la **excelencia en el servicio**.



Certificaciones y sellos de calidad

En 2020 ABANCA ha dado continuidad a su apuesta por la certificación de sistemas de gestión de calidad como un medio que nos permite ordenar nuestros procesos comerciales, de gestión y experiencia de cliente y que nos sirve de palanca para tender hacia la excelencia en el servicio prestado.



El certificado AENOR en «**Excelencia en el Servicio a Banca de Negocios**», en vigor desde marzo de 2018, acredita nuestro esfuerzo por la mejora continua de nuestros procesos y servicios para poder ofrecer la mejor experiencia a nuestros clientes en un segmento estratégico y en crecimiento.



Nuestra **sistemática comercial** representa un modelo exitoso de transformación y logra estar entre las primeras entidades con un Certificado AENOR Conform en Excelencia en el Servicio a Banca de Particulares, en vigor desde diciembre de 2016.



Los **medios de pago** (tarjetas financieras) y **la banca electrónica de particulares, empresas y banca móvil de particulares** se han convertido en servicios más reconocidos y valorados por los clientes. Disponen, desde 1996, de una certificación de su sistema de gestión de calidad conforme a los requisitos de la norma UNE-EN ISO 9001:2015.



En diciembre de 2014 nos convertimos en la primera entidad española y europea en certificar la calidad de un producto financiero (**préstamo 24 horas**) según la norma UNE93200:2008 para Cartas de Servicio.



Solo dos entidades financieras en el mundo, y solo ABANCA en Europa, cuentan con el mayor rating de calidad en tecnología, el **nivel 5 de CMMI** (Modelo Integrado de Capacidad y Madurez, en sus siglas en inglés).



Calidad.

Cartas de Servicios

ABANCA a día de hoy se diferencia por ser la primera y única entidad financiera en la banca española y europea en realizar un ejercicio de esfuerzo para garantizar la transparencia y calidad de sus productos a través de las Cartas de Servicios.

Estos documentos, entregables al cliente en la contratación de productos y servicios, explican por escrito y de forma clara cuáles son los compromisos concretos de calidad, las obligaciones y derechos que le asisten, las medidas de compensación acordadas y los canales de sugerencia y escucha a su disposición.

Las Cartas de Servicios incorporan objetivos e indicadores cuantificables asociados a los compromisos cuya medición y grado de cumplimiento es verificado y comunicado públicamente. (enlaces a continuación)



Préstamo 24 horas



Carta de Servicio.



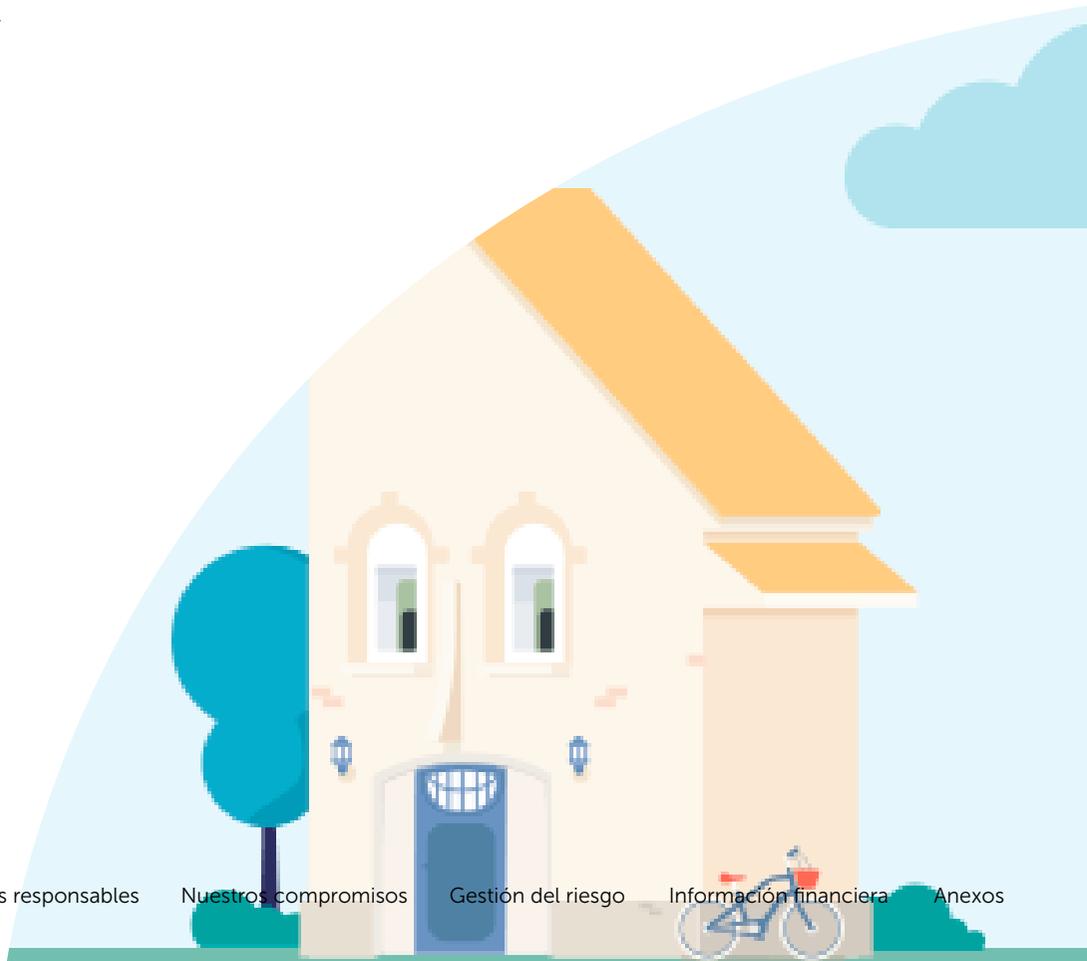
Hipoteca Maricarmen



Carta de Servicio.



Panel de cumplimiento de compromisos.



Métricas de calidad interna

Medir la satisfacción interna en la ejecución de los servicios y procesos internos nos ayuda a alinear los intereses de todos los participantes en las diferentes fases del mismo.

ICS

Índice de Calidad de Servicio

El **Índice de Calidad de Servicio** se construye a partir de las valoraciones obtenidas en cinco dimensiones, evaluando el funcionamiento de los procesos de soporte, la agilidad de respuesta, la ausencia de errores, las herramientas o la seguridad, entre otros.

A partir de nuestro ICS se ha establecido una calificación de calidad interna que

marca el nivel óptimo en el que debe situarse cada servicio interno de forma que contribuya a ofrecer al cliente final la mejor solución y respuesta a sus necesidades.

En 2020 el 89 % de los servicios evaluados han logrado situarse por encima de su nivel óptimo de calidad interna fijado.

CES

Índice de Esfuerzo Cliente

El **Índice de Esfuerzo Cliente** (CES por su sigla en inglés) evalúa la percepción del esfuerzo necesario para obtener un servicio o resolver un problema, convirtiéndose en un «barómetro» que mide desde la percepción del cliente interno hasta la simplificación de procesos, la adopción de nuevas tecnologías y herramientas, o la mayor autonomía para tomar decisiones.

Durante 2020 ABANCA ha acelerado la agilidad y simplicidad de los procesos internos, de forma que los clientes internos han reconocido dicha mejora a través del índice CES que ha dado un salto cualitativo de 7 puntos.

Cerca de **53** servicios evaluados en 2020. **5.000** empleados participantes.

Promedio de **730** encuestas mensuales.

El **89 %** de los servicios internos alcanzan el nivel óptimo de calidad.



Experiencia cliente

102-43, 102-44, 103-2, 103-3, 416-1

Otro año más sumando y compartiendo experiencias con nuestros clientes.

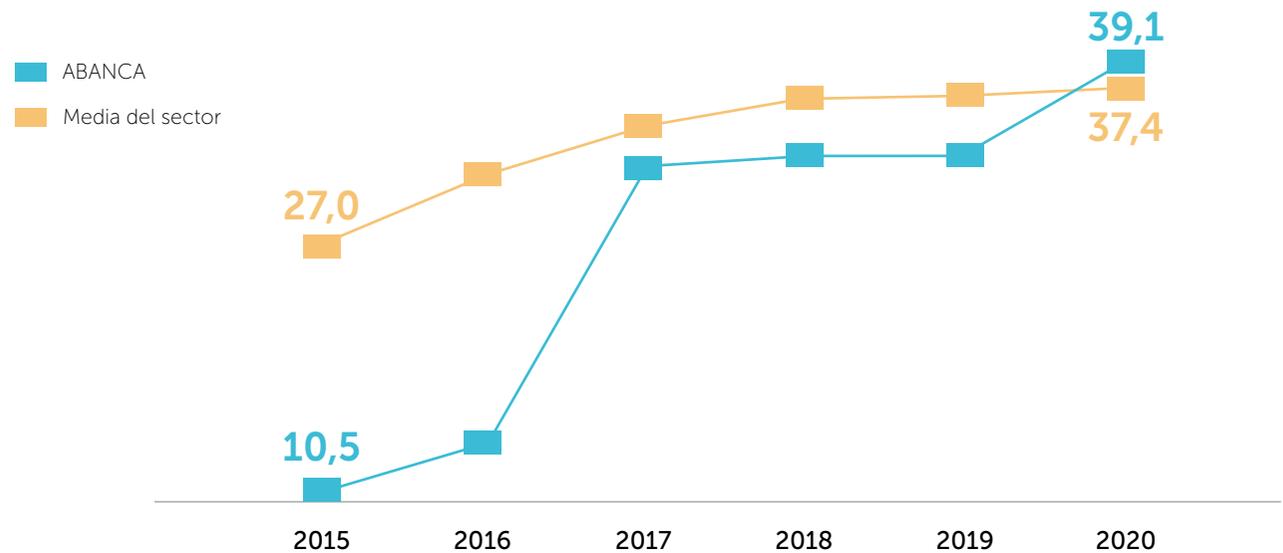
A lo largo de 2020, los hábitos y costumbres de nuestros clientes se han visto obligados a cambiar, dando lugar a un proceso de transformación digital nunca visto. Hemos preguntado a través de ABANCA Escucha a más de 80.000 clientes cómo se han sentido con nosotros con todos los cambios que hemos ido implantando a causa del COVID-19, cómo han llevado la comunicación y gestiones hechas a distancia, cuál ha sido su experiencia y si están satisfechos con nuestros productos y servicios.

Los resultados confirman que estamos en el buen camino. Hemos sido reconocidos como el mejor proyecto de experiencia por la asociación para el Desarrollo de la Experiencia del Cliente (DEC) en nuestra apuesta por mejorar y crecer basándose en la experiencia del cliente. Además, hemos incrementado nuestra rentabilidad y hemos experimentado un aumento del 10,3 % en el número de fans, así como una reducción de nuestros oponentes en un -1,7 %. ABANCA se coloca como la séptima entidad con mayor vinculación emocional con los clientes, siendo esta la segunda mejor evolución del sector desde hace cinco años.

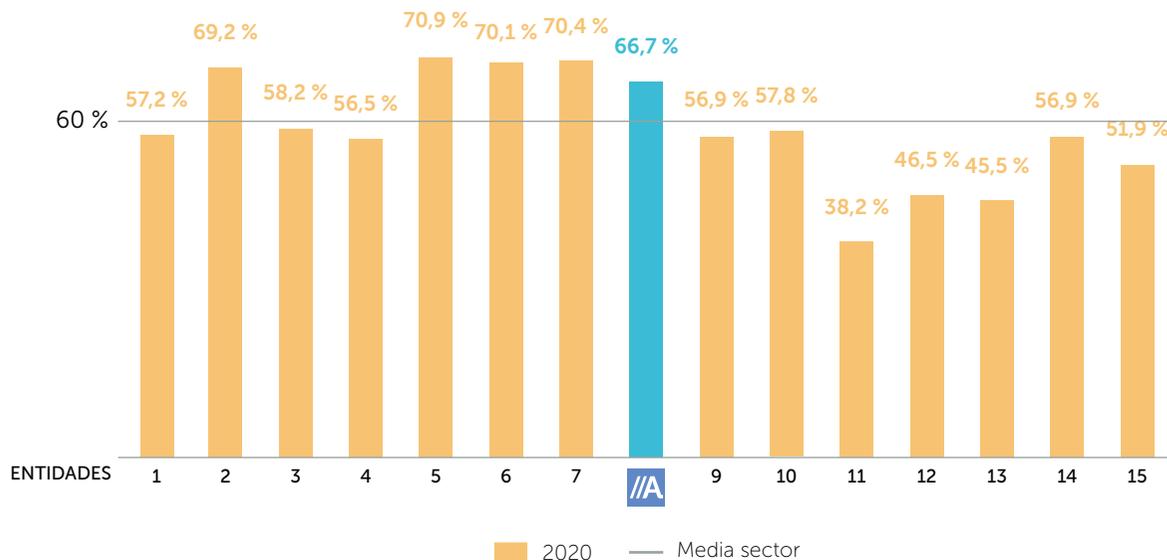
Creemos que tenemos que seguir trabajando en esta línea, mostrando cercanía y transparencia a nuestros clientes, interesándonos por ellos, por su situación personal y económica tras este duro año y acompañarles en el camino a la digitalización. Seguimos trabajando para situar al cliente en el eje de la toma de nuestras decisiones y acciones y, por ello, durante todo el año, hemos preparado diferentes protocolos adaptados a la nueva situación de pandemia donde han primado las acciones comerciales a distancia.

+ 80.000
clientes han compartido su experiencia con nosotros.

Vinculación emocional con los clientes



% clientes que utilizan App móvil todas las semanas



Fuente: EMO insights (datos a 30 de enero de 2020).

El uso del móvil por los clientes de ABANCA está por encima de la media del sector

	//A	Media del sector
Operativa básica	72 %	67 %
Personalización	63 %	49 %
Pago exclusivo móvil	44 %	39 %

Fuente: EMO insights



ABANCA Escucha

Estamos convencidos de que, ahora más que nunca, el cliente necesita ser escuchado y necesita que entendamos cuáles son sus necesidades y expectativas. Para ello ABANCA tiene en marcha tres programas:

Es nuestra herramienta de **experiencia de cliente, ágil, confiable y en tiempo real**. Es un elemento muy relevante para la gestión de cualquier alerta y convertir descontentos en oportunidades.



ABANCA Colabora

Nos permite saber, de primera **mano**, qué quieren los clientes, qué buscan y qué echan de menos.

Su papel ha sido clave en los últimos meses en temas relacionados con la omnicanalidad en los seguros de autos, el diseño de tarjetas (NX o la VISA TÚ), las nuevas bancas a distancia o el pago por servicios.



Mystery

Al **Mystery presencial** se ha sumado el digital, que nos permite conocer las percepciones vividas por los clientes en distintas situaciones digitales, tanto con nosotros como con la competencia. A ambos Mysterys se ha añadido la nueva métrica de cumplimiento RUTA.

Gestión de las reclamaciones

102-44, 103-2, 103-3, 416-1

La protección del cliente financiero es un elemento imprescindible para preservar la confianza y promover la estabilidad del sistema financiero.

La protección de la clientela es un objetivo fundamental del Banco de España, quien a través del Departamento de Conducta de Entidades lleva a cabo la supervisión en materia de conducta de entidades y transparencia informativa, así como del funcionamiento de los Servicios de Atención al Cliente (SAC).

Las entidades están obligadas a disponer de un SAC, cuyo objeto es atender y resolver las quejas y reclamaciones que presentan sus clientes.

Los SAC, como sujetos concedores de las fuentes de insatisfacción de la clientela, tienen una muy relevante función de control. Dicha función debe integrarse en el marco del modelo de las «tres líneas de defensa», como segunda «línea defensiva», es decir, formando parte del conjunto de unidades encargadas de garantizar el control adecuado de los riesgos, una conducta empresarial prudente, el cumplimiento de las leyes, normativas y requisitos de los supervisores, así como el de las políticas y procedimientos internos de la entidad.

Los SAC evalúan la actuación de las áreas comerciales y operativas en su relación con la clientela cuando media una reclamación o queja. Adicionalmente, analizan de forma continua los datos sobre la gestión de las quejas y reclamaciones con objeto de identificar y abordar los problemas recurrentes o sistémicos, y los posibles riesgos jurídicos, operacionales y de conducta.



»» **Por lo tanto, los SAC se configuran** como un mecanismo de alerta temprana de problemas derivados de la comercialización de productos o servicios y/o de la relación de las entidades con sus clientes, posibilitando con ello a la entidad adoptar las medidas precisas que permitan la corrección de tales problemas o su evitación antes de que aparezcan.



LÍNEAS de defensa

1

Como resultado de una reclamación, el Servicio de Atención al Cliente (SAC):

- **Supervisa y valora** la actuación de las áreas comerciales y operativas en su relación con el cliente.
- **Analiza** de manera continua las reclamaciones y las causas que la motivan.
- **Traslada** los resultados del análisis al órgano de administración.



REGISTRO único

2

De **todas** las reclamaciones.

De las **causas** que las motivan.



GESTIÓN descentralizada

3

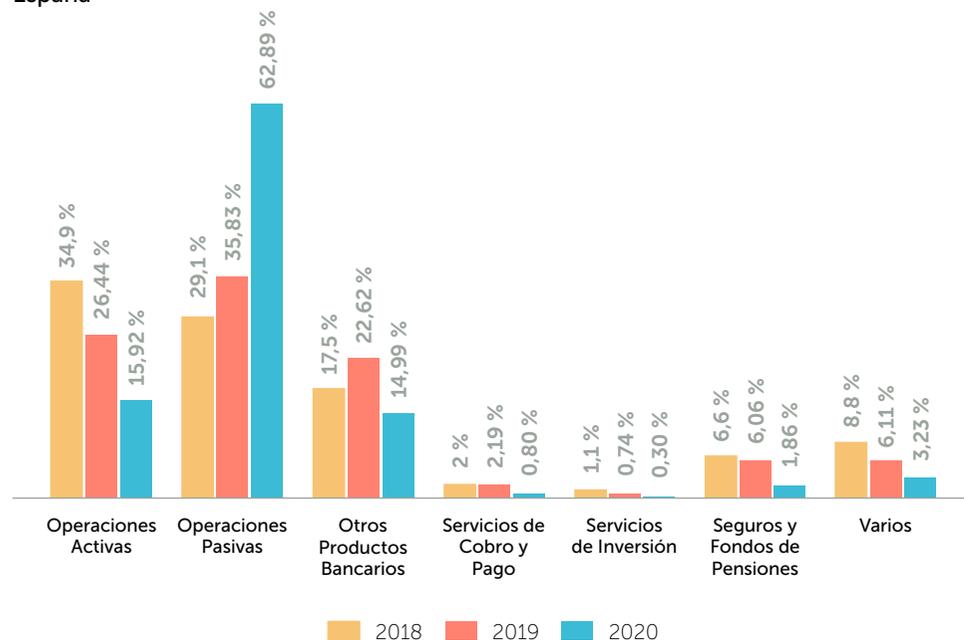
A través de la oficina basándose en su conocimiento del cliente.

Desde el SAC de aquellas que no han podido ser resueltas de forma satisfactoria en el ámbito de la oficina.

Tipología de las reclamaciones¹

Resolución de las reclamaciones

España

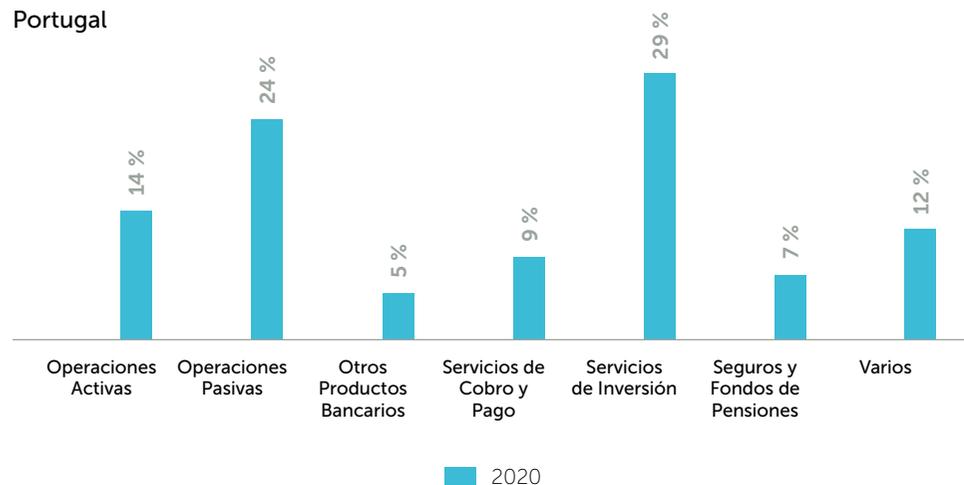


45 %
A favor del banco

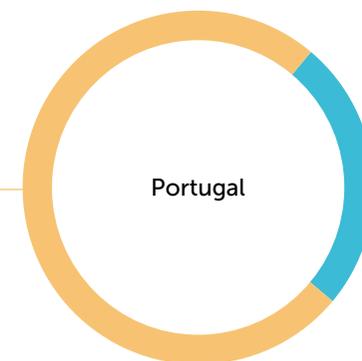


55 %
A favor del cliente

Portugal



75 %
A favor del banco



25 %
A favor del cliente

¹ Reclamaciones en primera instancia (59.905 en España y 613 en Portugal) de las cuales fueron admitidas a trámite 54.521 en España y 613 en Portugal.

COMPRAS responsables

102-9, 103-2, 103-3,
204-1, 412-1

La función de Procura, integrada en la Dirección General de Finanzas a través de la Dirección de Eficiencia y Procura, se rige por la norma de Procura.



» El **marco de gestión** entre las empresas del Grupo ABANCA y sus proveedores se rigen por los principios de ética, transparencia y cumplimiento normativo.

La **norma de Procura**, actualizada en febrero de 2020, detalla los procedimientos de abastecimiento que implican pagos a proveedores y es de obligado cumplimiento para toda la organización. Algunos aspectos destacables de la norma son:

- Centralización de funciones en una única área especializada.
- Relación con el proveedor basada en criterios de continuidad e interés recíproco.
- Información de proveedores, homologación y valoración que se mantienen actualizadas y con plena trazabilidad garantizada por la centralización del proceso y el uso de la plataforma de compras.
- Equipos de compra especializados según las categorías de servicios.
- Firme apuesta por la transparencia y eficiencia como bases de los procesos de compra.



Número
proveedores

2.583



Facturación total
(millones de euros)

216,70 €



% facturación
servicios por valor
inferior a 50.000 €

82,5 %



» Durante el año 2020 se han seguido mejorando los procedimientos para evaluar criterios de riesgo en los procesos de contratación. En esta línea se abordó un proyecto de mejora de la gestión de proveedores, que integra en el proceso de homologación los análisis de riesgos de seguridad tecnológica, confidencialidad de datos y continuidad de negocio y profundiza en la monitorización y seguimiento continuo de los proveedores.

Asimismo, se ha revisado la Política de Externalización de la entidad, adaptada a la guía EBA/GL/2019/02, que establece las reglas de funcionamiento aplicables a la externalización de actividades. La nueva versión de la misma se ha aprobado en Consejo de Administración en diciembre de 2020.

Homologación y comportamiento responsable de los proveedores

102-9, 103-1, 103-2, 204-1, 308-1, 308-2, 412-1, 414-1, 414-2

ABANCA, a través del área de Procura, mantiene un registro actualizado de proveedores en la plataforma de compras. Mediante el proceso de homologación se evalúa de forma integral la idoneidad del proveedor para prestar servicios o suministrar bienes al Grupo ABANCA. Esta homologación se revisa con carácter periódico.

En su registro los proveedores deben aportar la documentación necesaria para evaluar los diferentes aspectos considerados en la homologación, entre los cuales destacan:



Solvencia y fiabilidad financiera.



Incidencias y experiencia previa como proveedor de ABANCA.



Existencia de certificaciones.

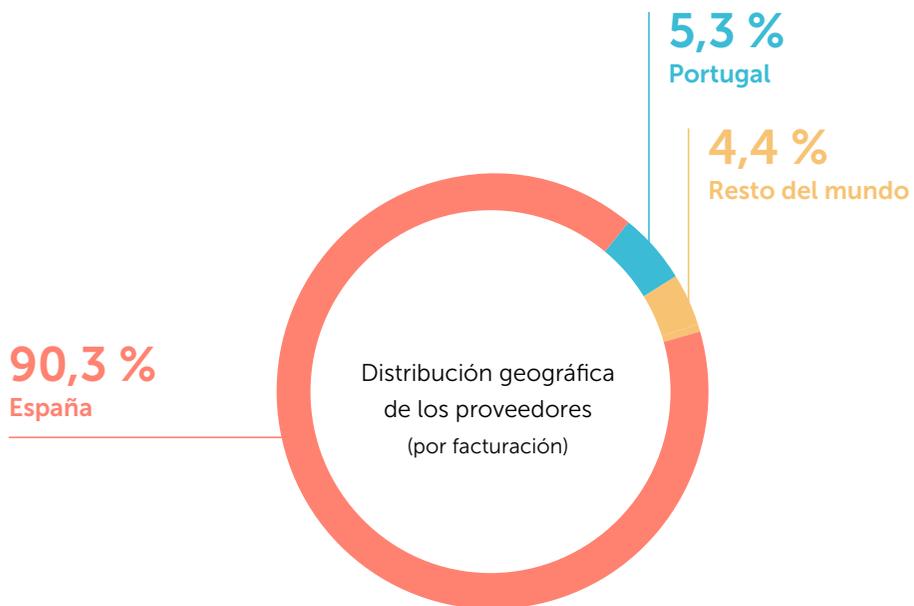
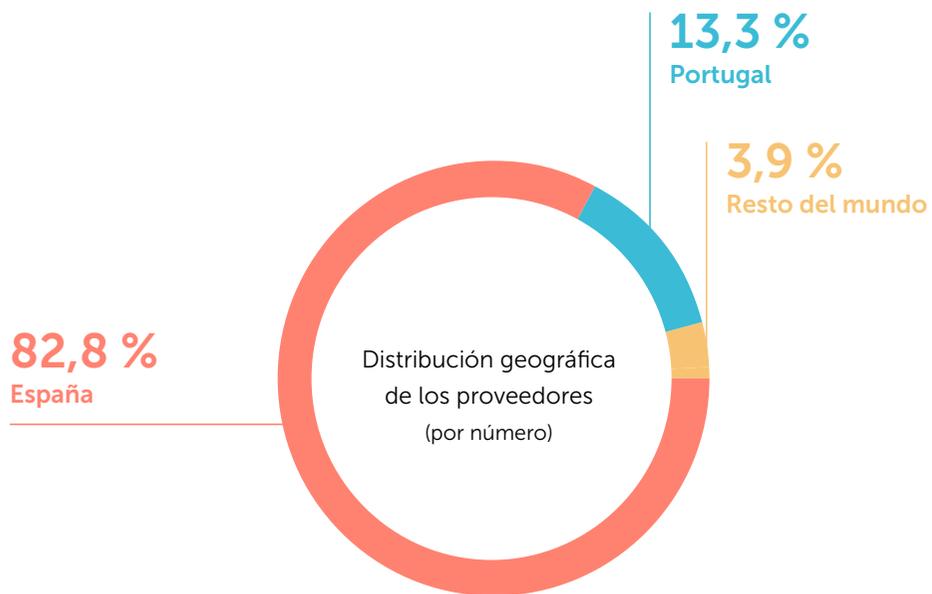


Vinculación como cliente.



Aspectos cualitativos, entre los que se encuentran los **riesgos de concentración, reputacionales, medioambientales, éticos y de conducta.**

Nota: Los datos de proveedores corresponden a las personas físicas y jurídicas contratadas por el área de Procura para ABANCA y sus participadas. No se incluyen suministros ni facturación intragrupo.



A los proveedores se les exigen compromisos y comportamientos coherentes con los de ABANCA, con prácticas que también estén basadas en la ética y la transparencia, el cumplimiento de la legislación y la manifestación de su compromiso de adhesión a las buenas prácticas y principios establecidos por ABANCA en su Política Anticorrupción y en su Código Ético y de Conducta de proveedores, que garantiza el cumplimiento de los Principios del Pacto Mundial (414-1, 414-2). Entre ellas destacan: ABANCA requiere que sus proveedores manifiesten cumplir los derechos sociales establecidos en las disposiciones laborales internacionalmente reconocidas, que implican:



- 1 Prohibir el trabajo forzoso y el maltrato a sus empleados.
- 2 Garantizar la ausencia de trabajo infantil.
- 3 Prohibir toda conducta de acoso o abuso.
- 4 Prohibir cualquier tipo de discriminación en el ámbito laboral.
- 5 Respetar la libertad de asociación y el derecho de negociación colectiva.
- 6 Garantizar un salario digno acorde con los convenios establecidos.
- 7 Proporcionar a los empleados un entorno laboral seguro y estable.



ABANCA solicita a sus proveedores un claro **compromiso con el cumplimiento de las políticas medioambientales.**



Todos los proveedores de ABANCA deben comprometerse a actuar con **transparencia y honradez** en todas sus relaciones con ABANCA y otros clientes, evitando cualquier práctica que pueda considerarse como corrupta y de soborno.

100 %

de los nuevos proveedores han sido evaluados de acuerdo con criterios medioambientales y sociales.



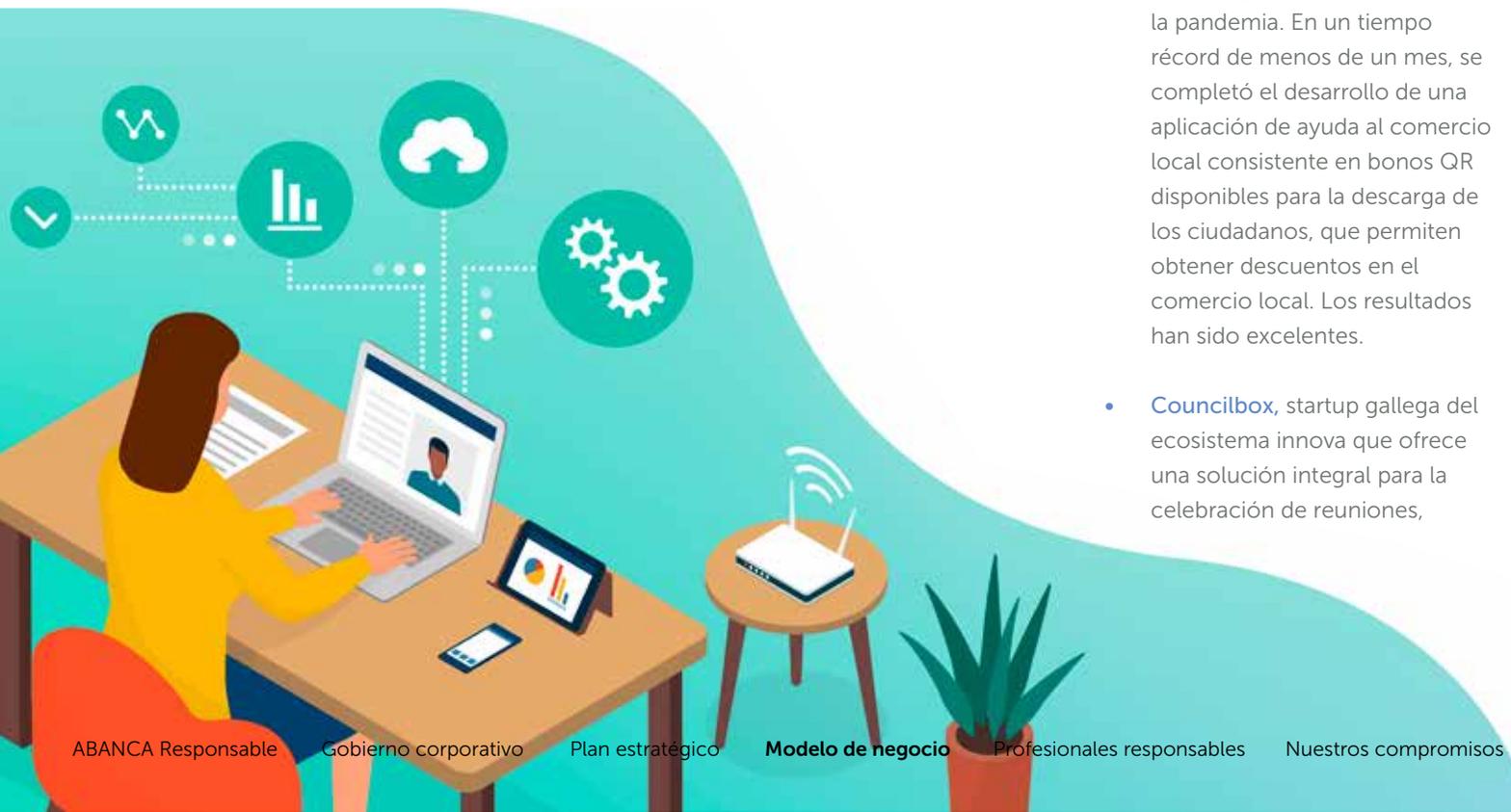
>> ABANCA dispone de un canal de denuncias a través del cual los proveedores del Grupo ABANCA pueden comunicar cualquier incumplimiento del Código Ético y de Conducta, así como de cualquier hecho presuntamente delictivo o acto fraudulento o irregular que adviertan en el seno del Grupo ABANCA.

Evaluación y selección de proveedores

	2020
Número de proveedores evaluados en relación con los impactos ambientales	217
Número de proveedores con impactos ambientales negativos significativos potenciales y reales	0
Número de proveedores evaluados en relación con los impactos sociales	217
Número de proveedores con impactos sociales negativos significativos potenciales y reales	0

Proveedores registrados en la plataforma en el año 2020.

ABANCA Innova, nació en 2017 con el objetivo de poner en marcha un proyecto estable, sostenible y colaborativo que impulse las tecnologías emergentes aplicables a la prestación de servicios financieros en Galicia, y se articula en torno a los siguientes ejes:



OBSERVATORIO tecnológico

1

El año 2020 se ha visto claramente marcado por las restricciones derivadas de la pandemia de COVID-19. Los principales hitos han orbitado en torno a esta situación:

- **Bonos PRESCO**, un proyecto colaborativo y de respuesta casi inmediata a la situación de emergencia derivada de la pandemia. En un tiempo récord de menos de un mes, se completó el desarrollo de una aplicación de ayuda al comercio local consistente en bonos QR disponibles para la descarga de los ciudadanos, que permiten obtener descuentos en el comercio local. Los resultados han sido excelentes.
- **Councilbox**, startup gallega del ecosistema innova que ofrece una solución integral para la celebración de reuniones,

presenciales y online, con acta digital, voto electrónico y plena validez legal registrando los eventos con tecnología blockchain. El conocimiento y la cercanía con la startup convirtió las estrictas restricciones de movilidad en una oportunidad de innovar en la organización de la Junta General de Accionistas del banco.

- **Lannister**, un asistente para recuperar pequeños importes a través de un chatbot de voz que gestiona de manera automática el proceso de llamada, procesando en tiempo real las respuestas de los usuarios y guiándoles a través del proceso de conciliación de las deudas. Ha tenido tan buena acogida en su implementación en ABANCA España que ha extendido su uso a ASF.



OPEN INNOVATION

2

ABANCA lanzó el [Programa Corporate Lanzadera-ABANCA](#), con el que se convirtió en la primera entidad financiera en cerrar un acuerdo Corporate con Lanzadera, aceleradora referente en el ámbito nacional. El programa tiene como objetivo:

- **En el sector fintech**, atraer startups que estén innovando en las áreas de medios de pago, customer engagement, soluciones para empresas, gestión de patrimonios, «neobancos» y mercado de capitales;
- **En el sector insurtech** busca empresas centradas en las áreas de nuevos productos, detección de fraude, análisis de datos, automatización de procesos y experiencia de clientes.

La convocatoria de 2020 fue muy exitosa, se presentaron más de 100 startups de las que se seleccionaron tres que están en pleno proceso de desarrollo de una prueba piloto en colaboración con distintas áreas del banco, desde seguros a banca digital, ABANCA investment o capital humano.

En lo que se refiere al [programa de startups ABANCA Innova](#), se ha seguido adelante con su tercera edición, además de convocar la cuarta. En la era COVID-19, como no podía ser de otra manera,

las medidas de confinamiento y la implantación generalizada del teletrabajo nos hicieron adaptarnos de forma rápida a las nuevas circunstancias. El tercer batch del programa, iniciado en modo presencial en enero de 2020, se completó de forma totalmente telemática, llevando a cabo pruebas de concepto con tres startups seleccionadas por áreas de negocio del banco: [micappital](#), [CardDynamics](#) y [Lucas](#).

Con esta dinámica online ya incorporada en la metodología, a finales de año se inició el cuarto batch con una orientación 100 % virtual. Lo que podría parecer un grave problema para el desarrollo de los programas se convirtió en una oportunidad de llegar a colaborar con las startups más interesantes de los verticales fintech no solo de ámbito nacional sino internacional, con una presencia destacada del mercado portugués. Los números de la cuarta convocatoria han sido:

- Startups presentadas: 69 (9 nacionalidades).
- Startups seleccionadas para el workshop de mentores: 38.
- Total startups analizadas en Bootcamp y post bootcamp: 17.
- Pocs en proceso de ejecución: 3.



INTRAEMPRENDIMIENTO

3

En cuanto al [programa de intraemprendimiento](#), en 2020 se reconfiguró la metodología para centrarse en el trabajo en equipo de una manera autónoma y asíncrona. Por eso hemos aumentado la cantidad de participantes:

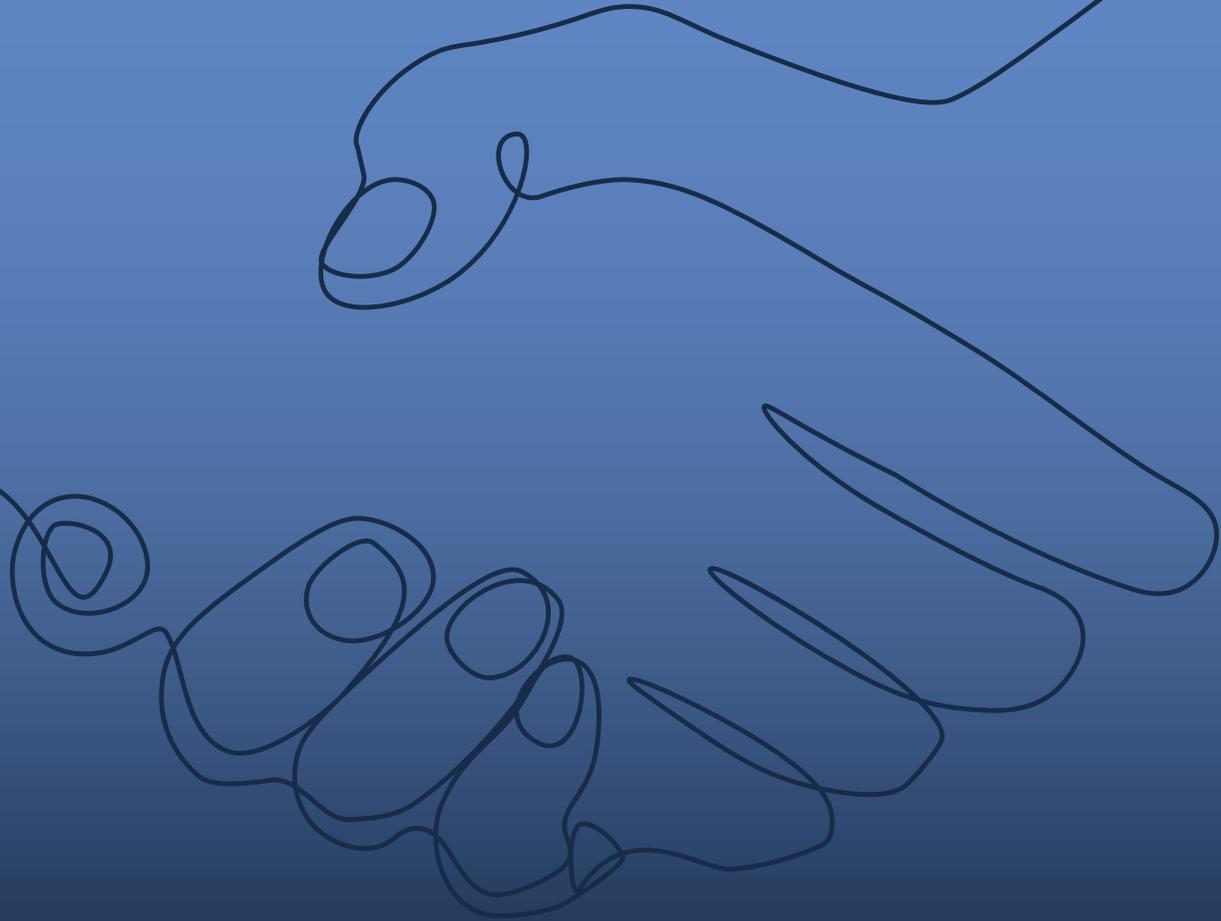
- Total de empleados presentados: 61 (36 externos, 4 de Portugal).
- Total de empleados seleccionados: 50 (5 externos, 4 de Portugal).
- Número de equipos participantes: 10.

Además, en 2020 se puso en marcha una de las iniciativas del programa en 2019: ACalendar, un calendario para eventos de empresa incorporado en la aplicación de Banca Electrónica de Empresas, surge de una idea de empleados de oficina con el objetivo de optimizar su relación con el cliente, convertida en producto del banco a través de la metodología del programa de intraemprendimiento.

5

Profesionales

responsables

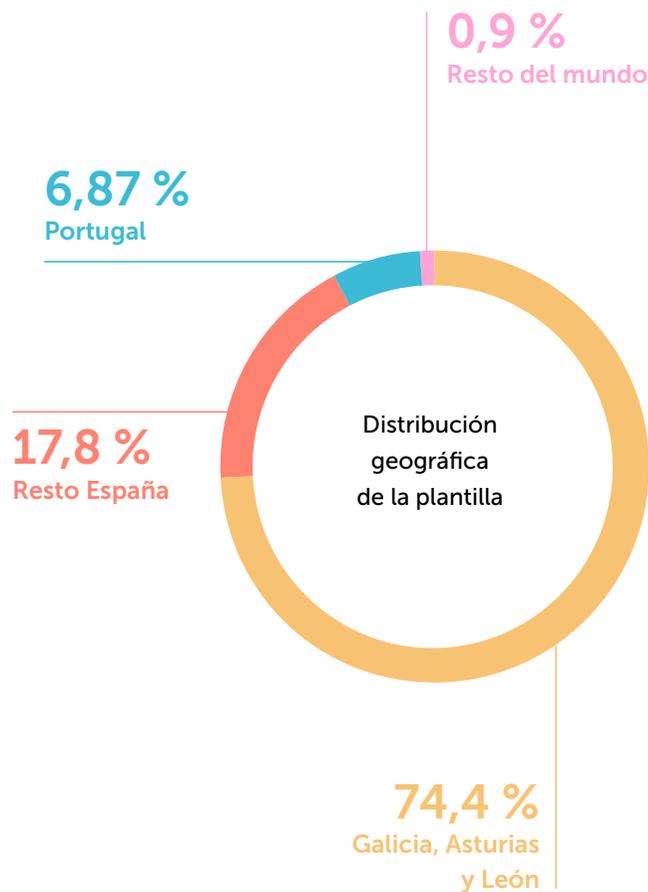


5.648
profesionales.

Edad media
44 años

Antigüedad media
15,5 años

95,8 %
contratos indefinidos
excluyendo interinos.



CAPACITACIÓN

103-2, 103-3, 404-2

En 2020 ABANCA tiene una ratio de 51 horas de formación impartida por empleado y, con una inversión de 1,5 millones de euros, una ratio de 244,7 € por empleado formado.

Profesionales formados

5.709
profesionales.

94 %
de la plantilla.



promedio de satisfacción.

319 Acciones formativas

237
Teleformación.

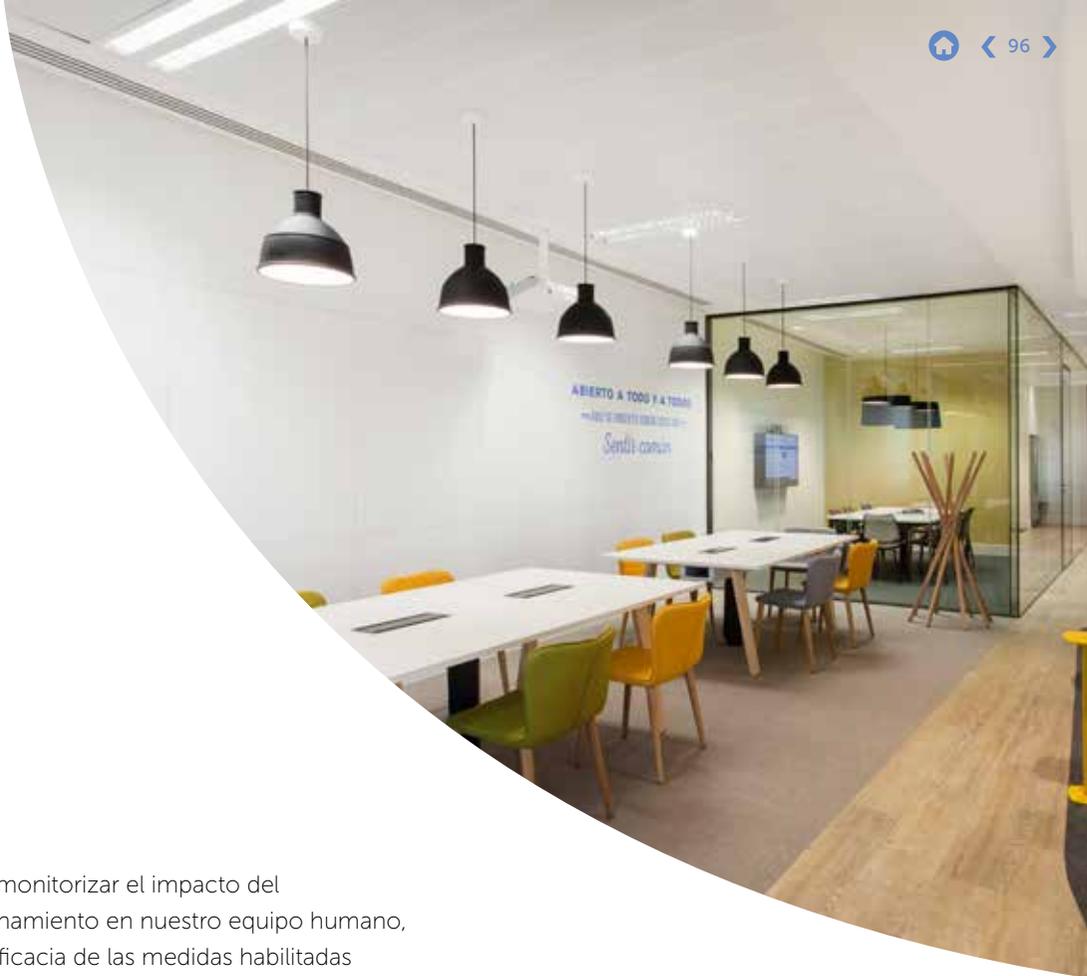
82
Presenciales.

Respuesta a la pandemia, y otras medidas que apalancan colaboración, agilidad y productividad, con especial foco en: trabajo a distancia y Google G. Suite

Las iniciativas ya puestas en marcha para potenciar nuevas formas de trabajo en ABANCA se han transformado en un instrumento clave para mantener con normalidad el funcionamiento de todas las unidades de la entidad incluso en los momentos más difíciles de confinamiento a causa de la pandemia. Gracias a la disponibilidad de medios técnicos, a la formación recibida en gestión remota de equipos y clientes, y a la flexibilidad y buena disposición demostrada por todos los miembros de la plantilla, hemos sido capaces de seguir dando servicio a nuestros clientes y sostener todos los procesos internos de forma constante, sostenida y con los mismos índices de calidad.

Para monitorizar el impacto del confinamiento en nuestro equipo humano, y la eficacia de las medidas habilitadas para mitigar sus efectos más dañinos, en mayo lanzamos el primero de una serie de pulsos dirigidos a toda la plantilla, al que respondieron 1.879 personas. Este pulso verificaba los efectos positivos de las acciones de contención realizadas, pues el 94 % de la plantilla manifestaba estar trabajando en una situación de normalidad, aunque fuese a distancia contando con los medios, la información, la capacitación y la dirección necesaria para llevar a cabo su trabajo.

» Durante el confinamiento **el 94 % de la plantilla** manifestó encontrarse **en estado normal de actividad.**



En los sucesivos pulsos realizados, siempre se superaron las mejores expectativas sobre dedicación y desempeño: el 85 % de los responsables de equipo considera que este ha mantenido o mejorado su nivel de productividad durante el teletrabajo. Este aprovechamiento de las distintas formas de trabajo (presencial, en remoto y mixto) nos permitirá abordar con experiencia y conocimiento el despliegue de un plan formal de trabajo a distancia cuando las circunstancias sanitarias nos permitan volver a disponer del 100 % del espacio físico de nuestras instalaciones.

Además, durante el año 2020 hemos seguido avanzando en el camino de transformación de ABANCA en una organización más ágil, eficiente y colaborativa con proyectos como ABIERTO o Nuevo Modelo de Oficina, que modificaron los espacios, tecnologías y dinámicas de trabajo. La implantación del suite de herramientas de Google ha dotado a la organización de las capacidades colaborativas necesarias para este fin, gracias a su tecnología cloud. El proyecto «Hello Google» se inició en junio con la creación del equipo de proyecto, que en julio se completó con un grupo de «transformadores» encargados de identificar las potencialidades y necesidades en cada una de las áreas. Acometimos en octubre una segunda fase con la migración de **1.298** personas, entre ellos los «Timoneles Google», los agentes de cambio que allanaron el camino al resto de la organización, guiándola en su migración en noviembre. El acompañamiento se realizó a través de formación (**11** cursos online y **43** webinars), la

habilitación de una web de proyecto (acceso a recursos informativos, novedades, etc.), así como canales de consulta específicos (chats de agendas de cambio, aplicación Atenea de respuesta a preguntas frecuentes).

Programas dirección equipos y gestión de clientes a distancia

El confinamiento primero y las restricciones al contacto presencial después, han trastocado el modelo de relación con el cliente, así como la gestión de los equipos, muchos de ellos a distancia por efecto del teletrabajo. Durante 2020 ha sido necesario dotar a la plantilla de las capacidades necesarias para la gestión de estos nuevos entornos de relación, con el fin de preservar la mejor experiencia de cliente en su gestión remota.

A partir del mes de abril se dieron los primeros pasos, habilitando los primeros entrenamientos en remoto para los responsables de los equipos comerciales, Conecta Equipo, en la que participaron 841 personas. En paralelo se pusieron a disposición de toda la organización dos formaciones online en gestión de equipos y gestión de clientes en remoto, Conecta Equipo y Conecta Cliente respectivamente, que fueron utilizadas por 1.551 profesionales. A partir de julio la apuesta de ABANCA por un servicio de calidad en la gestión remota de clientes se amplifica, reforzando el equipo de gestión remota ABANCA Conecta e implantando el modelo de sistemática omnicanal en toda la red de oficinas.

Plan de concienciación y formación en ciberseguridad

El desarrollo de la estrategia digital de ABANCA requiere del desarrollo de las competencias profesionales en materia digital, incluyendo las relacionadas con la ciberseguridad. Desde 2018 se ha venido desarrollando un plan de concienciación y formación en ciberseguridad. Este plan ha contemplado acciones de concienciación de los profesionales sobre el uso seguro de los sistemas de información (siete píldoras con más de 4.000 usuarios por píldora), cuatro jornadas de ciberseguridad familiar para identificar y gestionar los riesgos en este ámbito, dos sesiones para la alta dirección, dos formaciones específicas para los administradores de sistemas para la identificación de vulnerabilidades y gestión de incidentes y otra más para los desarrolladores con el fin de potenciar la seguridad de las aplicaciones ABANCA.

Para monitorizar fortalezas y puntos de mejora, se ha realizado también una prueba de madurez con ataques simulados de phishing, vishing y bating, con un alcance superior al millar de personas en la organización.

» Por los entrenamientos de dirección de equipos y gestión de clientes a distancia han pasado **2.050 personas en el año 2020.**

CULTURA y gestión del cambio

103-2, 103-3

En las mediciones de engagement (orgullo de pertenencia) del año en la plantilla se refleja la valoración positiva de la gestión de la pandemia en todas sus vertientes, en especial en prevención de la salud, pero también con las medidas de cercanía/confianza en la plantilla (teletrabajo, mantenimiento de incentivos, monitorización continua de casos COVID, líneas de apoyo económico/psicológico...) y el refuerzo de la comunicación. La medición alcanza un 87 sobre un máximo de 100, por encima incluso de los del ejercicio anterior.

Nuestra cultura ágil e innovadora ha sido puesta a prueba por la contingencia de la pandemia, y los datos de la encuesta de cultura nos indican que ha salido reforzada. La organización explotó las capacidades adquiridas en los años anteriores para adelantarse tanto a las necesidades de los clientes (anticipo de ERTE, gestión online de moratorias, extensión de firma ABANCA, ICO...) como de la organización (tutelaje en remoto en la integración de BCG, aprovechamiento de las capacidades tecnológicas existentes para el trabajo en remoto, canal de apoyo personal y profesional ABANCA Contigo...). La medición de nuestra cultura así lo refleja con un valor de 85 sobre un máximo de 100.

87 %

índice de engagement
del banco.



TALENTO

103-2, 103-3

Valores corporativos, decálogo y lanzamiento App El viaje común

A principio de 2020, y como prelude del nuevo plan estratégico 2021-2024, presentamos la revisión de los comportamientos asociados a los valores corporativos y el nuevo decálogo de liderazgo consecuencia de esta revisión. Durante los últimos años nuestros valores corporativos, Responsabilidad, Calidad, Innovación y Confiabilidad, nos han acompañado y guiado en la transformación de la entidad. Ahora, nuestros valores se mantienen, pero se han actualizado los comportamientos que los hacen visibles para adaptarlos a los nuevos cambios en el entorno financiero, a nuestras nuevas necesidades y a las de nuestros clientes. Nuestros valores nos llevan ahora hacia nuevos retos, nuevas formas de trabajar, de organizarnos y de actuar. La curiosidad y la polivalencia, la agilidad, el trabajo colaborativo y en equipo son algunas de las nuevas cualidades que deben primar en los comportamientos de toda la plantilla de ABANCA.

Tras la revisión y adaptación de nuestros valores corporativos, reforzamos el estilo de liderazgo de ABANCA para afrontar con éxito los retos de la organización en el nuevo contexto. El nuevo decálogo contempla las tres facetas del liderazgo: el liderazgo de los equipos, el liderazgo de la actividad y el autoliderazgo.

El liderazgo de los responsables influye en su equipo, por lo que hay que dar un feedback oportuno y constante y proponer retos que puedan convertirse en oportunidades de crecimiento. Al mismo tiempo, en ABANCA tenemos unos valores y objetivos a los que debemos contribuir desde todas las áreas, actuando de manera coordinada, con generosidad y escapando del protagonismo individual. Por último, un líder tiene que ser valiente e inconformista, buscando siempre superar metas y asumir riesgos de manera controlada. Estos comportamientos son a los que deben aspirar todos los líderes de la organización, y los que los equipos deben demandar a sus responsables.

Para apoyar en lanzamiento de los valores corporativos y el decálogo de liderazgo diseñamos un ambicioso plan de comunicación y trabajo que, debido a las restricciones impuestas por la pandemia, tuvo que centrarse en la aplicación denominada «El viaje común». Esta aplicación, disponible para que cualquier persona de la organización la pueda descargar en su móvil, se ha convertido en la herramienta principal de difusión de los valores y el decálogo. A través de distintos episodios que se van publicando periódicamente, la aplicación propone, sobre uno de los valores o elementos del decálogo, un momento de inspiración basado en un líder concreto y en una experiencia cercana en ABANCA, para después abordar la reflexión individual y plantear un reto de acción que haga realidad esa ambición.



Revisión del modelo competencial ejecutivo y no ejecutivo

Como refuerzo de las acciones mencionadas anteriormente también se ha revisado el modelo de competencias de la organización, para incorporar algunos aspectos conductuales y nuevas habilidades que se desprenden de la nueva visión sobre valores y decálogo de liderazgo. El modelo de competencias revisado se ha incorporado al proceso anual de gestión de desempeño lanzado en diciembre, así como a los perfiles de requerimientos de todos los puestos de la organización y los mapas de carrera, y se asignarán recursos formativos y de desarrollo a los nuevos elementos de cara a su utilización en los planes de desarrollo individual a partir de 2021.

Planes de carrera para colectivos críticos

A lo largo de 2020 se han ido completando planes de carrera específicos para determinados colectivos críticos en las áreas de negocio. Estos planes de carrera constituyen un reconocimiento de los distintos niveles de contribución que la entidad espera dentro de un mismo puesto de trabajo en función del conocimiento y experiencia de cada ocupante, al tiempo que señala cuáles son los pilares sobre los que se construye esta evolución y los criterios objetivos para considerar un avance.

De esta forma, hemos definido un plan de carrera para el área de Banca Privada con ocasión de su plan estratégico, y a

continuación lanzamos el plan de carrera para Banca Personal, para potenciar su papel clave en el desarrollo del negocio de fuera de balance. También se ha establecido un plan para el equipo de inteligencia de cliente, dada la trascendencia de los conocimientos y experiencia que están desarrollando y su proyección para el futuro de los productos y servicios de la entidad.

Acuerdo ABANCA Conecta

Como continuación al acuerdo alcanzado para el centro de trabajo de García Barbón en 2019, en noviembre de 2020 se alcanzó un acuerdo con la representación legal de la plantilla para la extensión de las condiciones laborales a toda la Unidad de ABANCA Conecta, unidad que busca una gestión de valor personalizada a distancia con visión multicanal, mediante la prestación del servicio por gestoras y gestores especializados y el objetivo de lograr una vinculación recurrente con una mejor experiencia de la clientela. En el citado acuerdo se hacen compatibles unas adecuadas condiciones de trabajo con una excelente prestación del servicio a nuestra clientela.

454

profesionales han promocionado a puestos de mayor responsabilidad.

88 %

de los puestos vacantes cubiertos por candidatos internos.



SEGURIDAD y salud

103-2, 103-3, 403-2,
403-3, 403-5, 403-6,
403-7

Principales medidas para asegurar la seguridad y salud de los empleados en la situación COVID

Las principales medidas que se han puesto en marcha desde el inicio de la pandemia han sido las siguientes:



» **Constitución de un Comité de Crisis** para la gestión de la pandemia.



» **Elaboración del Plan de Contingencia y Prevención de Riesgos.**



» **Elaboración, implantación y revisión regular de los protocolos** acorde con la normativa en vigor.



» **Facilitación del teletrabajo.** Se realiza cuestionario de autoevaluación sobre la adecuación del trabajo a distancia y se elabora una guía práctica de actuación para el trabajo a distancia.



» **Reorganización transitoria de la red de oficinas.**



» **Elaboración y actualización continua de la evaluación de riesgos de exposición frente a SARS-CoV-2.** Se

realiza la Evaluación contemplando lo establecido en el PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN PARA LOS SPRL FRENTE A LA EXPOSICIÓN AL NUEVO CORONAVIRUS (SARS-CoV-2), del Ministerio de Sanidad, en lo referente a la evaluación del riesgo de exposición al nuevo coronavirus (SARS-CoV-2) en función de los posibles escenarios y requerimientos existentes en ABANCA.

La evaluación se efectúa teniendo en cuenta las recomendaciones de las autoridades sanitarias sobre la conveniencia de controlar el agente biológico a fin de proteger la salud de la plantilla que esté o pueda estar expuesta a dicho agente en razón de su puesto de trabajo.

En el documento de evaluación se recogen las medidas preventivas que se fueron llevando a cabo en

ABANCA en relación con las diferentes situaciones en las que la entidad puede encontrarse y, por ende, las personas trabajadoras respecto al virus SARS-CoV-2, conforme a los procedimientos, recomendaciones, guías, etc., establecidos por el Ministerio de Sanidad y el RD 664/1997 sobre la protección de los trabajadores contra los riesgos relacionados con la exposición a agentes biológicos durante el trabajo.



» **Especial protección al personal vulnerable frente al COVID-19** identificado tras valoración médica.



» Elaboración de la **Política de pruebas diagnóstico**.



» **Lanzamiento de ABANCA Contigo**, un canal creado para apoyar al profesional durante el confinamiento, tanto desde el punto de vista personal y familiar como profesional. A través de ABANCA Contigo se habilitaron diferentes recursos que abarcan desde recomendaciones para la salud y el bienestar (alimentación, actividad física) hasta servicios de asistencia médica y psicológica y guías con prácticas para el teletrabajo eficaz. En total se ha puesto al servicio de la plantilla una oferta con 31 opciones entre servicios, formaciones, eventos digitales y recomendaciones, que han sido utilizados en más de 18.000 ocasiones.



» Elaboración de **manuales informativos de desescalada** en SSCC y Red Comercial. Tras el confinamiento inicial, se preparó el plan de reapertura de oficinas y de vuelta a los edificios de servicios centrales de acuerdo con las posibilidades abiertas por las fases para la desescalada señaladas por el Gobierno. El proceso se basó en los principios de máxima prudencia y gradualidad, con el objetivo de proteger la salud de la plantilla, siguiendo las recomendaciones emitidas por las autoridades sanitarias. Para ello se elaboraron manuales informativos de desescalada, recogiendo todos los aspectos que había que tener en cuenta para poder realizar la actividad laboral con la mayor seguridad. Acompañando el avance de la situación, se realizó una actualización de dichos manuales, recogiendo en todo momento las nuevas medidas implantadas por las autoridades sanitarias.

Como medidas preventivas para la contención de la pandemia, resaltamos las siguientes acciones llevadas a cabo:

1. **Dimensionamiento de los centros de trabajo** para garantizar la distancia mínima interpersonal de 1,5 m y dotación de mamparas al 100 % de los puestos de red comercial. Colocación de señalética con las medidas a aplicar.
2. **Señalización** horizontal para el control de aforo de las oficinas.
3. **Dotación a la plantilla de material específico**: gel hidroalcohólico, mascarillas, pantallas faciales y guantes.
4. **Colocación de cámaras termográficas** en las sedes principales y dotación de termómetro para los botiquines de la red comercial.
5. **Notificación diaria** a toda la plantilla para el control de síntomas.

Acuerdo colectivo que recoge la regulación del teletrabajo y desconexión digital. 102-41

Con fecha 1 de octubre de 2020 se firmó el Convenio Colectivo de las Cajas y Entidades Financieras de Ahorro, aplicable en el banco (90 % de la plantilla del Grupo ABANCA), suscrito entre la patronal del sector de entidades financieras de ahorro y la mayoría de las representaciones sindicales, convenio que ha sido publicado en el BOE con fecha 3 de diciembre de 2020.

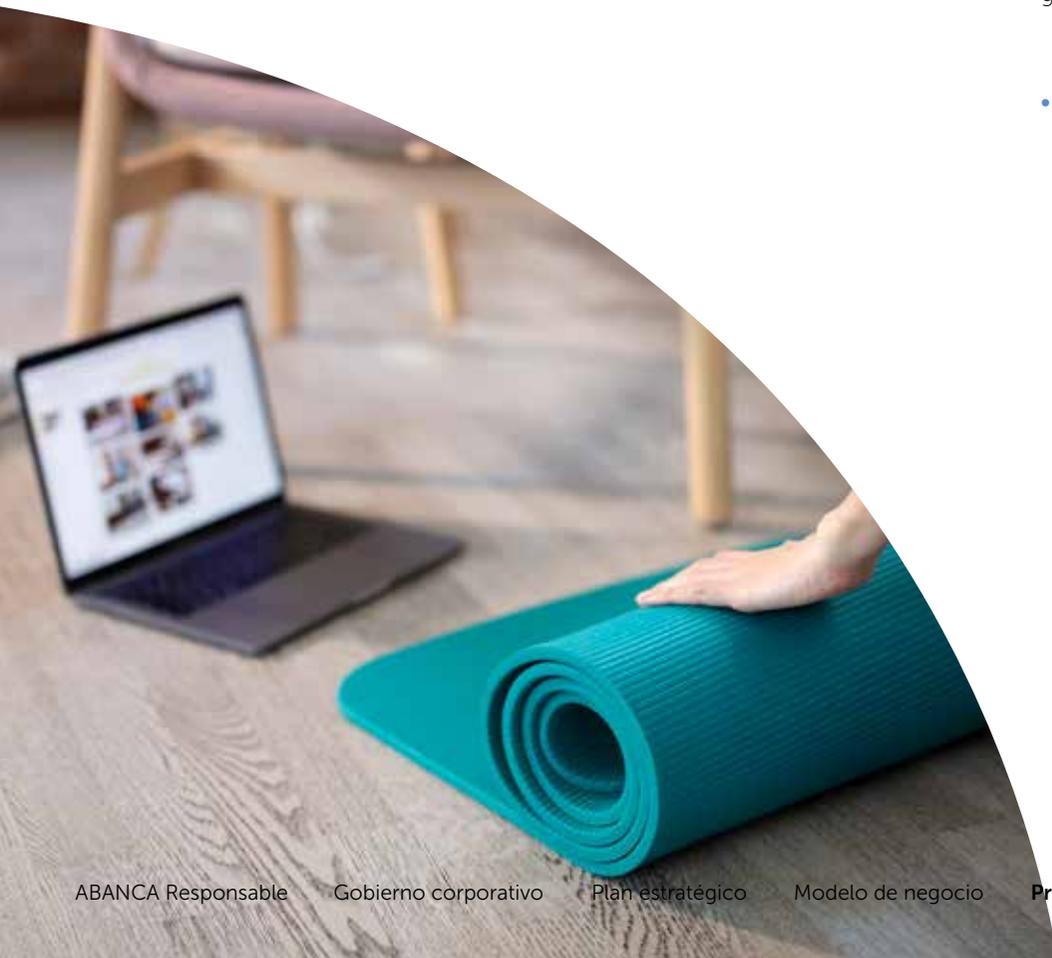
El convenio colectivo tendrá una vigencia de 5 años (2019 a 2023) y regula materias tan significativas o relevantes como el incremento de los salarios, mejoras en determinados permisos (se regula el inicio del cómputo de los permisos en días hábiles, salvo el de nupcialidad, se crea un nuevo permiso destinado a las víctimas de violencia de género, se regula el disfrute del permiso de hospitalización e intervención quirúrgica mientras dure el hecho causante de forma alterna), se fijan nuevas medidas de conciliación (se establece la posibilidad de acumular la hora de lactancia y sustituirla por un permiso de 15 días laborables, se posibilita fraccionar las vacaciones hasta en cuatro periodos, se crea un día adicional de conciliación o libre disposición), medidas de salud laboral (se reconoce a toda la plantilla como usuaria de pantalla de visualización de datos), de mantenimiento de empleo (se prorroga el compromiso de las entidades en relación con el mantenimiento de empleo), se extiende

la ayuda de estudios a beneficiarios de incapacidad absoluta y gran invalidez recogido en el anterior convenio, y por primera vez se regula el teletrabajo (tanto el derivado de la pandemia-COVID como el teletrabajo regular y no regular, fijándose compensaciones de gastos para los diferentes supuestos) y la desconexión digital.

El Convenio Colectivo también engloba un acuerdo parcial sobre registro de jornada, de aplicación en todo el sector de ahorro, cuya implantación en ABANCA se inicia en enero de 2020, dando con ello cumplimiento a la obligación legal de establecerlo.

» Por primera vez se regula el **teletrabajo y la desconexión digital**.





Acciones de vida saludable

En 2021 se implantará en toda la organización la plataforma ACTÍVATE, plataforma de bienestar corporativo de acceso voluntario para toda la plantilla de ABANCA. El objetivo principal de este portal es fomentar y promover hábitos de vida saludables. Para ello, se trabaja con una programación anual de actividades y acciones desarrolladas por expertos, que giran en torno al Portal Saludable denominado «ACTÍVATE». Dicho portal consta de tres grandes pilares:

- **Actividad física**

En esta sección se publica todo tipo de información y consejos sobre deporte y ocio. Se publican entrenamientos adaptados a todos los niveles físicos para que se puedan poner en práctica siempre salvaguardando la salud de la plantilla.

Además, y centrado en uno de los principales riesgos existentes en ABANCA, se trabajan actividades relativas al cuidado de espalda, como estiramientos, ejercicios y/o cómo adaptar el entorno de trabajo a una ergonomía correcta.

- **Alimentación saludable**

En esta sección se publican post para hacer una alimentación más sana siempre con datos contrastados, ofreciendo recetas y menús saludables que se pueden descargar.

- **Bienestar emocional**

En esta sección se publica información y consejos para conseguir un óptimo estado emocional, que se reflejan en las distintas facetas de la vida.

Además de las publicaciones, que tienen un carácter semanal, se realizan talleres online, webinar y desafíos que se programan dentro de cada cuatrimestre. Detrás de todas estas iniciativas y de los post publicados, están profesionales expertos en las distintas materias.

POLÍTICA de igualdad y conciliación

103-2, 103-3, 412-2

Nuevas exigencias en transparencia retributiva e igualdad (RD 13/10/2020)

La aprobación de los Reales Decretos 901/2020, por el que se regulan los planes de igualdad y su registro, y 902/2020, de igualdad retributiva entre mujeres y hombres, coincide en el tiempo con la renovación del Plan de Igualdad 2016-2020 suscrito por ABANCA con la mayoría de la representación legal de la plantilla, de tal forma que los nuevos requerimientos recogidos en la normativa formarán parte del Plan de Igualdad que se comenzará a negociar en 2021.

Por primera vez, las compañías del Grupo ABANCA con más de 50 personas en plantilla tendrán que contar con su propio Plan de Igualdad, que deberá incluir dentro del diagnóstico los resultados de la auditoría retributiva respecto a hombres y mujeres, así como los objetivos, medidas, medios y calendario para cada una de las materias que se identifique en el diagnóstico.



» Asimismo, las obligaciones relativas al registro retributivo y la auditoría vienen a completar **el esfuerzo de análisis y transparencia** respecto a la brecha salarial que ABANCA ya recoge en esta misma Memoria, y que no han concluido ningún riesgo significativo hasta la fecha.



» **ABANCA suscribió un ambicioso plan de Igualdad de oportunidades**, aprobado a principios de 2016 y en vigor hasta el 31 de diciembre de 2020, en el que se recoge el compromiso de la entidad y de su más alta dirección en materia de igualdad y que se aplica a todas las personas que formamos parte de este equipo diverso y multidisciplinar.



INTEGRACIONES y expansión

Integración Banco Caixa Geral

En octubre de 2019, ABANCA completó la adquisición de Banco Caixa Geral, la filial española de la portuguesa Caixa Geral de Depósitos. Tras meses de negociaciones, en abril de 2020 se suscribieron sendos acuerdos colectivos entre ABANCA y la mayoría de la representación legal de la plantilla destinados a homologar las condiciones de trabajo de la plantilla procedente de Banco Caixa Geral al integrarse en ABANCA, regulándose de manera ordenada la sustitución de su anterior convenio colectivo por el de aplicación en ABANCA, en materias como salarios, previsión social complementaria, préstamos a la plantilla, beneficios sociales, movilidad geográfica y compensaciones a esta, etc. De la misma forma, se acordaron con una amplísima mayoría de la representación de la plantilla las condiciones laborales derivadas de la integración de ambas redes de negocio.

Para acompañar el proceso de integración, se definió un amplio plan formativo, acompañado de un proceso de tutelaje a las oficinas y profesionales durante sus primeros pasos en ABANCA, con el fin de asegurar las capacidades operativas necesarias y favorecer su inmersión en la cultura organizativa. El principal reto de este hito fue realizar este acompañamiento en remoto, a causa de las medidas de confinamiento decretadas. Para este proceso resultó clave la capacidad tecnológica con la que contaba la organización desde ejercicios anteriores. Cuarenta y cinco profesionales de ABANCA realizaron dichas funciones de tutelaje remoto durante tres semanas, consiguiendo unos ratios de transferencia del conocimiento superiores al 80 %.



Bankoa

Tras el anuncio de preacuerdo en julio, ABANCA y Crédit Agricole suscribieron en el mes de septiembre la compraventa de Bankoa. Con la adquisición del negocio bancario minorista de Crédit Agricole en España, reforzamos nuestra presencia en la cornisa cantábrica, área considerada como prioritaria en nuestro Plan Estratégico. De manera específica, el acuerdo nos permite crecer en el País Vasco, un mercado de gran valor por su solidez financiera (es la comunidad española con mejor rating) y su dinamismo económico (presenta un PIB per cápita un 30 % superior a la media estatal).

Bankoa, que presta servicio a más de 40.000 clientes particulares y empresas, opera de acuerdo con un modelo de negocio especializado y centrado en empresas, pymes y gestión de patrimonios. La entidad es reconocida en el sector por su solvencia, calidad de activos y rentabilidad.

Además de incorporar 30 oficinas y 3 agencias de empresas, situadas fundamentalmente en Euskadi, pero también en Navarra, La Rioja y Madrid, su adquisición supone para ABANCA un importante refuerzo en segmentos de negocio estratégicos, como empresas y gestión de patrimonios, y nos abre nuevas posibilidades de crecimiento en financiación de circulante, negocios, consumo y seguros.

La plantilla de Bankoa está formada por 257 profesionales altamente cualificados y con experiencia contrastada.

Como parte de la operación, ABANCA y Crédit Agricole han alcanzado además un acuerdo de colaboración comercial de ámbito internacional entre ABANCA y Crédit Agricole por el que cada una de ellas pasa a ser socio de referencia preferente de la otra en aquellos países en los que solo opere una de ellas.

La compra se convierte en la quinta operación corporativa realizada con éxito por ABANCA desde su nacimiento en 2014.



Nuestros

compromisos



ABANCA frente a la pandemia

El año 2020 permanecerá en la memoria colectiva como uno de los más excepcionales de nuestra historia reciente. Todos nuestros ámbitos de socialización —desde familiares hasta laborales— experimentaron las consecuencias de la COVID-19, lo que ha conducido a la aceleración de modelos digitales de comunicación y difusión del conocimiento y la cultura, a cambios de paradigma e, incluso, a reformulaciones en las prioridades de actuación.

ABANCA siguió con atención las medidas que adoptaron las autoridades sanitarias y los organismos oficiales de las comunidades autónomas para actuar frente a la situación de crisis sanitaria provocada por el COVID-19.

Iniciativas para EMPLEADOS: Plan de contingencia

El banco dispuso de un plan de contingencia definido en función de los distintos escenarios que se fueron planteando, y las principales medidas que se han puesto en marcha desde el inicio de la pandemia están recogidas en el apartado Seguridad y salud de esta Memoria y se resumen en los siguientes puntos:



» **Constitución de un Comité de Crisis** para la gestión de la pandemia.



» **Elaboración del Plan de Contingencia y Prevención de Riesgos.**



» **Elaboración, implantación y revisión regular de los protocolos** acorde con la normativa en vigor.



» **Facilitación del teletrabajo.**



» **Reorganización transitoria de la red de oficinas.**



» **Elaboración y actualización continua de la evaluación de riesgos de exposición frente a SARS-CoV-2.**



» **Especial protección al personal vulnerable frente a la COVID-19.**



» **Elaboración de la Política de pruebas diagnóstico.**



» **Lanzamiento de ABANCA Contigo**, un canal creado para apoyar al profesional durante el confinamiento, tanto desde el punto de vista personal y familiar como profesional.



» **Elaboración de manuales informativos de desescalada** en SSCC y Red Comercial.

Como medidas preventivas para la contención de la pandemia resaltamos las siguientes acciones llevadas a cabo:



1

Dimensionamiento de los centros de trabajo para garantizar la distancia mínima interpersonal.



2

Señalización horizontal para el control de aforo de las oficinas.



3

Dotación a la plantilla de material específico: gel hidroalcohólico, mascarillas, pantallas faciales y guantes.



4

Colocación de cámaras termográficas en las sedes principales **y dotación de termómetro** para los botiquines de la red comercial.



5

Notificación diaria a toda la plantilla para el control de síntomas.

En el caso de los espacios socioculturales de Afundación, la reapertura al público de las sedes y centros de Afundación se produjo tras un cuidadoso y exhaustivo estudio de cada caso en el que se atendían al detalle las normas y recomendaciones emitidas por las autoridades sanitarias para hacer de los espacios de Afundación lugares seguros. Se redefinieron los nuevos accesos y los flujos de recorridos, las entradas y salidas, y los horarios de apertura al público para poder gestionar con eficacia todas estas variables. Se reprogramaron procesos de limpieza y ventilación constantes, y se analizaron de forma individualizada los sistemas de climatización de cada inmueble. Además, los centros fueron dotados de señalética específica y de geles desinfectantes para cada área de las sedes y centros Afundación.



Iniciativas para CLIENTES: apoyo, continuidad de negocio y comunicación

La banca minorista tradicional, cercana y de servicio a particulares, pymes y autónomos constituyen el pilar fundamental sobre el que se sustentan las propuestas de valor especializadas de ABANCA.

En 2020 la actividad de ABANCA se focalizó en la implementación de medidas de apoyo a los clientes para atenuar el impacto del COVID-19, entre las que destacamos:



1

Mantenimiento del servicio en oficinas.

La red de oficinas siguió prestando servicio a la ciudadanía durante el estado de alarma atendiendo a aquellos clientes que necesitaban atención presencial o realizar alguna de las pocas operaciones que no se pueden hacer a través de nuestros canales a distancia o dispositivos de autoservicio. Desde el inicio de la pandemia se ha mantenido abierta al menos un 70 % de la red de oficinas.



2

Refuerzo de los canales digitales.

Los clientes pudieron aprovechar las distintas funcionalidades que tienen a su disposición a través de la banca móvil y la banca electrónica. Los 30 productos y servicios más frecuentes se pueden contratar en remoto y el 75 % de esos productos se contratan con el servicio «firma ABANCA».



3

Anticipo de las pensiones.

Un colectivo especialmente vulnerable ante esta emergencia de salud es el segmento de clientes mayores para los que ABANCA les facilitó la posibilidad de cobrar su pensión de forma anticipada, realizándose un total de 450.000 anticipos.



4

Anticipo de las prestaciones por ERTE.

ABANCA adelantó 3.171 prestaciones por desempleo a clientes afectados en Galicia por ERTES derivados de la crisis por COVID-19.



5

Plan Anticipar.

El «Plan Anticipar» de ABANCA se dirigió fundamentalmente a las empresas, pymes, autónomos, negocios y comercios, para los que se movilizaron 7.900 millones de euros en líneas de liquidez.



6

Condonación del pago del alquiler a familias del Fondo Social de Vivienda.

ABANCA condonó tres meses el pago del alquiler a las familias especialmente vulnerables que habitaban viviendas acogidas al Fondo Social de Vivienda y que se hayan visto afectadas por el COVID-19.



7

Operaciones de financiación con garantía pública.

Tras el anuncio del plan de avales realizado por el Gobierno, ABANCA adaptó sus procesos internos para dotar de la máxima agilidad la tramitación de operaciones de financiación con garantía pública y formalizó operaciones por importe de 3.128 millones de euros.



8

Ampliación de la moratoria financiera.

ABANCA amplió el número de supuestos de la moratoria financiera con el objetivo de incrementar la protección de sus clientes particulares frente a las consecuencias económicas de la emergencia sanitaria concediendo moratorias por importe de 1.257 millones de euros. Los beneficiarios de esta ampliación fueron las personas físicas, incluidos autónomos, titulares de operaciones hipotecarias y personales que pudieron aplazar las cuotas de capital hasta 12 meses en el caso de hipotecas y hasta 6 meses en el resto de los casos.



9

Plan Reactivación.

A través del Plan Reactivación firmado con las cuatro diputaciones gallegas, ABANCA puso a disposición de sus beneficiarios diferentes productos financieros diseñados para dar respuesta a las necesidades de las familias, las pymes, los autónomos y las corporaciones locales. La filosofía de máxima facilidad de acceso al crédito se tradujo en la ausencia de comisiones por estudio, amortización o cancelación anticipada, la existencia de amplios plazos de amortización y la posibilidad de acogerse a periodos de carencia en determinados casos.



10

Apoyo a la Confederación Regional Empresarial Extremeña (CREEX).

Las empresas extremeñas pudieron reforzar su competitividad o impulsar sus inversiones gracias a las alternativas de financiación diseñada para los asociados de CREEX. Una propuesta de productos con condiciones especiales, como pólizas de crédito, líneas de descuento comercial, avales, confirming o factoring.

Iniciativas para la SOCIEDAD: escuchar y responder a sus necesidades



1

Donación de material sanitario.

La entidad adquirió dispositivos sanitarios por importe de 4 millones de euros para reforzar la capacidad de los hospitales públicos gallegos frente al COVID-19. El material clínico incluyó unidades individuales de cuidados intensivos (ventiladores SV), monitores PM10 y PM12, desfibriladores D3, ecógrafos TE7, lectores clínicos capaces de analizar 25.000 test diarios.

También se donaron 50.000 mascarillas y 13.000 pantallas faciales protectoras y se habilitó un botón de donación a Cruz Roja desde la aplicación de ABANCA Pay.



2

Creación de un seguro colectivo para profesionales sanitarios.

ABANCA Seguros fue una de las entidades participantes en la creación de un seguro colectivo dirigido especialmente a proteger a 700.000 profesionales sanitarios que luchan contra el coronavirus.



3

Programa «Cubert@».

Afundación, la obra social de ABANCA, se volcó en abordar con la mayor eficacia una de las preocupaciones fundamentales surgidas a raíz de la crisis sanitaria: seguir cubriendo las necesidades básicas alimenticias de los escolares tras el fin del curso académico y el consiguiente cierre de los comedores de los centros educativos y de las becas comedor. El programa «Cubert@», reflejo de este necesario giro social, entregó más de 90.000 menús nutricionalmente equilibrados y saludables a lo largo del período estival y navideño de cierre de las escuelas y centros de conciliación. Para ello, en colaboración con las corporaciones locales y entidades sociales, la Obra Social de ABANCA actuó de manera determinante en las siete ciudades gallegas, en cuyos puntos concretos habilitados, las más de 200 personas, profesionales y voluntarias y voluntarios de ABANCA y Afundación se encargaron de coordinar y realizar el reparto de menús.

Dado el elevado grado de cumplimiento de este programa social, durante las vacaciones navideñas, Afundación puso en marcha «Cubert@ Nadal» y colaboró en la campaña «Debuxando sorrisos», recaudando 32.370 kilos de alimentos y garantizando 2.334 juguetes a las niñas y niños en estas fiestas.



4

Continuidad en el apoyo al deporte.

ABANCA abonó a los clubes deportivos con los que mantiene acuerdos de patrocinio el importe completo correspondiente a la temporada 2020/21, a pesar de la suspensión de las competiciones derivada de la pandemia. La decisión del banco tuvo por objetivo contribuir a proporcionar a los clubes un marco de estabilidad presupuestaria que les permita dar continuidad a su proyecto deportivo y mantener el empleo.

El programa de patrocinio deportivo de ABANCA se desarrolla en dos grandes líneas:

- ABANCA es patrocinador, en varios casos principal, de los más importantes equipos gallegos de fútbol masculino y femenino (RC Celta de Vigo, RC Deportivo de La Coruña, CD Lugo) y de baloncesto (Obradoiro CAB Santiago, CB Breogán Lugo), así como del Club Balonmano Ademar León.
- El banco colabora con la Fundación Deporte Galego en el Plan de Patrocinio de los Equipos de Alta Competición de Galicia. A través de este plan, el banco proporciona apoyo a 181 clubes de 34 disciplinas deportivas, con un total de 1.749 equipos y 14.500 deportistas.



5

Observatorio ABANCA by IESIDE.

El banco ha puesto en marcha el Observatorio ABANCA by IESIDE, una iniciativa en la que aunamos nuestra vocación de difusión de conocimiento con nuestra voluntad de contribuir a recuperar la actividad económica tras la emergencia sanitaria. El observatorio, lanzado en colaboración con el Instituto de Educación Superior Intercontinental de la Empresa (IESIDE), tiene por objetivo aportar a la sociedad gallega, y en especial a su tejido productivo (autónomos, profesionales, comercios, negocios, pymes, empresas, corporaciones), datos de la evolución de la Comunidad que sirvan de soporte para sus decisiones.

La primera edición se publicó en mayo de 2020, coincidiendo con el inicio de la desescalada tras el impacto de la primera ola de la pandemia. Las posteriores entregas se han publicado de forma periódica acompañando a las sucesivas fases de la evolución sanitaria y de la economía gallega.

Para la realización de los distintos informes, se han analizado más de 182 millones de operaciones con tarjeta realizadas por nuestros clientes. La información ha sido tratada de forma anónima y estructurada en seis grandes sectores: alimentación, farmacia, transporte, comercio minorista, ocio y otras actividades.

PLAN DE PATROCINIO // ABANCA
GALEGO ÚNESE CONTRA O COVID-19
17, 18, E 19 DE ABRIL, 19.30 H





6

Afundación TV.

La Obra Social de ABANCA trabajó con intensidad por consolidar el giro a lo digital, ya desde los días iniciales del confinamiento, para poder ofrecer un acompañamiento, de modo online y telefónico. Con el fundamental apoyo del área de tecnología y de todo el equipo de los departamentos de desarrollo de contenidos, se consiguió trasladar en un tiempo récord la mayor parte de las actividades de la Obra Social de ABANCA a una nueva plataforma digital: primero, **Afundación en casa**, y, en la actualidad, **Afundación TV**. Con ello, la Obra Social de ABANCA acompañaba a la ciudadanía en aquellos meses complicados a través de sus propuestas en línea, manteniendo el mismo nivel de exigencia, al tiempo que IESIDE sin muros se convertía, a su vez, en la institución de educación superior pionera en España en la programación y emisión de clases magistrales y encuentros académicos virtuales en directo.

Visitas virtuales a las salas de exposiciones de Afundación, muestras íntegramente online a través de **Agalería**, el nuevo espacio

museístico virtual de la Obra Social de ABANCA, vídeos analíticos sobre las diferentes piezas de la Colección de Arte Afundación, coloquios, conferencias, audiciones de música clásica comentadas, clases de cocina familiar, cuentacuentos, experimentos científicos, encuentros literarios, talleres musicales, campamentos infantiles y juveniles virtuales de verano, teatro familiar asentado en valores, seminarios sobre el correcto uso de las nuevas tecnologías... Todas estas propuestas culturales y formativas, en las que se propició la interacción con el público, junto con muchas otras actividades, llevaron a Afundación TV a ser un referente durante el período del confinamiento domiciliario, afianzando sus emisiones en vivo en su sección de portada, Directos de Afundación. Así, desde recitales como el ofrecido por la soprano Ainhoa Arteta, hasta los actos de fallo y entrega de algunos de los certámenes insignes de la institución, fueron retransmitidos a través de esta nueva plataforma. Asimismo, se desarrollaron iniciativas centradas en la gestión de las emociones, a raíz del período de confinamiento, dirigidas tanto a público adulto como familiar. Un completo programa

conducido por el experto Leandro Fernández Macho o las sesiones de *mindfulness* para practicar en familia con la psicóloga Belén Colomina son dos ejemplos de las propuestas de Afundación para contribuir a mitigar los posibles efectos de estrés o angustia a lo largo de ese período.

La implementación de Afundación TV favoreció el desarrollo de una **programación escolar** diseñada para adaptarse a las nuevas realidades en el regreso a las aulas tras las vacaciones. Manteniendo la firme apuesta por contenidos basados en el fomento de valores fundamentales, el equipo del Área Educativa de Afundación, la Obra Social de ABANCA trabajó en la implantación de una programación híbrida, con actividades de perfil virtual y presencial. De esta forma, los docentes y estudiantes pudieron disfrutar tanto en los propios centros escolares, adonde se desplazaron los profesionales de Afundación, como en streaming a través de Afundación TV de muy diversas actividades entre las cuales destacaba la novedad del **aula STEAM** (ciencias, tecnología, electrónica, artes y matemáticas, por sus siglas en inglés).



7

+60, te acompañamos.

Los nuevos desafíos provocados por la pandemia exigieron un eficaz cambio de enfoque también en el Área +60 de Afundación. La importancia de la compañía, del contacto, determinó el desarrollo del programa «+60, te acompañamos». A través de él, un completo equipo de personal de Afundación y personas voluntarias mantenía un contacto permanente con personas mayores que pudiesen sentirse afectadas por la soledad derivada de las estrictas medidas de contacto social. Esta iniciativa, al comienzo circunscrita a las personas socias de los espacios +60 Afundación y, a continuación, ampliada a residencias del territorio gallego, llegó a realizar 10.078 llamadas y fue posible gracias a la implicación de 21 personas del equipo de Afundación y 62 voluntarias y voluntarios.

A partir de esta iniciativa de acompañamiento, el Área de +60 de Afundación, uno de cuyos ejes de actuación radica en la investigación en el ámbito del envejecimiento activo, elaboró un [estudio sobre las estrategias](#) para abordar esta crisis por parte de las personas mayores. A partir de un análisis cualitativo y cuantitativo de las entrevistas telefónicas realizadas durante la fase del confinamiento, los resultados evidencian la gran diversidad del colectivo, con características y necesidades muy diferentes y distintos modos de gestionar la crisis. El 74 % de las personas mayores abordaron positivamente el confinamiento y, de ellas, el

49 % lo vivieron con serenidad, con sus necesidades materiales y afectivas resueltas, arropados por sus familias, por sus vecinos y manteniendo su independencia. Además, las entrevistas revelaron que un 26 % de las personas mayores abordaron el confinamiento con dificultad. De estas, un 11 % con una dificultad moderada, mientras otro 11 % vivieron esta coyuntura con dificultad severa y experimentando ansiedad, nerviosismo y miedo. En este último grupo fue en el que se centró, de manera especial, el programa de acompañamiento mediante esta acción de voluntariado.





8

Elaboración y entrega de material sanitario.

El Colegio Hogar Afundación Vigo, apoyados por exalumnado y personas voluntarias de Afundación y ABANCA, se volcaron en producir, en momentos de intensa escasez de material, más de 67.385 equipos de protección individual, 45.396 mascarillas, 16.879 pantallas, y más de 100 batas, que fueron entregados a las diferentes fuerzas y cuerpos de seguridad del Estado (Policía Local, Nacional y comandancias de la Guardia Civil), la Xunta de Galicia, centros penitenciarios (cuya entrega fue posible gracias a la colaboración de los voluntarios de Correos Vida), instituciones sanitarias, ayuntamientos de menos de 30.000 habitantes, empresas colaboradoras o residencias de mayores, entre otros destinos.

A las personas voluntarias organizadas en torno a las instalaciones del Colegio Hogar Afundación, cabe sumar el apoyo inestimable de una red de costureras locales, encargadas del cosido final de todo este material de protección, y de taxistas voluntarios, que colaboraron desinteresadamente en su distribución.



9

Cuenta solidaria en favor del SERGAS.

ABANCA organizó, junto a los tres principales equipos del fútbol gallego, un torneo solidario de FIFA 20 con el objetivo de recaudar fondos que contribuyeran a paliar los efectos del coronavirus. El Servicio Gallego de Salud fue el destinatario de las donaciones efectuadas por las personas que colaboraron con esta causa solidaria

El año 2020 nos ha enfrentado a realidades preocupantes y muy complejas, exigiéndonos un elevado nivel de esfuerzo, implicación, creatividad y reorientación, para, entre todos, paliar, en la medida de lo posible, los efectos adversos de la pandemia. En ABANCA continuamos al lado de las personas, acompañando, ayudando y ofreciendo propuestas sociales, culturales y formativas que nos permitiesen seguir progresando como una sociedad cohesionada, también en circunstancias determinadas por complejos desafíos.





COMPROMISO con la educación

103-2, 103-3, 203-1, 413-1

ABANCA asume que el verdadero reto de la educación es dar respuesta a un entorno cambiante. Afundación, la Obra Social de ABANCA, afronta este desafío en su institución de educación superior (IESIDE y los centros de formación profesional), a través de un modelo transformador asentado en la innovación, la internacionalización y la multiculturalidad, la sostenibilidad y las buenas prácticas formativas.

217.423

participantes en proyectos educativos de Afundación, Obra Social ABANCA.



FORMACIÓN REGLADA

- **IESIDE**
4.331 estudiantes
- **Formación profesional** **827** estudiantes
 - Colegio Hogar Afundación Vigo
 - Colegio de FP Afundación A Coruña
- **Bibliotecas**
33.814 usuarios
- **Escuela Infantil Afundación Zalaeta**
92 plazas
- **Residencia Afundación Pontevedra**
139 plazas



FORMACIÓN NO REGLADA

- **Educación en valores**
 - **Artes escénicas**
74.672 escolares
 - **Artes plásticas**
11.275 escolares
 - **Educación financiera**
92.273 escolares

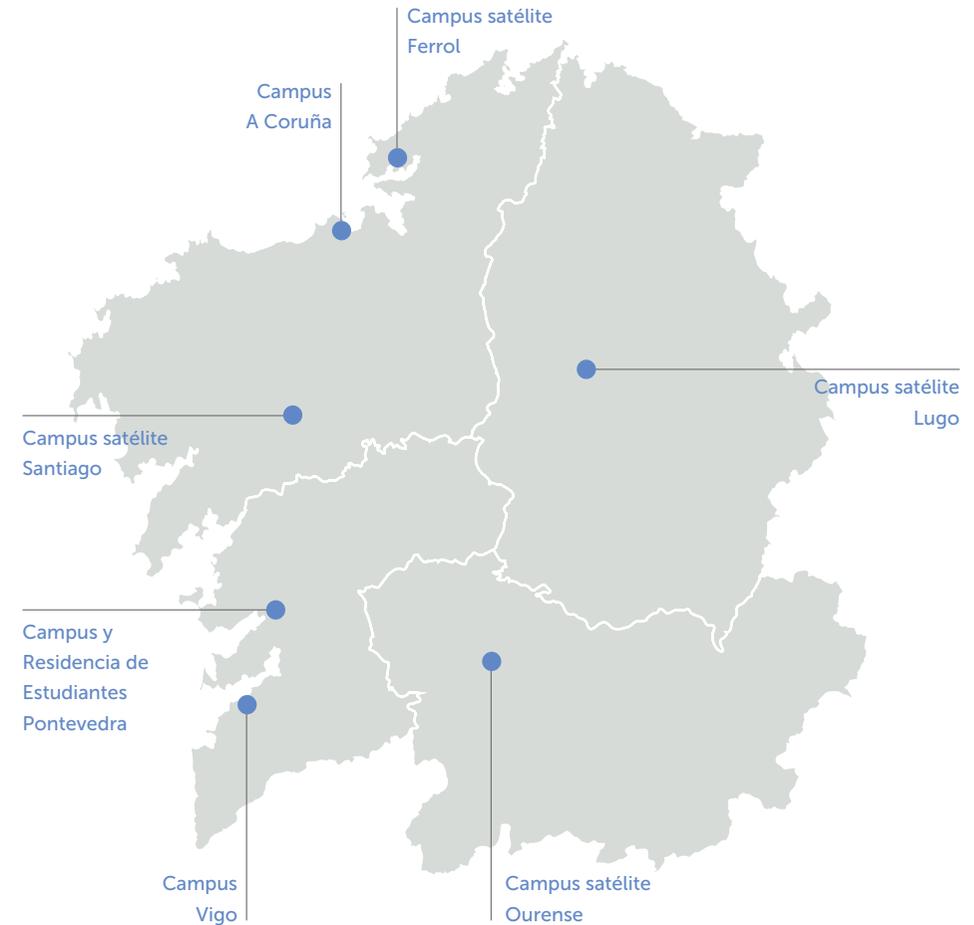
EDUCACIÓN y conocimiento

Desde las primeras etapas de la vida académica hasta la formación complementaria para personas adultas, Afundación promueve el aprendizaje continuo. Se desarrolla, así, una completa programación impartida en IESIDE, los centros de formación profesional, su escuela de educación infantil, su red de bibliotecas, su centro de educación medioambiental Naturnova o en sus sedes y centros, y desde marzo de 2020, también desde Afundación TV e IESIDE SIN MUROS.

Formación reglada

IESIDE

En el ámbito de la educación superior, con más de 60.000 estudiantes egresados, IESIDE es la institución de educación superior privada sin ánimo de lucro de referencia en el noroeste peninsular desde 1987. Sus titulaciones, oficiales y propias, cubren un amplio espectro en el marco de la gestión empresarial a través de programas como el Grado en Administración y Dirección de Empresas; másteres como MBA (en sus vertientes universitaria y *executive*), Dirección Financiera, Dirección de Marketing, Negocios Internacionales y Marketing Digital; programas de duración media (Dirección de Ventas, *Corporate Compliance* o *Big Data*); o proyectos de formación in-company. Cuenta con tres campus, una residencia de estudiantes y una red de infraestructuras adicionales.



IESIDE es un centro universitario adscrito a la Universidad de Vigo e instituto de negocios, en el que los principios de la responsabilidad social, el voluntariado y la sostenibilidad ecológica constituyen valores transversales presentes tanto en la programación académica como en las propuestas extracurriculares desarrolladas por el instituto y que han

conducido a la institución a formar parte de iniciativas internacionales como Principles for Responsible Management Education, la Red de Soluciones para el Desarrollo Sostenible o la UNEP FI (United Nations Environment Programme Finance Initiative), siendo la primera institución de ámbito universitario en Europa en adherirse a ella.

La **innovación tecnológica**, uno de sus pilares, y que le ha permitido alcanzar el nivel TI Avanzado Tipo 2 establecido por la Conferencia de Rectores de las Universidades Españolas (CRUE Universidades Españolas), se ha revelado fundamental a lo largo de este año. El avanzado desarrollo de su plataforma online permitió, al decretarse el confinamiento domiciliario a causa de la pandemia, en tan solo 12 horas, trasladar todos los programas al entorno digital y habilitar las comunicaciones telemáticas y por vídeo sincrónico, manteniendo el ritmo de trabajo académico. De este modo, estudiantes, claustro y demás personal docente y de administración y servicios continuaron con sus habituales desempeños a través de las plataformas online.

El propósito del instituto de servir como centro de enseñanza superior con vocación de servicio público, proporcionando una educación de élite abierta al conjunto de la sociedad, motivó el impulso final a un programa ya iniciado y en línea con el giro a lo digital ya implantado en el instituto: **IESIDE SIN MUROS**. Se trata de un portal virtual en el que se emiten clases magistrales, seminarios, coloquios, congresos o cualquier otra actividad de índole educativa que, vinculada con las áreas académicas de estudio de IESIDE, puedan

suponer un interés específico para sus estudiantes y profesores. Así, el «Foro IESIDE de Sociedad y Economía», iniciado en su modalidad presencial a principios del mes de marzo con una ponencia del director general de FUNCAS, Carlos Ocaña Pérez de Tudela, se desarrolló en sus encuentros posteriores, en este nuevo entorno digital.

A lo largo de este año han sido considerables las *masterclasses* o los coloquios organizados a través de IESIDE SIN MUROS. Entre ellos, cabría destacar el ciclo de conferencias a instancias de la colaboración entre IESIDE y Singularity University, de Silicon Valley. La prontitud de los análisis de reputadas figuras de la medicina, la biotecnología, la geopolítica o la sociología, en torno al impacto de la COVID-19 en las diferentes esferas de nuestras vidas fue uno de los factores de éxito de estos 22 encuentros que tan solo IESIDE, a raíz de un acuerdo extraordinario con Singularity University, pudo emitir en abierto y de manera gratuita.



IESIDE SIN MUROS.



»» **A través de esta misma plataforma,** IESIDE organizó y retransmitió las *live sessions*, con la participación de ponentes de prestigio global como Mauro Guillén, catedrático de Dirección Internacional de la Empresa de Wharton School of Economics of the University of Pennsylvania; Roberto Álvarez del Blanco, profesor de Estrategia de Marca de NYU Stern School of Business; o Ana Teresa Tavares-Lehmann, exsecretaria de Estado de Industria del Gobierno de Portugal.



En el ámbito de la **proyección internacional**, en 2020 IESIDE acometió un plan de internacionalización transversal en toda su oferta formativa. Así, el Exponential MBA, el primero y único en España en aplicar un enfoque exponencial a los contenidos de MBA, contó con estudiantes procedentes de seis países y se fortaleció con la introducción de una estancia en Lisboa en NOVA School of Business & Economics, líder en Portugal, y destacada entre las mejores escuelas de negocio europeas. En el Grado en Administración y Dirección de Empresas se inició una experiencia pionera

en negociación intercultural, el Global Team Project Galicia-China de moda sostenible, con la participación de 40 estudiantes de IESIDE y UIBE (Beijing). Como respuesta a las restricciones de movilidad internacional, en julio se celebró la primera edición virtual de la International Summer School con 20 participantes de China.

Asimismo, se potenció la formación global en toda la cartera ejecutiva. Mediante el convenio suscrito con la London School of Economics (LSE Ideas) y con la Porto Business School, los participantes del Executive MBA en 2021 podrán especializarse en Geoestrategia Mundial y reforzarán su *networking* con el tejido empresarial portugués. En los seis másteres profesionales se ha incorporado una estancia internacional de acuerdo con el ámbito de especialización: Francia (liderazgo y dirección de personas), Israel (digital management), Marketing (EE.UU.), China (international business), Alemania (finanzas) y Países Bajos (sostenibilidad). Con esta decidida apuesta internacional, IESIDE se posiciona como la institución líder de Galicia en formación directiva con enfoque global.



» En relación con las **titulaciones universitarias impartidas en IESIDE**, se debe señalar que según los resultados de las encuestas de satisfacción que la Universidad de Vigo realizó a los estudiantes del curso 2019-2020, el instituto ha vuelto a destacar por su calidad formativa como el centro mejor valorado con una puntuación de 3,90 sobre 5,00. En cuanto a las titulaciones oficiales impartidas por IESIDE, el Grado en Administración y Dirección de Empresas (ADE) ha alcanzado la tercera posición entre los grados con una puntuación de 3,69 sobre 5,00 y el Master in Business Administration (MBA) la cuarta posición entre los posgrados con una puntuación de 4,29 sobre 5,00.



Landing Executive MBA.



El acuerdo con Singularity University, consignado en 2019 y que culminó con la creación SingularityU Galicia Chapter, actuó en 2020 como uno de los factores dinamizadores de la nueva propuesta de máster de IESIDE: el Exponential MBA, cuya primera edición se desarrolla en el curso académico 2020-2021. Se trata del primer, y el único, MBA oficial de toda España que conjuga aplicaciones exponenciales para su implementación. Esta nueva visión en torno al ámbito empresarial, que trasciende el modelo lineal a favor de uno exponencial, favorece un mayor y más rápido crecimiento y desarrollo de la línea de negocio. Los estudiantes complementan su formación con el Certificado Superior en Exponential and Digital Business y el From Creativity to Innovation Certificate, expedido por la NOVA School of Business & Economics de Lisboa.



» En el ámbito de la **educación ejecutiva**, el modelo tecnológico desarrollado por IESIDE, que permite una presencialidad dual (física y/o remota), hizo posible que los estudiantes de los programas máster concluyesen su formación en el primer semestre de 2020 con las máximas garantías de calidad académica. Durante el segundo semestre, se pusieron en marcha nuevos programas especializados con un modelo de impartición dual en el ámbito de la Dirección de Ventas, el Corporate Compliance o el *Business Intelligence*.



» Además, **IESIDE acometió una completa renovación de su oferta de educación ejecutiva**, con el diseño de 18 nuevos títulos que se implantarán en 2021. Dicha oferta se compone de 8 másters, 8 programas especialistas y 2 programas expertos que persiguen mejorar la capacitación de profesionales y directivos en aspectos como la dirección de empresas, el liderazgo y dirección de personas, la dirección de marketing, la dirección financiera, los negocios sostenibles, international business o digital management. Con esta renovación, la oferta de la institución será más flexible, especializada e internacional que nunca, para seguir manteniéndose como la primera institución de educación ejecutiva de Galicia.



Landing Exponential.



Centros de formación profesional

Por su parte, los dos centros de formación profesional de la Obra Social de ABANCA, el [Colegio Hogar Afundación de Vigo](#) y el [Centro de Formación Profesional Afundación A Coruña](#), buscan formar a estudiantes competentes, comprometidos con su entorno y flexibles ante los cambios del mercado laboral. Todo ello, atendiendo a la innovación, la internacionalización y la sostenibilidad mediante una educación transformadora, impulsando un currículo académico de alto potencial para la sociedad. Se les anima, también, a potenciar su espíritu emprendedor mediante la organización

de concursos y premios que reconozcan su ingenio y creatividad. Por tanto, el modelo educativo implantado en los dos centros se caracteriza por promover una formación integral fundamentada en el conocimiento técnico y el crecimiento personal en valores, para lo cual se fomenta la participación en programas de voluntariado en muy diversos ámbitos sociales.



» **Ambos centros se volcaron con intensidad**, tras la suspensión de las clases presenciales provocada por la pandemia, por afianzar su inmediato giro a lo digital, pasando de un modelo de formación íntegramente presencial al formato virtual, primero, e híbrido, a continuación. En un tiempo récord, el Colegio Hogar Afundación de Vigo y el Centro de Formación Profesional Afundación A Coruña habilitaron nuevos espacios digitales para continuar con el desarrollo de las clases, gracias al esfuerzo por impulsar mecanismos y canales de docencia en línea. Una vez reanudadas las clases presenciales, la combinación de lo presencial y lo digital se ha convertido en un valor añadido que caracteriza a estos dos centros, referentes de contratación en el mercado laboral en sus respectivas áreas de especialidad en Galicia.

La emprendedora e innovadora vocación transmitida en ambos centros, asentada en valores éticos y de voluntariado, quedó reflejada, por ejemplo, en la inmediata respuesta que desde el Colegio Hogar Afundación de Vigo se dio ante la acuciante necesidad de material de protección. Tanto el personal del propio centro como exalumnos, a quienes se fueron sumando más colectivos, confeccionaron todo tipo de materiales útiles como elementos de primera barrera de protección que fueron distribuidos entre distintos organismos e instituciones de labor imprescindible y de primera línea ya desde el mes de marzo del año 2020.

En el plano de la programación académica, en el curso 2019-2020 se ha puesto en marcha en el centro de A Coruña el ciclo superior de [Desarrollo de Aplicaciones](#), lo que supone ampliar la oferta incorporando uno de los programas con mayor proyección profesional y la opción de completar la doble titulación con el ciclo de Desarrollo de Aplicaciones Multiplataforma, pudiendo ser estudiada en tres cursos académicos. Esta nueva posibilidad se suma a la consolidación en 2020 de la iniciativa de la sección bilingüe, con inglés como segunda lengua, inaugurada en el año académico anterior.



Educación infantil

La Escuela de Educación Infantil Afundación de Zalaeta es un centro de referencia en la ciudad de A Coruña. Cada año se cubren las 92 plazas ofertadas para niñas y niños de edades comprendidas entre 0 y 3 años. El centro se caracteriza por fomentar un entorno de respeto por el medioambiente, al tiempo que se promueven iniciativas de voluntariado —en las que se implica a toda la unidad familiar— para reforzar la importancia de contar con una sociedad comprometida con valores de respeto.

La clausura de los centros escolares en el mes de marzo, motivada por el elevado ritmo de contagio de la COVID-19, impulsó la rápida reorientación hacia otros canales de comunicación de la labor de las educadoras del centro. Así, el contacto se mantuvo estable y consolidado a través de las llamadas telefónicas periódicas de las profesionales de la escuela infantil Afundación a las niñas y niños, poniendo de relieve la importancia de la implicación escuela-familia para la mejora de los procesos educativos.



>> Una vez finalizado el periodo de confinamiento,

al igual que todos los centros de Afundación, la Escuela de Educación Infantil Afundación de Zalaeta abrió de nuevo sus puertas como un espacio seguro, adaptado según las recomendaciones de las autoridades sanitarias y educativas.



Formación en valores

En esta área se promueve el conocimiento a través de contenidos plurales y actualizados mediante entornos participativos entre públicos de todas las etapas vitales, desde los más adultos hasta los más jóvenes, para quienes se desarrolla específicamente una programación asentada en valores y a través de la cual se refuerzan aspectos de educación financiera, medioambiental y cultural. Las actividades escénicas y las didácticas complementarias a las iniciativas de índole artística, inciden en la importancia de un aprendizaje éticamente fundamentado.

2020 demandaron una rápida y eficiente respuesta por parte de los equipos implicados en el desarrollo de las actividades formativas extracurriculares y que se abordaron con el firme propósito de seguir desarrollando iniciativas de primer nivel garantizando el cumplimiento de todas las medidas sanitarias, un objetivo alcanzado con la implementación del sistema híbrido, con el Aula STEAM como insignia, en el que lo digital y lo presencial conviven y se complementan.

Educación en valores y para la sostenibilidad ambiental

Las actividades extracurriculares programadas por Afundación en los ámbitos de las artes plásticas, escénico-musicales y de fomento de la lectura, dirigidas al público escolar, están diseñadas para reforzar la transmisión de valores de convivencia y respeto que coadyuven en el continuo proceso de mejora social, al tiempo que introducen a los más jóvenes en el conocimiento y disfrute de la cultura.

La intensa labor expositiva desarrollada por Afundación y cuya piedra angular es su Colección de Arte se abre al público escolar a través de las actividades, teóricas y prácticas, programadas por un equipo multidisciplinar en función del evento organizado. Los retos derivados del contexto singular de este año

La suspensión de las actividades lectivas en los centros escolares motivó la búsqueda de alternativas para desarrollar la programación que quedaba entonces pausada. La implementación de Afundación TV permitió que la Obra Social de ABANCA fuese la entidad de referencia en su ámbito, también en el canal digital, al organizar en un tiempo récord contenidos formativos, asentados en valores, relativos a cursos de cocina familiar, obras de teatro dirigidas a público en edad escolar de compañías de reconocido prestigio, talleres musicales y de canto, talleres de artes plásticas, experimentos científicos, seminarios sobre ciberseguridad y redes sociales... Toda esta programación se estructuró en secciones periódicamente actualizadas, en las que la participación activa de las niñas y niños se animaba a través de los encuentros que se desarrollaban en directo. Además, todas las sesiones se integran en un repositorio vivo accesible en cualquier momento y en cualquier lugar con conexión a internet.



Talleres Ciberseguridad.



Una de estas secciones fijas la desarrolló el equipo de la Biblioteca Afundación de Santiago de Compostela, con la emisión de sesiones semanales de cuentacuentos y de información sobre libros y perfiles autoriales fundamentales de su completo fondo infantil y juvenil. Los profesionales del Área Educativa, por su parte, llevaron a Afundación TV la experimentación con técnicas variadas e innovadoras de artes plásticas a partir de obras vinculadas con la Colección de Arte de la entidad y de las muestras accesibles a través de las visitas virtuales. A estas propuestas se sumaron los talleres de cocina pensados para la especial coyuntura de las familias, presentando recetas sanas, nutricionalmente equilibradas y de fácil elaboración para las niñas y niños.



» También desde **Naturnova** se propusieron interesantes retos de experimentación científica usando elementos cotidianos y potenciando el valor del reciclaje y el respeto por el medioambiente.



Experimentos con Naturnova.



Recreación interactiva de la elevación del nivel del mar.

Durante las vacaciones de verano, la Obra Social de ABANCA mantuvo en el canal digital sus propuestas de campamentos de verano multidisciplinares. Con una emisión fija diaria, siempre disponible también en el repositorio de Afundación TV, se diseñaron propuestas para todas las edades, desde infantil hasta bachillerato, en directo e interactivas.

Tras el regreso a las aulas después del período estival, el equipo de Afundación implicado en el Área Educativa puso en marcha su programación escolar híbrida, que lleva a los centros escolares la realización de las propuestas extraescolares. Asimismo, incorporamos nuevos formatos, Aula STEAM, (ciencias, tecnología, ingeniería, arte y matemáticas, por sus siglas en inglés) desde octubre de 2020.

Las artes escénicas, por su parte, regresaron a los colegios a través de Afundación TV, emitiendo, en una jornada, la obra de teatro representada ex profeso en el Teatro Afundación Vigo, a la que seguía un encuentro en directo, en la misma plataforma digital, con el elenco de pieza teatral. Los escolares pudieron seguir disfrutando de las propuestas escénicas de compañías como Mamá Cabra, Odaiko Percussion Group, Caramuxo Teatro, Teatro dos Ghazafellos, Píscore, On Stage Company o Percuseve a través de Afundación TV.



Teatro en familia.



» ABANCA y Afundación han organizado actividades y programas digitales de educación financiera que llegaron a más de 92.000 personas a través de los canales digitales y las actividades presenciales.

Programa de actividades de educación financiera

Formación desde la infancia

En este curso escolar, marcado por la crisis sanitaria, se ha incorporado al catálogo de actividades una nueva propuesta en formato virtual para los más pequeños. Se trata del videojuego *La loca aventura del ahorro*, en el que, a través de las aventuras de una pandilla de amigos del planeta Muy Loco, los participantes toman conciencia de que el dinero se consigue con esfuerzo, así como de la importancia del ahorro y la solidaridad.

Se impulsaron, además, otras propuestas diseñadas para este colectivo, como el Gran Prix Financiero, actividad presencial para niños y niñas de educación primaria en la que aprenden la importancia de una correcta gestión del dinero, que se ha realizado con aforos más reducidos, y las representaciones teatrales, que este curso fueron en *streaming*. Así, los escolares pudieron disfrutar del montaje teatral *Laberinto*, en el que se abordan temas como el consumo responsable.

Educación secundaria y bachillerato

Para los jóvenes estudiantes de secundaria se ha organizado de nuevo el ciclo de conferencias «Preparados para dar el salto», adaptando su formato presencial en los centros escolares a una versión en *streaming*. En este curso se ofrecieron las ponencias *Caminando por la vida cara a un comportamiento financieramente responsable* y *¿Eres consciente del mundo en el que te ha tocado vivir y en el que vas a trabajar?*

También se ha desarrollado un nuevo formato *online* del programa promovido por Junior Achievement y la AEB «Tus finanzas, tu futuro». La actividad, dirigida a jóvenes de entre 13 y 15 años, está estructurada en tres sesiones en las que el estudiantado reflexiona sobre la toma de decisiones financieras de forma prudente y acertada, aprenden a elaborar un presupuesto equilibrado y toman conciencia de la importancia del ahorro y la sostenibilidad.



La loca aventura del ahorro.



La nueva normalidad.



Tus finanzas, tu futuro.

Alianza de ABANCA con FUNCAS

También coincidiendo con el Día de la Educación Financiera, el director general de RSC, Sostenibilidad y Comunicación de ABANCA y presidente de Afundación, Miguel Ángel Escotet, y el director general de FUNCAS, Carlos Ocaña, renovaron por tercer año consecutivo el acuerdo que mantienen ambas entidades con el fin de colaborar en la mejora del nivel y la calidad de los conocimientos financieros de los ciudadanos. En concreto, el banco y su Obra Social organizan en el marco de esta alianza los programas educativos **Young Business Talents** y **Segura-Mente ABANCA**.

El primero tiene como finalidad promover la cultura emprendedora entre los jóvenes estudiantes preuniversitarios. A través de un simulador empresarial, pueden vivir la experiencia de gestionar una empresa y comprobar cómo cada decisión que se toma afecta a la evolución del negocio. En la última edición participaron más de 11.000 jóvenes estudiantes de 447 centros escolares de toda España.

La segunda iniciativa, Segura-Mente ABANCA, tiene como objetivo sensibilizar a escolares de primaria, secundaria y formación profesional básica de la importancia de prevenir riesgos y de realizar una correcta planificación de los gastos, así como conceptos relacionados con los objetivos de desarrollo sostenible (ODS).

En esta tercera edición el programa mantiene la colaboración con los centros escolares y se ha potenciado la gamificación con el fin de conseguir una propuesta más atractiva y acorde con la edad de los participantes, planificando un viaje y recorriendo las distintas etapas del Camino de Santiago de forma virtual, para adaptarse a la transformación que ha provocado la COVID-19 en el ámbito de la docencia.



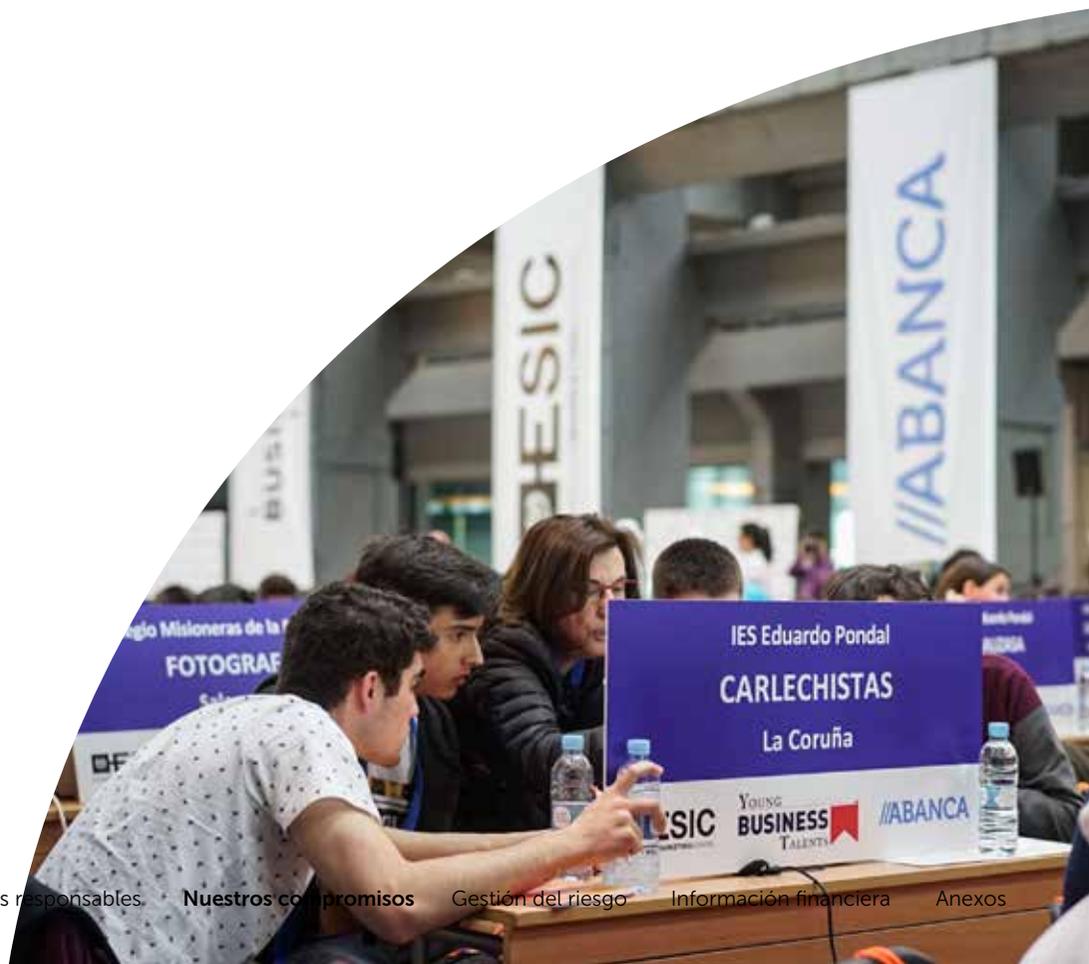
La economía española ante la pandemia. Carlos Ocaña.



Young business talents.



Segura-Mente ABANCA.





Cuentas Claras.



Economía y empresa en tiempos de COVID.



Concurso la galaxia financiera

ABANCA ha lanzado también este año en el blog del banco «Cuentas Claras» la tercera edición del concurso de competencias financieras la galaxia financiera, dirigido a personas. Los participantes tuvieron que poner a prueba su nivel de conocimientos en temas como las finanzas personales, la ciberseguridad o conceptos financieros del glosario especializado del blog.

Afundación TV emitió un programa de charlas en directo, «Economía y empresa en tiempos de COVID», de información financiera y videos formativos para emprendedores y micropymes. Entre los meses de abril y mayo colaboraron con este proyecto varios emprendedores, inversores y empresarios de éxito que compartieron sus acciones para afrontar y superar la difícil situación ante la COVID-19. Así, durante una serie de «CEO Talks» presentaron su experiencia gestionando sus empresas durante la actual situación: Miguel Álvarez, de *La Tagliatella*, habló del sector de la restauración y la nueva normalidad; Andrés Casal, CEO de WETACA, sobre nuevos modelos de negocio y *Cómo crecer un 50 % en tiempos de crisis*; y Roberto Domínguez, CEO de Don Disfray, de logística y estrategias B2C.

El segundo ciclo de charlas «Economía y empresa en tiempos de COVID. Investor Tips: VC (Venture Capital)» con inversores contó con la colaboración de José Bayón, CEO de ENISA (dependiente del Ministerio de Economía, Industria y Competitividad), quien profundizó en cómo ha afrontado ENISA su apoyo público de financiación a startups y pymes durante la pandemia. Adrián García, presidente de Endeavor abordó cómo inspirar a una nueva generación de emprendedores de alto impacto. Cerró el ciclo Andrés Fernández, CEO de Zendal, grupo empresarial enfocado a la investigación y desarrollo de productos biológicos, quien presentó cómo afronta el sector de la salud el actual escenario de la COVID-19.

Actividades para seniors

Las actividades dirigidas a los mayores de 55 años se centraron en los talleres de Gestiona tus cuentas con ABANCA móvil y Haz tu vida más fácil con los cajeros ABANCA, que permitieron, por una parte, ampliar la formación de la autogestión de las finanzas personales y, por otra, redujeron las visitas a las oficinas bancarias, minimizando riesgos en el contexto sanitario actual, como parte del programa de educación financiera que ha desarrollado el banco en colaboración con Afundación a lo largo del último año.

Formación para personas adultas

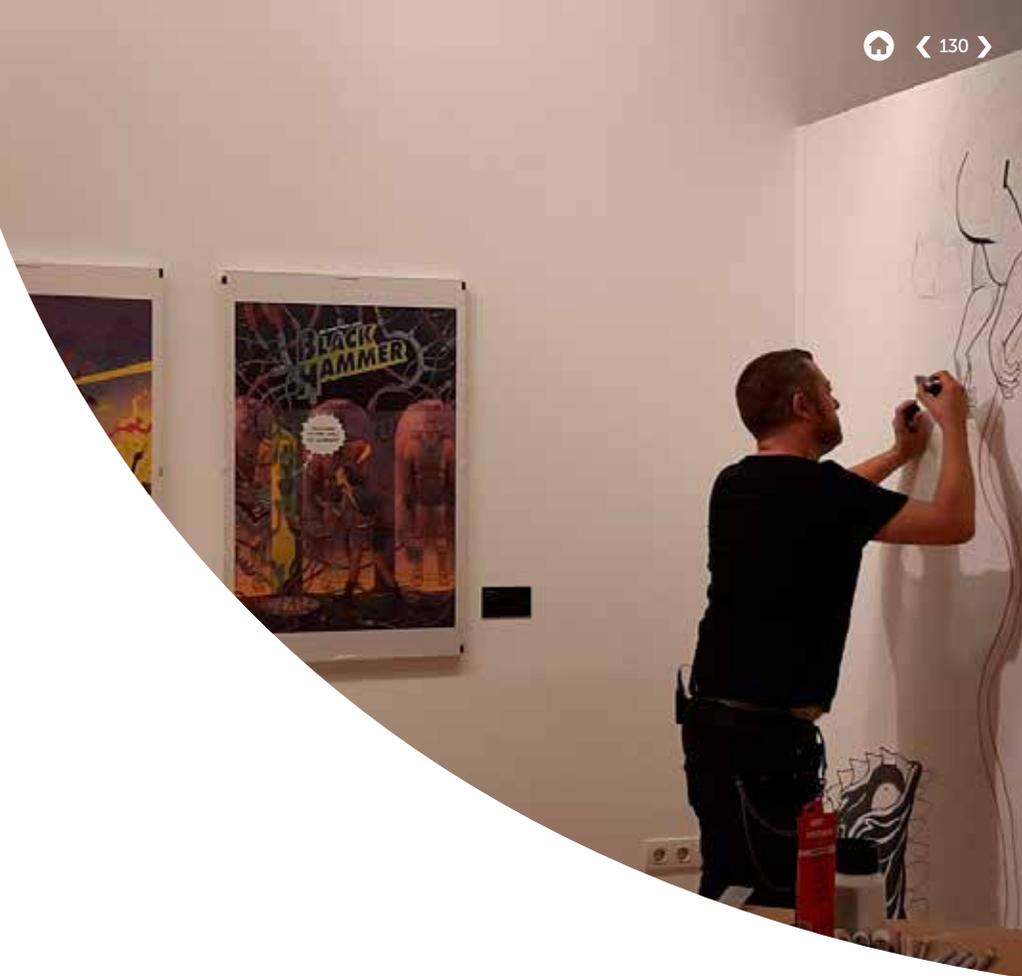
El aprendizaje a lo largo de la vida, en cualquier etapa vital, es uno de los campos de actuación esenciales de la Obra Social de ABANCA. Con un amplio abanico de temáticas abordadas, las conferencias, seminarios, talleres y cursos organizados por Afundación inciden en la importancia del conocimiento como mecanismo de consolidación del progreso social.

El condicionamiento del desarrollo presencial de actividades de este ámbito provocado por la COVID-19 motivó el traslado de todas estas propuestas al canal digital de Afundación TV. Con programación en directo y la participación interactiva del público habilitada, la Obra Social de ABANCA se puso al servicio de la ciudadanía para continuar dinamizando el avance y mitigar los posibles efectos adversos de la crisis sanitaria.

Así, las propuestas emitidas abarcan una amplia variedad temática con el fin de resultar de interés de gran parte de la sociedad. En el ámbito cultural, donde enmarcamos temáticas literarias, musicales o enológicas, Afundación TV emitió espacios como, por ejemplo, «Foro vino XXI», en el que Xoán Cannas analiza aspectos vinculados a la viticultura con figuras destacadas de este ámbito; «Audiciones de música clásica comentadas», conducidas por Teresa Adrán y con cortes musicales interpretados por la Real Filharmonía de Galicia; «A colección na casa», con análisis pormenorizados e individualizados de piezas de la Colección de

Arte Afundación elaborados por especialistas de la entidad; «Diálogos con Pepe Solla», en los que la actualidad artística, literaria o empresarial gallega es analizada por las destacadas personas invitadas a este espacio presentado por el aplaudido cocinero gallego; «Vamos al cine», un repaso a las grandes obras y figuras del séptimo arte de la mano de Asier Mensuro; «Quino: Mafalda, su creador y su mundo», un homenaje con Horacio Altuna, Manel Fontdevila y Asier Mensuro al emblemático creador argentino; «Coloquio sobre Sacrificio e ascensión. A exposición de David Rubín», en la que Santiago Segura y el propio David Rubín abordan la trayectoria como historietista de este último; o «O ceo da boca», un repaso de creaciones y figuras indispensables de la literatura gallega contemporánea con la premiada poeta Estíbaliz Espinosa.

La sostenibilidad medioambiental como una de las áreas de mayor interés científico fue la temática protagonista de encuentros virtuales como «Faladoiros de ciencia», con María Canosa y Andrea Muras; «Mulleres de mar», un proyecto de microrrelatos y mesa redonda protagonizado por tres mujeres, Rita Vidal, Rosa Chapela y Jenifer Suárez, cuyas profesiones están vinculadas al medio marino; o «Comprometidos con el medioambiente y los océanos» y el Mapa con la recreación interactiva de la elevación del nivel del mar, unos espacios promovidos a raíz de la conmemoración del Día del Medioambiente y el Día de los Océanos.



Mulleres no mar.

El deporte, fundamental para el desarrollo integral de las personas, estuvo representado en Afundación TV a través de las conferencias pronunciadas con motivo de «Retos de altura. FID Ciudad de León ABANCA 2020», y que contó con la participación de Edurne Pasabán, Juanito Oiarzabal y Carlos Soria. La propuesta enfocada de este ámbito de carácter más participativo la protagonizó «Aventúrate en casa», un programa de mantenimiento físico con Sofía de Toro y Martín de la Puente.

Por su parte, el ciclo de conferencias «Educación s. XXI», un foro de encuentro y de intercambio de conocimiento en el campo de la pedagogía, la atención temprana y la docencia, dirigido a todo

el conjunto de la comunidad educativa, contó con la participación de ponentes de prestigio como José Antonio Marina, César Bona, Rafa Guerrero, Anna Sans, Víctor Arufe y Javier Urrea. Además de las conferencias y los posteriores turnos de preguntas en los que conferenciantes y público compartieron pareceres, Afundación organizó una serie de charlas conducidas por Anna Sans en las cuales se hizo especial hincapié en ciertos trastornos del aprendizaje, cuya detección temprana contribuye a la normalización de determinadas dificultades, como pueden ser la discalculia, TDAH, los trastornos visoespaciales... En estos encuentros se animó, de manera especial, a la participación activa de las personas inscritas.





COMPROMISO social

103-2, 103-3, 413-1

En ABANCA desarrollamos nuestra acción social teniendo muy presentes nuestros valores corporativos, los cuales se fundamentan en la ética y en la transparencia: confiabilidad, innovación, calidad y responsabilidad.

Voluntariado corporativo e institucional

203-2

Afundación, la Obra Social de ABANCA impulsa el programa de voluntariado dentro de sus líneas estratégicas y su compromiso con la sociedad, conscientes de que el impacto provocado por el coronavirus en 2020 exige más que nunca una respuesta rápida y coordinada para hacer frente a las necesidades inmediatas de quien más lo precisa. En esta línea, Afundación secunda el objetivo común de las administraciones y entidades de iniciativa social de movilizar la solidaridad ciudadana y de las empresas, fomentando el voluntariado y la responsabilidad compartida en la construcción de una sociedad más justa y cohesionada.

Por tanto, en un contexto de grandes dificultades debido a las situaciones provocadas por la COVID-19 se programaron diversas actividades en beneficio de la sociedad, que requirieron un notable esfuerzo de adaptación y giro a lo social, y permitieron incluso incrementar respecto al año 2019 el impacto de las acciones en algunos ámbitos, alcanzando más de 30.000 horas de acción voluntaria que han dedicado los más de 500 voluntarios inscritos en las diferentes iniciativas.



»» **Los participantes en el programa de voluntariado realizaron actividades en beneficio de la sociedad,** centradas en los ámbitos medioambiental, social y educativo.

+ de 30.000 h

de acción voluntaria.

+ de 500

voluntarios.



Acciones medioambientales

Más de 540 kilos de residuos retirados de los arenales y 1.480 kilos de especies exóticas invasoras.

La limpieza del litoral ha sido uno de los ejes del programa de voluntariado medioambiental para el primer trimestre del año, junto con la plantación de especies autóctonas en entornos naturales de especial interés y la retirada de especies exóticas invasoras. Con las acciones organizadas en este marco, conseguimos impactar en cuatro Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS): ODS 10 Reducción de las desigualdades, ODS 13 Acción por el clima, ODS 14 Vida submarina y ODS 15 Vida de ecosistemas terrestres.

Un grupo de 61 voluntarios y voluntarias de ABANCA y su Obra Social, Afundación, se desplazaron al entorno de la playa de A Lanzada (O Grove), para participar, en colaboración con el Grupo Naturalista Hábitat, en el marco del programa «Trabajando por la mejora del patrimonio natural» en una jornada en la que retiraron 422,5 kilos de residuos del arenal, declarado Zona Especial de Conservación bajo la Red Natura 2000.

Otro grupo de 20 voluntarios se desplazó hasta el entorno de Baldaio, espacio natural

perteneciente a la Red Natura 2000, para realizar labores de limpieza, una actividad organizada igualmente en colaboración con el Grupo Naturalista Hábitat y también con el Concello de Carballo. En esta acción se consiguieron retirar 68 kilos de residuos, la mayoría de ellos objetos procedentes de artes de pesca, bastoncillos y microplásticos.

Otra de las actividades del programa «Trabajando por la mejora del patrimonio natural» son las acciones de reforestación. Así, en Coruxo (Vigo) más de 50 personas voluntarias participaron en esta iniciativa plantando un total de 300 árboles autóctonos que contribuirán a mejorar la situación actual de este espacio natural. Del mismo modo, 16 voluntarios consiguieron retirar 30 metros cúbicos en Guitiriz (Lugo) de *Acacia dealbata*, una especie exótica invasora procedente de Australia. Finalmente 27 voluntarios retiraron 1.480 kilos de la planta exótica conocida como uña de gato (*Carpobrotus edulis*) y 49,5 kilos de residuos plásticos depositados por el mar tras los temporales, en la playa de Doniños (Ferrol).

Todas las jornadas concluyeron con una ruta interpretativa organizada con el fin de sensibilizar a los asistentes, especialmente a los más jóvenes, de la importancia de conservar el patrimonio natural y paisajístico de cada uno de los enclaves naturales.

Acciones educativas

Un total de 15 voluntarios de ABANCA y Afundación han impartido el nuevo formato online del programa de educación financiera promovido por Junior Achievement y la AEB «Tus finanzas». La actividad, dirigida a jóvenes de entre 13 y 15 años, está estructurada en tres sesiones de una hora a la semana que imparte un voluntario, en las que el alumnado reflexiona sobre la toma de decisiones financieras de forma prudente y acertada, aprenden a elaborar un presupuesto equilibrado y toman conciencia de la importancia del ahorro y la sostenibilidad.



Acciones sociales

El pasado año 2020 se puso en marcha por primera vez el programa «Cubertos», impulsado por ABANCA y su Obra Social, Afundación, en colaboración con ayuntamientos y entidades sociales, con el objetivo de garantizar una alimentación saludable durante las vacaciones escolares a menores en riesgo de pobreza o exclusión social. Gracias a este proyecto, se entregaron menús solidarios en las siete principales ciudades gallegas durante las vacaciones de verano y Navidad. Más de 200 personas, voluntarios y profesionales de ABANCA y Afundación, se encargaron de repartir los más de 90.000 menús. Afundación continuó con esta iniciativa en las vacaciones de Navidad y puso en marcha «Cubert@s Nadal», que permitió entregar 16.500 menús, entre los cuales se incluyeron los especiales para disfrutar en familia los días de Nochebuena y Navidad. Además, se desarrolló la campaña «Debuxando sorrisos», que permitió recaudar 32.370 kilos de alimentos y 2.334 juguetes.

+ de 90.000

menús nutricionalmente equilibrados entregados en el programa «Cubertos», y «Cubert@s Nadal».

Los menús se distribuyeron en A Coruña, Lugo, Ourense, Pontevedra, Santiago, Vigo y Ferrol en colaboración con las administraciones locales y distintas entidades sociales, según cada municipio. Para ello, se habilitaron múltiples puntos de recogida, para facilitar la accesibilidad de las familias más vulnerables con localizaciones adecuadas a sus necesidades.

Al inicio de la pandemia y fruto de la colaboración entre las áreas de Envejecimiento Activo y Voluntariado se creó la plataforma «+60, te acompañamos», conformada por una red de voluntarios y profesionales de Afundación para conocer cómo afrontaron esta situación los socios y socias de los espazos +60 y aprender de su experiencia. La iniciativa, que se extendió posteriormente a toda la población +60 de Galicia, permitió atender 10.078 llamadas gracias a la implicación de 21 personas del equipo de Afundación y 62 voluntarias y voluntarios que también proporcionaron información y asesoramiento, y escucharon de forma activa a aquellas personas que se sintieron más afectadas por la soledad derivada de las estrictas medidas de distanciamiento social.

+ 10.078

llamadas gestionadas en el programa «+60, te acompañamos».



Apoyo al deporte

Todas las iniciativas impulsadas por el banco en este ámbito tienen como objetivo difundir a toda la sociedad los valores intrínsecos a la práctica deportiva, como la perseverancia, el juego limpio, el compromiso, la igualdad, el trabajo en equipo, el afán de superación o el compañerismo.



1

Deporte base. Apoyamos e impulsamos el deporte base en Galicia a través del acuerdo de patrocinio con la Fundación Deporte Galego, alcanzando a más de mil equipos y más de diez mil deportistas de 25 disciplinas deportivas.



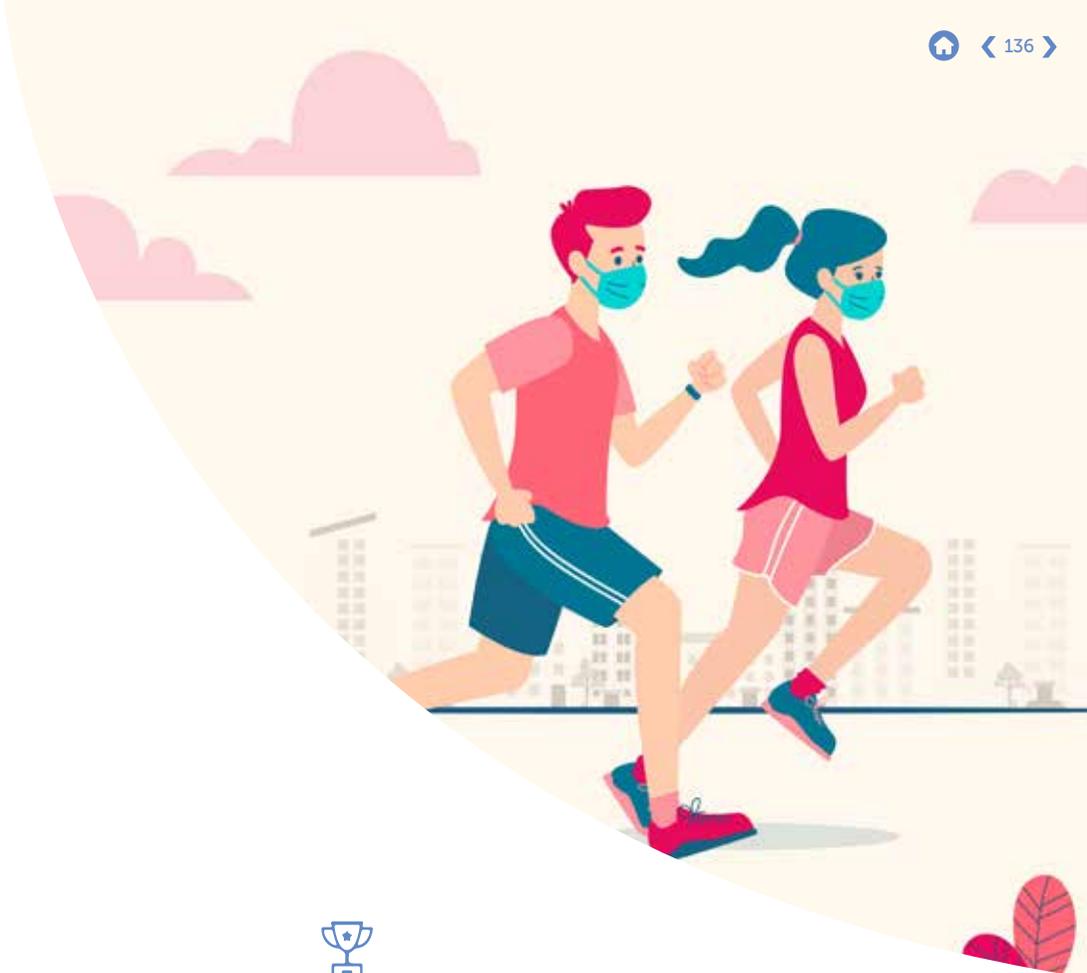
2

Deporte profesional. Estamos vinculados con los 5 grandes equipos de los deportes mayoritarios en Galicia: RC Celta, CD Lugo, RC Deportivo, Obradoiro y Breogán, fortaleciendo los acuerdos y estando a su lado en momentos clave, como el aniversario del conjunto de basket compostelano.



3

Patrocinio deportivo. La situación sanitaria ha provocado la cancelación, modificación o aplazamiento de muchos de los acuerdos de patrocinio firmados. Aun en esta situación, ABANCA ha mantenido sus grandes contratos con el fin de apoyar a los sectores más golpeados por esta crisis.



Envejecimiento activo

En Afundación acompañamos a las personas mayores en su recorrido vital, ofreciendo propuestas y oportunidades para mejorar su calidad de vida y bienestar. La mayor longevidad, la heterogeneidad y los nuevos perfiles de personas que llegan a la etapa de la jubilación, con estilos de vida más activos e independientes, nos llevan a innovar continuamente en nuestras propuestas, contando para ello con su participación directa con el fin de adecuarnos a sus necesidades y expectativas.

Durante el período de confinamiento, dentro de su compromiso social, la entidad implantó un programa de acompañamiento telemático para mayores, desarrollado por trabajadores de la entidad y personas voluntarias, a partir del cual se profundizó en un estudio de investigación sobre *Las estrategias de las personas +60 ante el confinamiento por la COVID-19*, siguiendo uno de los ejes fundamentales de esta área, centrado en identificar puntos de actuación clave y mecanismos y estrategias de resolución.

El valor de la experiencia

Poner el talento y los conocimientos de las personas mayores para que las más jóvenes puedan aprender de la experiencia de las generaciones anteriores es la esencia de esta línea de actuación, en torno a la cual se han venido desarrollando programas tan relevantes

como «Fálame da emigración» y «Falamos da escola», dos referentes en su ámbito.

En el año 2020 se presentó una nueva propuesta, «Historias vividas», destinada a poner en valor las trayectorias de vida de las personas mayores, facilitando que estas puedan plasmar su legado en un libro. Este programa invita a los protagonistas a revisar su trayectoria vital conectando con los momentos importantes desde una visión renovada, dando un sentido más positivo a la propia existencia y al proyecto de vida que se continúa desarrollando. Se concibe como una herramienta de conocimiento personal y un punto de partida para pensar en el presente y en lo que verdaderamente se desea para el futuro.

«Historias vividas» utiliza como soporte la plataforma web Envita, diseñada específicamente para orientar la recopilación de historias añadiendo textos e imágenes de forma guiada y acorde con una línea temporal. De esta manera, se activan los recuerdos y se añade contenido al libro de vida, capítulo a capítulo, en función de las diferentes etapas vitales: infancia, juventud, vida adulta y madurez. El equipo de profesionales de Afundación acompaña en todo momento a las personas participantes a través de sesiones grupales presenciales y/o en línea, de acuerdo con las normas sanitarias en vigor y con las preferencias individuales. Todo ello acaba conformando una comunidad para compartir, relacionarse y aprender de las experiencias vividas.



12.476

participantes en actividades para
mayores.

+ de 10.000

llamadas de acompañamiento a
personas mayores.

Acompañamiento activo

Con el objetivo de seguir trabajando para erradicar los prejuicios por razón de edad, un fenómeno conocido como edadismo, la iniciativa del acompañamiento telemático de Afundación, «+60, te acompañamos», procuró conocer cómo afrontaban la coyuntura del confinamiento las personas +60, aprender de su experiencia y sus estrategias y divulgar este conocimiento. Así, a través de una muestra realizada a partir de las conversaciones mantenidas, se concluyó que la mayoría de las personas mayores, el 74 %, sobrellevaron bien esta etapa, desplegando mejores recursos para abordarla positivamente que los más jóvenes, contradiciendo los estereotipos negativos hacia los mayores, en los que suelen aparecer representadas de forma homogénea y desde una perspectiva de déficit, de carencia.

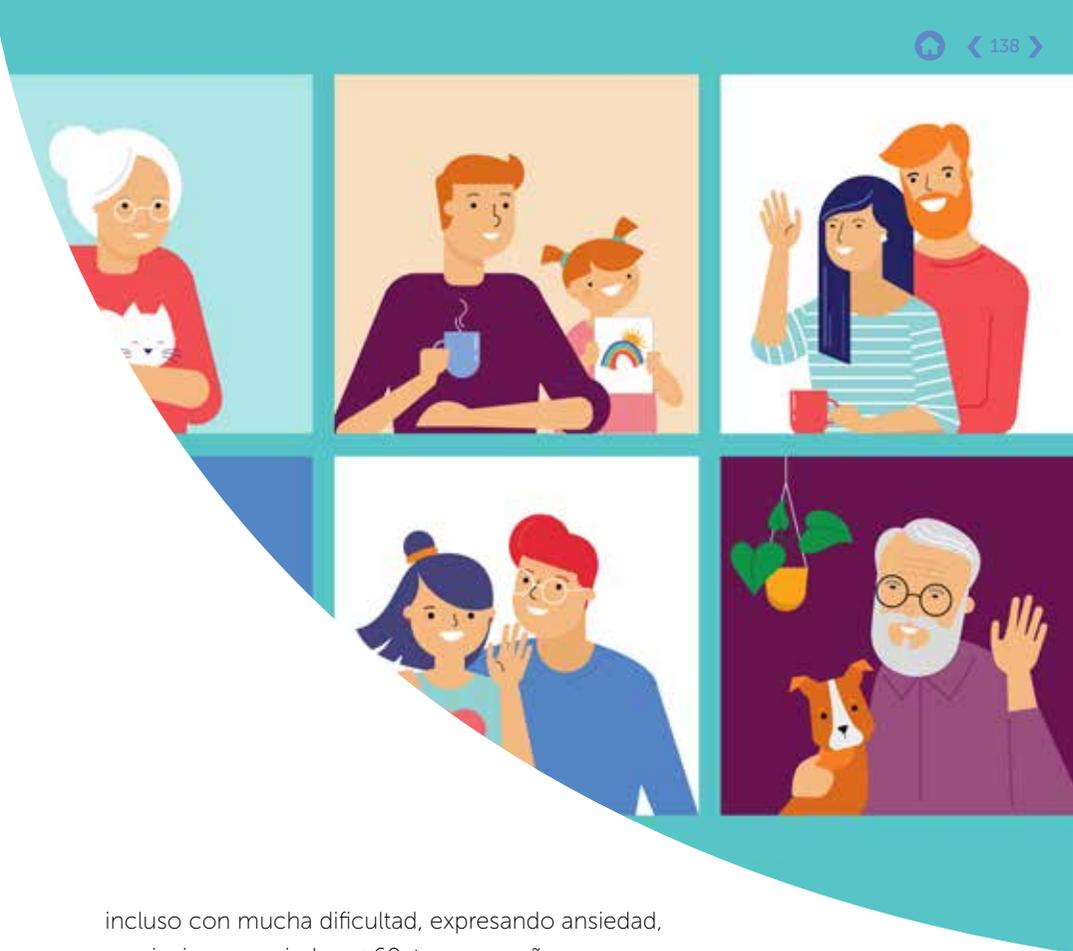
El estudio realizado entre las personas contactadas a través de «+60, te acompañamos» detectó diferentes estrategias de crecimiento; entre ellas, la diversificación de sus fuentes de entretenimiento, la relación social, la capacidad para combatir el aislamiento con recursos digitales que les permitieron estar en contacto muy frecuente con amistades y familiares, y también el desarrollo de actividades creativas que proporcionaron una válvula de escape ante esta compleja situación.

Asimismo, se obtuvieron datos interesantes relativos, por ejemplo, a las diferencias por género. Entre ellos, el más significativo es

que las mujeres han afrontado con mayor dificultad el confinamiento que los hombres, lo cual se explica por el hecho de que el 30 % de las mujeres de la muestra viven en hogares unipersonales, frente a tan solo un 10 % de los hombres. En cuanto a las diferencias por tipo de hábitat, otro aspecto reseñable, se concluye que las personas mayores del medio rural han vivido el confinamiento notablemente mejor que las del medio urbano.

Este programa, de enfoque teórico-práctico, reflejó igualmente que el 26 % de las personas contactadas estaba sobrellevando el confinamiento con dificultad, algunos

incluso con mucha dificultad, expresando ansiedad, nerviosismo o miedo. «+60, te acompañamos» volcó los esfuerzos de acompañamiento del equipo de Afundación en las personas más vulnerables, que, en un porcentaje mayoritario, son aquellas con una menor red social y familiar de apoyo. La preocupación por estar al lado de estas personas llevó igualmente a Afundación a implementar en este programa otro de sus ejes estratégicos: el voluntariado. Así, progresivamente, personas voluntarias de ABANCA y Afundación se fueron incorporando a esta iniciativa al comienzo circunscrita a las personas socias de los espacios +60 Afundación y, a continuación, ampliada a residencias del territorio gallego.



Educación para la longevidad

Con vistas a mejorar la comprensión del fenómeno del envejecimiento y de impulsar iniciativas innovadoras que contribuyan a transformar este proceso en una fuente de oportunidades, el área de Envejecimiento Activo puso en marcha en 2020 el proyecto «Educación para la longevidad». Como punto de partida de esta iniciativa, presentó, en colaboración con la Fundación General CSIC, «A vivir que son 100 años», una exposición diseñada para ofrecer una visión científica sobre el fenómeno de la longevidad, que recorre los procesos del envejecimiento como individuos y a nivel colectivo como sociedad. Un proyecto poliédrico en el que conceptos como longevidad, envejecimiento saludable, vitalidad en la madurez o inversión en la vejez se abordan desde diferentes perspectivas. Se trata de una invitación a todas las edades a pensar en su futuro, y una invitación directa a las personas mayores a vivir esta etapa de una manera plena.

Estructurada en cinco apartados, esta exposición invita a recorrer el camino de la vida y a enfrentarse al proceso del envejecimiento, mostrando aquellos factores que puedan determinar que dicho itinerario se efectúe en las mejores condiciones posibles. Así, se muestra que el aprendizaje continuo, una

nutrición óptima, el ejercicio físico o las relaciones sociales son algunos de los aspectos que influyen, en gran medida, en este proceso. Se analizan también cuestiones de interés general como los efectos de la jubilación en cada persona, el mantenimiento actual del estado de bienestar, los avances médicos y tecnológicos en torno al envejecimiento, o el funcionamiento de los sistemas de pensiones y sanitario.

Para posibilitar el acercamiento a esta nueva realidad social denominada revolución de la longevidad desde diferentes perspectivas, Afundación diseñó un completo programa de actividades paralelas que incluyó un ciclo de conferencias, inaugurado por la científica titular del CSIC Dolores Puga, con la ponencia «La revolución de la longevidad» y que se vio interrumpido a consecuencia de la pandemia. También se puso en marcha un ciclo de cine temático; se organizaron jornadas de puertas abiertas en el Espacio +60 Afundación de Pontevedra para dar a conocer las iniciativas que se desarrollan y actividades intergeneracionales en las que los escolares dialogaron y reflexionaron con socios y socias del centro acerca del envejecimiento, de cómo los mayores afrontan esta etapa de la vida y de la importancia para todas las generaciones de estar conectados, comprenderse, dialogar y aprender mutuamente.

13.379

socios de espacios +60.



365 días en Afundación TV +60

La clausura de la presencialidad en toda actividad no esencial durante el período de confinamiento estricto, y el posterior escalonamiento de apertura de espacios decretado por las autoridades sanitarias competentes, fue el detonante para el traslado de la actividad, allí donde fuese posible, a las plataformas digitales. En el caso de las propuestas habitualmente desarrolladas con personas +60, el reto era doble, dada la menor vinculación con la tecnología de este colectivo con respecto a otros grupos sociales. No obstante, el Área de Envejecimiento de la Obra Social de ABANCA, a través de los datos recopilados en un estudio sobre nuevas tecnologías y personas +60 en 2019, pudo planificar su estrategia en este ámbito con una completa información.

A la par que se ponía en marcha «+60, te acompañamos», en Afundación TV se daba inicio al programa en directo, con Sandra Roco, Yoga en casa, en el que, en sesiones semanales de una hora de duración, los usuarios/espectadores podían ejercitar cuerpo y mente bajo la guía de la reconocida profesional de la ciudad de A Coruña. En este mismo sentido, además, incidían los talleres de mejora de la situación emocional que tanto Leandro Fernández Macho como Belén Colomina o Rafael Guerrero ofrecieron desde la plataforma de contenidos digital de la Obra Social de ABANCA.

Los espacios +60 de Afundación retomaron en el último trimestre de 2020 su actividad presencial para hacer frente a las repercusiones de la pandemia sobre las personas mayores, más vulnerables a la COVID-19, pero que también sufren los efectos negativos de la inactividad, de la disminución de relaciones y alteración de rutinas.

Así, durante el período de desescalada, los integrantes del equipo de Envejecimiento Activo realizaron un trabajo de rediseño y adaptación de su actividad habitual a las nuevas circunstancias sanitarias. El bienestar personal, el entrenamiento cognitivo, el ocio activo y la cultura digital, más relevante que nunca, regresaron a los espacios +60 Afundación para seguir ofreciendo iniciativas de educación transformadora y crecimiento personal, al tiempo que se daba respuesta a la demanda de las personas usuarias de recuperar la actividad presencial en sus respectivos centros.

En este sentido, una encuesta realizada con anterioridad a la apertura de los espacios ya había reflejado que un 83 % de las personas socias se mostraban favorables a recuperar las actividades presenciales. Cabe destacar también que, aun siendo usuarios mayoritariamente digitalizados (el 80 % de las personas de la muestra se habían conectado a internet todas las semanas o diariamente en el último mes), el 86 % manifestaron su preferencia por actividades totalmente presenciales o con algún contenido puntual de forma online,

y un 75 % consideraron tan importantes los contenidos de las propuestas como las relaciones que entablan. A partir de la gradual reapertura de centros, en septiembre, se formalizaron un total de 2.407 inscripciones en actividades presenciales de esta área.

En definitiva, los resultados acentúan la importancia de los espacios +60 de Afundación como centros de convivencia en los que las actividades impartidas fomentan, al mismo tiempo, relaciones sociales, en un ambiente de cordialidad, afecto y amistad.





COMPROMISO con la cultura

103-2, 103-3, 203-1, 413-1

Para ABANCA la cultura es un medio transformador que posibilita el desarrollo personal a través de la experimentación y el conocimiento. Afundación, la obra social de ABANCA, desarrolla múltiples programas en diferentes ámbitos para potenciar ese desarrollo personal.



» El 8 de octubre de 2015 la **Colección de Arte ABANCA fue declarada en su totalidad Bien de Interés Cultural (BIC).**

Patrimonio artístico

Colección ABANCA

Colección artística

Un total de 1.369 obras de arte forman una colección cuyo eje vertebrador es el arte moderno y contemporáneo. Entre los más de doscientos artistas representados podemos descubrir distintas temáticas y estilos, así como obras realizadas en diversos medios y formatos, como pintura, esculturas, fotografías, grabados, dibujos e instalaciones.

En un primer momento de formación y organización de la colección, el objetivo principal fue consolidar el fondo artístico gallego incluyendo la obra de los artistas más significativos de la historia del arte gallego moderno y contemporáneo: Castelao, Laxeiro, Arturo Souto, Isaac Díaz Pardo, Luís Seoane, Urbano Lugrís, Maruja Mallo, Leopoldo Nóvoa o Francisco Leiro, entre otros muchos, constituyen una de las patas principales de este conjunto.

Posteriormente, la colección se ha ido completando con la incorporación de obras de artistas de reconocido prestigio nacional e internacional. Destacan en este contexto figuras como Salvador Dalí, Max Ernst, George Braque, Manolo Millares, Antonio Saura, Eduardo Chillida,

1.369
obras.

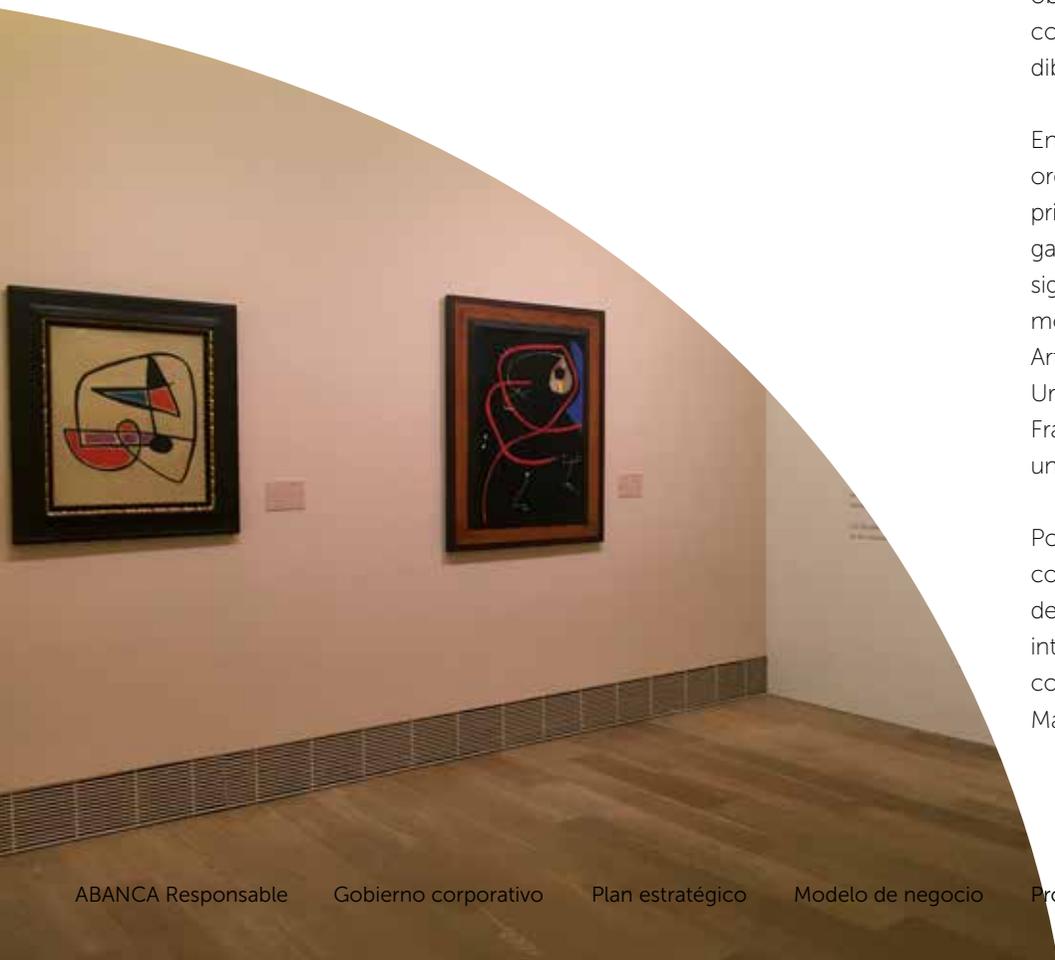
255
artistas.

Cristina Iglesias, Juan Muñoz, Julião Sarmento, Sean Scully, Susana Solano, Miquel Barceló, etc. Pero, sin duda, merece una especial atención la presencia de Pablo Ruiz Picasso, autor del que la Colección de Arte ABANCA conserva cinco obras de distintos períodos dentro de la amplísima producción del artista.

El resultado es un conjunto de gran interés artístico para conocer la evolución y los movimientos que han definido la historia del arte del siglo XX y XXI.

Colección bibliográfica

La Colección Bibliográfica, integrada por 3.199 registros (3.217 volúmenes), divididos en 69 incunables, 11 facsímiles, 530 obras de economía y otras disciplinas, 257 autógrafos y 2.350 obras históricas de los siglos XVI al XX. Con una gran variedad temática en una



interpretación humanista de la cultura, esta colección bibliográfica tiene en sí misma un especial valor como legado cultural para las generaciones del futuro y es Bien de Interés Cultural (BIC) desde el pasado 7 de septiembre, reconociéndose así el valor histórico y documental de esta colección.

Desde noviembre de 2013, y a través de un comodato, el fondo bibliográfico y documental enriquece el catálogo de publicaciones de la Biblioteca de Galicia. De esta forma, se cumple uno de los objetivos fundamentales dentro de la política de responsabilidad social: compartir el amplio patrimonio artístico con la sociedad, ya que puede ser consultado por investigadores y público en general.

Además, los documentos pueden consultarse a través de internet a medida que se van digitalizando y ocupando un espacio específico y relevante dentro de la biblioteca digital de Galicia.

En 2020 el banco presentó una [web de la Colección ABANCA](#) totalmente renovada, un nuevo canal de difusión que contribuirá al acercamiento de este rico patrimonio artístico y bibliográfico a toda la sociedad y facilitará que pueda ser consultado tanto por personal investigador como por el público general.

Este nuevo espacio digital cuenta con una estructura sencilla que facilita la navegación y un diseño acorde con las tendencias actuales que busca la mejor experiencia para el usuario independientemente del dispositivo que esté utilizando.

Asimismo, y dentro de nuestro compromiso por la difusión del arte, dos pinturas de [Joan Miró](#) de la Colección ABANCA han podido contemplarse [en el Museo de Bellas Artes de Asturias](#) entre los meses de julio y octubre. *Tête d'homme III* y *Tête, oiseaux* fueron realizadas por Miró con más de cuatro décadas de separación. A partir del montaje confeccionado por la pinacoteca asturiana, las dos obras de la Colección ABANCA no solo pudieron dialogar entre ellas, evidenciando dos momentos creativos distintos dentro de la propia trayectoria del artista catalán, sino también con otras obras procedentes de la colección permanente del museo, entre las que destacada la litografía *La grande Écaillère*, obra realizada por Miró en 1975. Junto a las citadas piezas, el espacio expositivo dedicado a las obras invitadas se completó con la presencia de importantes artistas contemporáneos tales como Pablo Picasso, María Blanchard, Salvador

Dalí, Joaquín Torres García y Tsuguharu-Léonard Forjita, mostrando el rico panorama por el que transitó la obra de Joan Miró. La muestra fue visitada por un total de 27.765 personas.

Colección de Arte Afundación

En el Área de Cultura destaca, por su visibilidad y repercusión, la Colección de Arte Afundación, una de las más completas de la comunidad desde hace más de cinco décadas, cuyo fondo incluye piezas significativas de la creación española. Integrada por más de 5.000 obras, es una de las colecciones institucionales más completa de la comunidad, y que cubre la más amplia panorámica del arte gallego a partir del siglo XIX. Su importancia le valió la declaración de Bien de Interés Cultural (BIC) en 2015 por parte de la Xunta de Galicia, ratificando así un proyecto iniciado hace más de cincuenta años.



Colección ABANCA.



Colección Afundación.

3.217
registros.



69

Incunables.



11

Facsimiles.



530

**Obras de Economía
y otras disciplinas.**



257

Autógrafos.



2.350

**Obras históricas de los
siglos XVI al XX.**

Cultura

· Exposiciones Afundación

Exposiciones presenciales: **55.150** asistentes.

Exposiciones de calle: **55.400** asistentes.

Museo virtual Agalería: **20.818** visitas.

· Artes escénicas y cinematográficas

Escénicas: **25.132** asistentes.

Cine: **1.196** asistentes.

La cultura es para Afundación un medio transformador que posibilita el desarrollo personal a través de la experimentación y el conocimiento, al tiempo que potencia la fortaleza social a través de los valores compartidos y el acercamiento a la diversidad cultural. Sus distintos programas en los ámbitos de artes plásticas, escénicas, musicales y audiovisuales; y publicaciones, premios y certámenes de ámbito internacional, en los que participan más de 150.000 personas, buscan potenciar esos valores.

La cultura se ha manifestado, a lo largo de todo el año 2020, como el acompañamiento indispensable para seguir progresando tanto de modo individual como comunitario. A través del canal digital Afundación TV, la Obra Social de ABANCA continuó al lado de sociedad ofreciendo exposiciones, conciertos o publicaciones, de consolidados o jóvenes talentos al amparo de sus certámenes poéticos, periodísticos y artísticos.

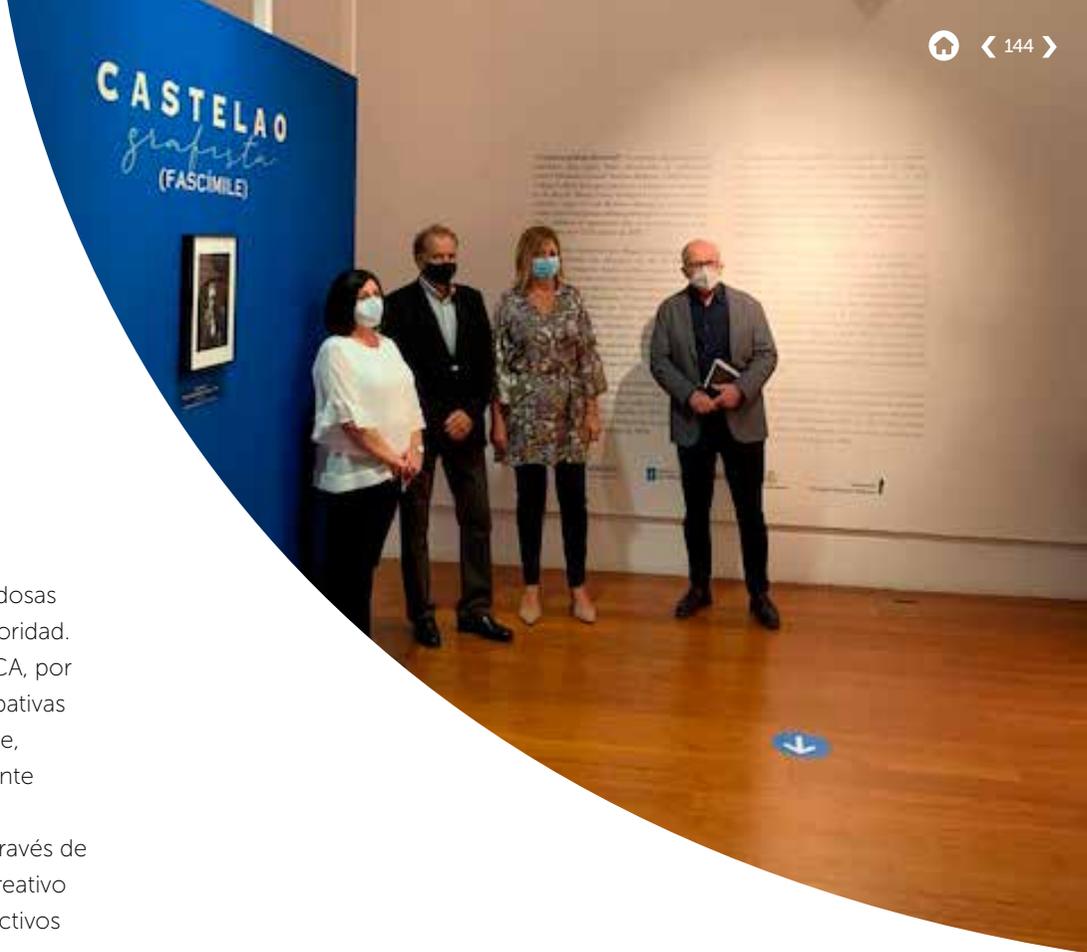
A este trasvase a lo digital, cabe añadir el determinante impulso de Afundación a favor

de la incorporación de tecnologías novedosas y participativas, ya implantado con anterioridad. Las muestras de la Obra Social de ABANCA, por ejemplo, ofrecieron innovaciones participativas como la aplicación de realidad virtual, que, a través de un algoritmo, permite al visitante fotografiarse con la estética de una obra concreta; la realidad aumentada para, a través de los dispositivos móviles, ver el proceso creativo detrás de cada obra; o dispositivos interactivos adaptados a las normativas sanitarias.

Artes plásticas

En el apartado de **artes plásticas**, y tras la clausura de todas las actividades presenciales no esenciales decretada por las autoridades sanitarias, Afundación se volcó en trasladar a su nuevo canal de contenidos en línea todas aquellas susceptibles de adaptarse a este nuevo giro. Durante las primeras semanas del confinamiento domiciliario, el equipo de Afundación desarrolló un intenso trabajo de digitalización de las muestras

que en esos momentos se exhibían en las sedes de la entidad. De este modo, «Nuestro planeta», «Fóra de foco. Artistas foráneos na Colección Afundación», «Con D de arte. Unha ollada infantil á Colección de Arte Afundación máis contemporánea», «Castelao grafista (facsimile)» y la exposición antológica de «Sacrificio e ascensión. 15 años de cómic de David Rubín», junto con las actividades extracurriculares complementarias diseñadas por el Área Educativa de la entidad, a las que se añadieron otras propuestas formativas desarrolladas *ad hoc*, mantuvieron su accesibilidad a través de Afundación TV.



La nueva plataforma de contenidos virtuales de la Obra Social de ABANCA permitió seguir cumpliendo con los objetivos prioritarios también en el marco de la Colección de Arte Afundación; entre ellos, su vocación museística. Los primeros meses de 2020, previos a la eclosión de la COVID-19, evidenciaban este compromiso a través, por ejemplo, de la exposición «Fóra de foco. Artistas foráneos na Colección Afundación», en la que se mostraba una selección de obras nunca antes expuestas de este importante fondo. También se perseguía este propósito con la itinerancia de la propuesta «Con D de arte. Unha ollada infantil á colección Afundación», dirigida al público más joven.



» **La irrupción de la crisis sanitaria provocó el traslado de toda esta actividad a Afundación TV,** donde se mantuvo la vocación de difusión de la Colección de Arte Afundación.



» **En esta misma línea, la Obra Social de ABANCA creó un museo, íntegramente digital, denominado Agalería,** inaugurado en el mes de junio, que ha acogido ya la celebración de dos exhibiciones, «O mar nas coleccións ABANCA e Afundación» y «Mirar de nuevo. La mujer contra el tiempo».



Con D de arte.



Afundación TV – Cultura.



Fóra de Foco.



Agalería, web.



Agalería, vídeo.

Una vez autorizada la reapertura gradual de la actividad no esencial, y establecidas por las entidades sanitarias competentes las normativas de seguridad, Afundación reestructuró las condiciones de acceso, de puntos de higienización y desinfección y los horarios de apertura y cierre de sus espacios para continuar ofreciendo a la ciudadanía propuestas culturales de primer nivel de una manera segura. Además, conscientes de los riesgos mayores en esta coyuntura para determinados colectivos, la Obra Social de ABANCA se volcó en consolidar su oferta híbrida, en la que lo digital y lo presencial convivan y se complementen en favor del progreso social a través de la cultura. De este modo, muestras tan relevantes como «Sacrificio e ascensión. 15 anos de cómic de David Rubin», «Castelao grafista (facsimile)», «Cromática. III Muestra Internacional de Ilustración Contemporánea», «Papiromates. Matemáticas + creatividade = papiroflexia» o «Nuestro planeta» pudieron ser contempladas de modo presencial y virtual.

Por otra parte, las actividades expositivas de Afundación se enfocaron, a raíz de la coyuntura provocada por la pandemia, desde una óptica innovadora que permitiese conjugar una amplia difusión entre el público, de modo presencial, garantizando, en todo momento, el cumplimiento de la normativa sanitaria. Así como en el año 2018 la entidad había transgredido el encorsetado concepto de exposición ceñida a un espacio limitado, en el año 2020 se implementó la propuesta disruptiva de las exposiciones a pie de calle. En colaboración con las corporaciones locales, los espacios abiertos de los pueblos y ciudades se reconvierten en

aireadas salas expositivas. Las muestras «Vivir el mar», presentada en diferentes puntos de la geografía gallega a lo largo del segundo semestre de 2020, y «Galicia en vilo», perteneciente al proyecto dual «Miradas desde el confinamiento», en la que se exhibían las imágenes de fotógrafos profesionales sobre esta extraordinaria coyuntura fueron los referentes de este nuevo concepto expositivo de Afundación. En este último caso se establecía un vínculo, en clara alusión a las vivencias durante el confinamiento, entre el espacio abierto y el espacio interior, en la Sede Afundación A Coruña, donde se exponía la muestra «Primavera tras la ventana», integrada por las imágenes de quienes participaron con sus fotografías sobre este período en el concurso fotográfico Álbum COVID de Afundación.

La autorización para el desarrollo de actividades presenciales significó para Afundación la rápida reactivación, con plenas garantías de cumplimiento de las normativas sanitarias, del proyecto «Corrente cultural», en colaboración con ABANCA y las corporaciones locales gallegas. Este programa, esencial para la completa difusión de las artes expositivas a lo largo de la geografía gallega, trascendiendo los circuitos culturales habituales, es una de las líneas de actuación preferentes del Área de Cultura de la entidad. Así, «Nós tamén fomos emigrantes», «Auga, o sangue da terra», «Fillos do océano» y «Múltiple. A arte do gravado de Picasso a Barceló» se pudieron contemplar en localidades como O Grove, Xove, O Carballiño, Chantada, Melide, Tui, Xinzo de Limia o Cedeira, entre otras.



«Sacrificio e ascensión. A exposición de David Rubin».



«Quino: Mafalda, su creador y su mundo».



Miradas desde el confinamiento.



Corrente cultural.



Artes escénicas

La Obra Social de ABANCA cuenta con cuatro espacios de reconocido prestigio entre las compañías y productoras escénicas y musicales, tanto a nivel nacional como internacional. Dotados con equipamientos de primer nivel, el Teatro Afundación Vigo, el Auditorio de la Sede Afundación Pontevedra, el Auditorio ABANCA de Santiago de Compostela o el Auditorio de la Sede Afundación A Coruña se encuentran en actualización permanente para favorecer la versatilidad de sus instalaciones y la capacidad para acoger distintas actividades de manera simultánea.

En el ámbito de la programación relativa a las artes escénicas, Afundación impulsa cada año su Temporada de abonos de teatro, que se desarrolla en el Teatro Afundación Vigo y en la Sede Afundación Pontevedra. En 2020, estos escenarios acogieron, hasta el mes de marzo, las propuestas de *Curva España*, de Chévere; *Esperando a Godot*, *La golondrina* y *El coronel no tiene quien le escriba*. El decreto de paralización de toda la actividad presencial no esencial motivó la suspensión, siguiendo las indicaciones de las autoridades sanitarias, de toda la programación escénica.

De modo análogo, la Temporada de Abonos de Clásica de la Obra Social de ABANCA, tras el recital celebrado de modo presencial en el primer trimestre de 2020 protagonizado por la Real Filharmonía de Galicia, tuvo que ser interrumpida debido a las restricciones provocadas por la pandemia. El equipo del área de Cultura de Obra Social de ABANCA continúa trabajando en distintas propuestas para reanudar la actividad presencial.

La rápida creación de la plataforma digital de contenidos de Afundación TV permitió, en la medida en que las actividades podían ser susceptibles de reconfiguración, el trasvase al canal virtual de las propuestas presenciales. Así, en el mes de octubre de 2020 se emitieron en directo los conciertos incluidos en el Festival IKFEM, celebrado en la eurociudad Tui-Valença en su vertiente presencial, y entre los que se contaba el recital de la aplaudida cantante de ópera Ainhoa Arteta. Además de la emisión en riguroso directo de su actuación, «Canciones del recuerdo», Afundación TV ofreció para todas las personas inscritas como público una entrevista con la artista el día anterior al evento.



» La Real Filharmonía de Galicia, una de las agrupaciones emblemáticas del ámbito de la música clásica, fue la protagonista de dos retransmisiones en directo a través de Afundación TV de los recitales englobados en el ciclo «Emocions naturais. Natureza vida e amor».



Concierto de Ainhoa Arteta.

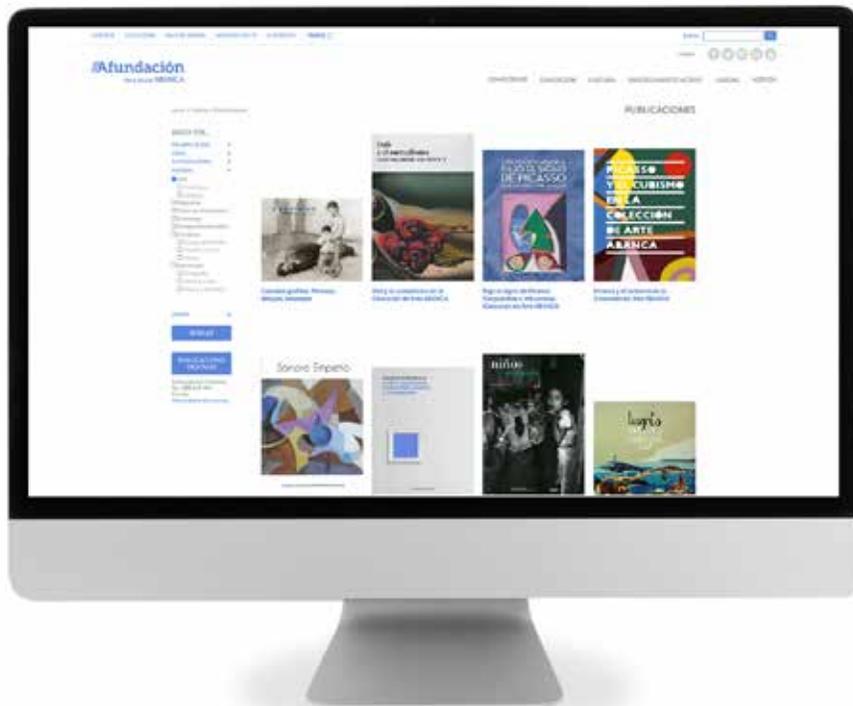


Coloquio con Ainhoa Arteta – Festival IKFEM 2020.



Premios y publicaciones

El impulso a la transformación en el ámbito de los entornos virtuales fue determinante en el año 2020. Los proyectos de digitalización ya iniciados en esta línea por Afundación en el ámbito de sus publicaciones permitieron poder ofrecer a la sociedad parte de sus fondos a través de la nueva plataforma digital de contenidos que la Obra Social de ABANCA implantó en 2020. Así, por ejemplo, volúmenes tan demandados como *175 debuxos de Castelao*, *Empresarios de Galicia* o *Tempos de festa en Galicia* (tomos I y II), entre otros, estuvieron disponibles para su descarga o consulta en línea de manera abierta y gratuita.



El fondo de publicaciones de Afundación cuenta con un catálogo bibliográfico de casi dos mil títulos. Las ventas de la tienda online de la entidad superaron los 300 ejemplares. Desde que se implementó el portal «Afundación en casa» a mediados de marzo, posteriormente denominado Afundación TV, el Departamento de Publicaciones incorporó a los recursos en línea una selección de más de una docena de libros de su fondo en formato digital de acceso libre. Desde entonces, las personas usuarias del portal han realizado más de 1.800 descargas de dichas obras.

De igual modo, la celebración de los actos resolución y entrega de los galardones de Afundación fueron retransmitidos en directo a través de Afundación TV. Este fue también el canal empleado por los distintos jurados, en combinación con la modalidad de presencial, en función de las normativas sanitarias en vigor, para el desarrollo de sus sesiones de deliberación.

En el marco de los dos certámenes periodísticos de Afundación, Francisco Fernández del Riego (gallego) y Julio Camba (castellano), la entidad dinamiza la creación en el ámbito del medio periodístico. Con una orientación dual gallego-castellano, estos premios invitan a una amplia participación de artículos que trascienda el contexto nacional. En este sentido, el fallo del Premio de Xornalismo Afundación Francisco

Fernández del Riego reconoció este año a la escritora y gaitera Cristina Pato, cuya residencia habitual reciente se fija en Nueva York, por su artículo titulado «Realidades paralelas», aparecido en *La Voz de Galicia*. Como finalistas se reconoció a Míriam Ferradáns y Diego Giráldez. El Premio de Periodismo Afundación Julio Camba, ya en su XLI edición, distinguió al escritor y matemático lucense Luis Pousa por «En Madrid llueve mal» (*La Voz de Galicia*). Alcanzaron la categoría de finalistas en esta edición Marta Villar Rodríguez y Noemí Sabugal.

El certamen literario, el Premio de Poesía Afundación, desarrollado en colaboración con el Centro PEN de Galicia, se ha convertido en una de las citas de mayor relevancia del panorama de la lírica gallega. La potenciación del talento gallego en este ámbito es uno de los propósitos fundamentales de este certamen. En esta nueva edición, la XVII, el jurado distinguió a Oriana Méndez por su poemario *Interna*, confirmando la tendencia ya apuntada en los últimos encuentros de la existencia de una potencia poética renovada en la Galicia actual.

También el tradicional Concurso de Belenes Afundación se desarrolló en un formato digital novedoso. Así, a partir de las fotografías de las creaciones enviadas por los participantes, se resolvieron los galardones en las distintas categorías y estas mismas imágenes integraron la muestra que reflejaba la creatividad plasmada.



COMPROMISO

con el medioambiente

ABANCA ha dado un paso más en su implicación para hacer frente a la emergencia climática: desde la adhesión a diversos compromisos colectivos internacionales hasta el cálculo de la huella de carbono o la reducción del consumo energético, parte fundamental de la estrategia de eficiencia energética y ambiental.

Adaptación y mitigación del cambio climático

Compromisos colectivos internacionales

102-11, 201-2

En ABANCA trabajamos para implementar los objetivos relativos a los compromisos que la entidad tiene con la sostenibilidad y que se recogen en el capítulo ABANCA responsable de esta Memoria.

En concreto, con el medioambiente reconocemos la urgencia y la importancia de implementar medidas a nivel corporativo y concienciar a nuestros grupos de interés. Por ello, cada año, avanzamos en el estudio para adaptar las mejores prácticas y estándares internacionales en este contexto.

Plan Global de eficiencia energética

103-2, 103-3

En línea con la política energética y ambiental y la política de sostenibilidad, aprobadas en 2018 y 2019 respectivamente, ABANCA fijó las nuevas pautas de actuación en su plan global de eficiencia energética, que comenzaron a implementarse en el año 2020. Las principales líneas estratégicas en materia energética son:



Un punto a destacar en el plan es el sistema de gestión de la energía, que se plantea como elemento fundamental de la eficiencia energética, sobre el que girará todo el control y gestión de la energía consumida en la organización. El objetivo es que exista un plan de ahorro de energía, derivado de un estudio o diagnóstico, y que además que garantice la mejora continua.

En 2019 se lanzó el software de eficiencia energética en la sede con mayor gasto energético para posteriormente realizar un despliegue escalonado a otros inmuebles del banco. El objetivo es tener un mayor control sobre los consumos energéticos, simplificando su gestión y pudiendo identificar dónde se producen.

En 2020 se continuó profundizando en la gestión eficiente de los recursos, así:

- Se inició un proyecto de apagado automático de los sistemas de climatización en un total de 356 oficinas.
- Continuó el proyecto de obsolescencia, iniciado en 2018, con la actualización y sustitución de 41 equipos de refrigeración obsoletos por otros más eficientes con el consiguiente ahorro energético, así como evitar las emisiones de CO₂ asociadas a las fugas de gases refrigerantes. Asimismo se instalaron sistemas de iluminación LED en centros de gran consumo y oficinas.

El resultado es una reducción de consumos y emisiones, un mejor análisis de las inversiones en eficiencia energética y el establecimiento de procedimientos optimizados para el funcionamiento de nuestras instalaciones.

Al cierre del ejercicio 2020 el banco consiguió reducir su consumo eléctrico un 6 % superando el objetivo del 5 % establecido en 2019.



Huella ambiental

103-2, 103-3, 302-1, 302-3, 302-4, 305-1, 305-2, 305-3, 305-5

ABANCA es una entidad comprometida con el medioambiente y, por ello, mide, gestiona e implementa medidas para reducir su propia huella ambiental. Para el cálculo de la huella de carbono se ha diseñado una herramienta *ad hoc*. La documentación de referencia para desarrollar la herramienta es la siguiente:

- Familia de normas y directrices Greenhouse Gas Protocol, desarrolladas por el World Resources Institute y el World Business Council for Sustainable Development:
 - The Greenhouse Gas Protocol Revised Edition. A Corporate Accounting and Reporting Standard, 2004.
 - GHG Protocol Scope 2 Guidance. An amendment to the GHG Protocol Corporate Standard, 2015.
 - Corporate Value Chain (Scope 3) Accounting and Reporting Standard. Supplement to the GHG Protocol Corporate Accounting and Reporting Standard, 2011.

- ISO 14064-1. Gases de efecto invernadero, Parte 1: Especificación con orientación, a nivel de las organizaciones, para la cuantificación y el informe de las emisiones y remociones de gases de efecto invernadero.

Los factores de emisión empleados para el cálculo son los propuestos por distintos organismos oficiales como DEFRA (Department for Environment, Food & Rural Affairs – Gobierno

de Reino Unido) o MITECO (Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico).

Basándose en el cálculo resultante del ejercicio de 2019, se estableció un objetivo principal de reducción para 2020 de un 50 % para el alcance 2, ya que es donde la entidad presenta un mayor nivel de emisiones. Este objetivo se superó ampliamente, habiéndose reducido las emisiones de alcance 2 en más de un 78 %.

Emisiones (tCO₂eq)

	2019	2020	Variación
Alcance 1 ⁽¹⁾	1.849	1.450	-13,72 %
Alcance 2	7.029 ⁽³⁾	1.493	- 78,75 %
Alcance 3 ⁽²⁾	3.105 ⁽³⁾	1.048	- 66,26 %
Total	11.983	3.991	- 65,48 %

Consumos

	2019	2020	Variación
Agua (m ³)	38.672,00	31.430,00	-18,73 %
Papel (t)	341,80	303,93	-11,08 %
Energía (GJ)	95.839,79	91.511,88	- 4,52 %

(1) Emisiones directas derivadas del consumo de gases refrigerantes y combustible.

(2) Se está contemplando las emisiones asociadas a los desplazamientos de los empleados, las pérdidas en la transmisión y distribución de electricidad y la extracción, producción y transporte de los combustibles consumidos.

(3) Los datos de 2019 difieren a los reportados en la MCRS2019 porque se han reajustado algunos cálculos conforme a los factores de emisión de las empresas suministradoras.

Garantía de origen de energía 100 % renovable

ABANCA firmó en febrero de 2020 un acuerdo con Iberdrola por el cual toda la energía eléctrica que les suministra la compañía en sus sedes y sucursales de España proviene, a partir de la firma, de fuentes renovables (energía eólica, solar o hidráulica).

El acuerdo, que tiene una duración de 23 meses, garantiza que Iberdrola suministrará a ABANCA energía con «Garantías de Origen» por parte de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC), lo que permitirá reducir el impacto ambiental y colaborar así con la sostenibilidad del medioambiente.

Con esta medida, se evitó la emisión de 3.624 toneladas de CO₂ en 2020, avanzando de este modo en el objetivo de convertirse en entidad neutra en carbono.

ABANCA contribuye así con el Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) «Energía asequible y no contaminante», uno de los prioritarios del banco.



» Con la garantía de origen de la energía evitamos **la emisión de 3.624 t de CO₂ en 2020.**

Proyecto de compensación de huella de carbono

Además de la reducción de emisiones mediante el contrato de garantía de origen 100 % renovable, se ha encargado un informe forestal sobre determinadas parcelas en Galicia para determinar la captura CO₂ de las mismas.

Esto permitirá, en 2021, redactar un plan de compensación de la huella a través de proyectos innovadores con impacto positivo en la protección y el desarrollo sostenible del medioambiente local. Dicho plan se llevará a cabo de forma gradual hasta alcanzar el objetivo, a largo plazo, de ser entidad neutra en carbono.



Gestión y minimización de residuos: Residuo Cero

La generación de residuos es uno de los retos ambientales más complejos a los que se enfrentan las sociedades modernas. El incremento en la generación de residuos a escala global es continuo.

Cuando los residuos se gestionan de forma adecuada, pueden convertirse en recursos que contribuyen al ahorro de materias primas y que garanticen la sostenibilidad económica, con un efecto positivo sobre la conservación de los recursos naturales y los ecosistemas.



1

Lanzamiento proyecto Residuo Cero. Esta iniciativa comenzó en el mes de septiembre en nuestras sedes corporativas de Rúa Nueva 30 y calle Olmos (A Coruña) y Recoletos 4 (Madrid) con la retirada de las papeleras y la instalación de puntos de reciclaje denominados Eco Corners.

Cada planta cuenta con su propio Eco Corner, ubicado en un espacio próximo a las zonas de ofimática y de pícnic, con el fin de facilitar la recogida, clasificación y recuperación de los residuos que generamos de la forma más eficiente posible, así como su integración de nuevo en el sistema como nuevos recursos o materias primas secundarias.

- **El proyecto Residuo Cero** se enmarca en las líneas de trabajo recogidas en la Política Energética y Ambiental del banco, que busca establecer en nuestra organización los mecanismos de gestión ambiental más adecuados.

En este sentido, de acuerdo con el principio de total transparencia hacia la sociedad recogido en nuestra Política de Sostenibilidad, está previsto que se realice un proceso de auditoría que nos permita obtener a corto plazo el certificado AENOR Residuo Cero.





2

Transformación Digital: reducción del consumo de papel. La iniciativa más importante en el ámbito de reducción de papel es la implantación de Firma ABANCA en los distintos productos de cartera. Lo que posibilita Firma ABANCA es la firma en canales no presenciales (Banca Electrónica y Banca Móvil) de los documentos y contratos de los productos que se encuentran incluidos en este sistema.

La mejora de los procesos de digitalización y clasificación de documentación en los gestores documentales, que agilizan y facilitan el procedimiento, y la implantación progresiva del sistema en diferentes productos ha favorecido un uso de la documentación física cada vez menos frecuente y ha tenido un impacto directo en la reducción de impresiones.

- **Además, desde 2016,** se fomenta en nuestros centros la filosofía de trabajo de «Cero Papel», intentando imprimir el menor número de documentos posibles sin perder en funcionalidad ni en calidad de trabajo.
 1. Eliminación de un total de 338 impresoras, el 83 % del total, con el objetivo de reducir un 15 % las impresiones en blanco y negro y un 30 % las de color.
 2. Equipamiento de las salas de reuniones con un sistema para compartir

presentaciones y poder mostrar digitalmente la información y evitar que se imprima.

- **En 2015 se inició un proceso de eliminación progresiva del soporte libreta** consiguiendo que casi la mitad de las nuevas cuentas que se abrieron lo hiciesen sin libreta.
- **Además, se ha reducido significativamente el número de envíos postales** debido principalmente a dos medidas:
 1. Agrupación mensual de envío de correspondencia.
 2. Favorecer la migración de clientes a la correspondencia electrónica.
- **El papel din A4 que utilizamos en ABANCA es un papel libre de cloro elemental (ECF),** que cuenta, asimismo, con otras certificaciones a nivel de producción, entre las que destacaron el Certificado de la Cadena Custodia FSC (Forest Stewardship Council) y PEFC (Programme for Endorsement of Forest Certification) o la eco etiqueta europea (EU Ecolabel) que se otorga a aquellos productos que garantizan un alto nivel de protección ambiental a lo largo de su ciclo de vida.

Volumen correspondencia (miles de envíos)

	2019	2020
Total	10.467,20	10.287,40
Variación (%)	-11,02 %	-1,72 %

Consumo de papel (t)

	2019	2020
Papel	341,80	303,93
Variación (%)	-22,9 %	-11,1 %



3

Gestión de residuos electrónicos. El tratamiento inadecuado de los residuos electrónicos plantea graves problemas para la salud, debido a que contienen componentes peligrosos que contaminan el aire, el agua y el suelo. Año a año vamos avanzando hacia un modelo de economía circular como nuevo paradigma económico y alternativa al actual modelo de producción y consumo.

El objetivo buscado es que los dispositivos electrónicos puedan tener una segunda vida, reduciendo así, mediante su reacondicionamiento, el notable impacto ambiental que este tipo de residuos genera.

Durante 2020 la empresa Revertia retiró más de 208 toneladas de residuos electrónicos de nuestras instalaciones. De todos los residuos gestionados, se han conseguido reutilizar 277 unidades de ordenadores de sobremesa, lo que supone un 51 % de reutilización de este tipo de dispositivos. El resto de equipamiento que no ha podido ser restaurado ha sido enviado a plantas de tratamiento para proceder a su correcto reciclado y valorización.

Dentro de este proceso de reutilización, se realiza un análisis del ciclo de vida (en adelante ACV). El ACV es una herramienta que se emplea para evaluar las cargas de tipo ambiental asociadas a un producto teniendo en cuenta su ciclo completo. Identifica, cuantifica y

caracteriza los diferentes impactos ambientales potenciales asociados a cada una de las etapas del ciclo de vida de un producto.

Los porcentajes de reutilización conseguidos han permitido ahorrar 33,6 toneladas de CO₂ que de otra manera habrían sido liberadas a la atmósfera.



Referencias para los cálculos de las emisiones de los vehículos: Se tienen en cuenta las emisiones del promedio de vehículos –de combustión interna– tipo turismo en Europa para diferentes tecnologías: EURO 3, 4 y 5. Además se sigue un enfoque de la cuna a la tumba o well to wheels (del pozo a la rueda), es decir, se incluye desde la producción del combustible hasta sus emisiones tras ser consumido en el vehículo.

Iniciativas de protección y sensibilización de biodiversidad



1

Una de las acciones de sensibilización para la protección y cuidado del medioambiente y el desarrollo social, que se ha llevado a cabo en 2020, es la **campaña de felicitación de cumpleaños a clientes**. A través de un correo electrónico personalizado, ABANCA permite tangibilizar un deseo del cliente como parte del programa de voluntariado corporativo, que la entidad lleva a cabo debido a su compromiso medioambiental y social.

Más de 600.000 clientes han recibido la comunicación y 95.347 deseos son los que se han hecho realidad, en actividades mayoritariamente de acción social debido a la crisis sanitaria vivida (recogida de alimentos, asistencia a mayores o producción de material sanitario).

En una nueva edición los deseos podrán transformarse en horas de voluntariado para ayuda social y recogida de residuos en los fondos marinos, limpieza de playas, concienciación de la sostenibilidad en el sector pesquero, acciones de reforestación o eliminación de especies invasoras que perjudican a la flora autóctona.



2

Plan de Conservación Territorial ON: PLANCTON. Afundación Obra Social ABANCA, en colaboración con las áreas de Sostenibilidad ABANCA y ABANCA Mar, ha sido beneficiaria dentro de la Convocatoria de Subvenciones del Programa pleamar, cofinanciada por el Fondo Europeo Marítimo de Pesca, para poner en marcha en diciembre de 2020 el proyecto PLANCTON.

PLANCTON es un plan multidisciplinar para despertar una conciencia sostenible en la sociedad en general, en el sector pesquero en particular y para actuar de forma responsable en las Zonas de Especial Protección de Aves (ZEPA) marinas de Galicia.

Este proyecto está promovido por Afundación en colaboración con las principales asociaciones, federaciones y grupos del sector pesquero y marisquero tanto a nivel autonómico como nacional. También colaboran entidades del tejido social colindante, asociaciones del tercer sector, deportivas, naturalistas.

El objetivo global del proyecto es fomentar la conservación y la sostenibilidad de las actividades socioeconómicas en las ZEPA marinas de Galicia. Los objetivos específicos son los siguientes:

- **Reducir la cantidad de residuos existentes en las zonas costeras y el mar.**
- **Sensibilizar al sector pesquero sobre prácticas sostenibles.**
- **Aumentar el conocimiento sobre la biodiversidad de RN 2000.**
- **Capacitar al sector pesquero en sostenibilidad económica de sus negocios.**
- **Integrar la igualdad y la sostenibilidad en el proyecto.**



3

Día Mundial del Medioambiente. ABANCA y su Obra Social, Afundación, impulsaron durante todo el mes de junio un intenso programa de actividades de promoción de la sostenibilidad, con motivo de la celebración del Día Mundial del Medioambiente y del Día Mundial de los Océanos.

María Mendiluce, integrante del Comité de Dirección del Consejo Empresarial Mundial para el Desarrollo Sostenible (WBCSD) y CEO de We Mean Business, una de las organizaciones más influyentes en las relaciones de medioambiente y clima y política de empresas, abrió el ciclo de conferencias con la ponencia «El liderazgo empresarial para el desarrollo sostenible tras COVID-19», en la que analizó cómo el coronavirus está afectando a las grandes tendencias globales, los objetivos de desarrollo sostenible y las grandes prioridades ante el cambio climático, y cuál debe ser la respuesta empresarial y gubernamental.

Durante todo el mes, profesionales y profesores de prestigio en el ámbito nacional e internacional impartieron sesiones virtuales gratuitas en vivo y en directo a través de conferencias, presentaciones, coloquios y entrevistas emitidas en Afundación TV. Así, el secretario general de la Confederación Española de la Pesca, Javier Garat, habló sobre la «Contribución de la pesca a los

océanos sostenibles: la visión del sector pesquero internacional»; Nieves Cifuentes, responsable corporativa de Medioambiente y Sostenibilidad de Naturgy, abordó «Hacia la energía del futuro: del *homo sapiens* a la economía circular».

Asimismo, en el coloquio «Mulleres do mar» se ofreció la perspectiva de tres profesionales del sector: la presidenta de la Asociación Nacional de Mulleres da Pesca, Rita Míguez de la Iglesia; la marinera y pescadora Jenifer Suárez Silva; y la responsable del área de Socioeconomía de la Pesca del CETMAR Vigo, Rosa Chapela Pérez.

La programación incluyó, también, la exposición virtual «El mar en las colecciones de arte ABANCA y Afundación». Integrada por 50 obras de 28 artistas que interpretan el mar y los océanos desde distintas perspectivas, se muestra, en un nuevo espacio, una galería de arte virtual para el siglo XXI que tiene como objetivo ilustrar al público las posibilidades de las nuevas tecnologías aplicadas al arte y la cultura.

Por otra parte, se pudo visitar un mapa interactivo que recrea virtualmente una estimación, basada en proyecciones de datos a escala global procedentes de estudios científicos, de la elevación del nivel del mar en distintos puntos de la península ibérica en el año 2100.

COMPROMETIDOS CON EL MEDIOAMBIENTE Y LOS OCÉANOS



Afundación
Obra Social ABANCA



Gestión global

del riesgo



103-2, 103-3, 207-2. La calidad en la gestión del riesgo constituye para el Grupo ABANCA un eje prioritario de actuación. La política de riesgos del Grupo está orientada a mantener un perfil medio-bajo para el conjunto de sus riesgos, constituyendo su modelo de gestión de riesgos un factor clave para la consecución de los objetivos estratégicos.

El modelo organizativo de control y gestión de riesgos del Grupo sigue las directrices del Comité de Supervisión Bancaria de Basilea (BCBS, por sus siglas en inglés), estableciendo una gestión transversal del riesgo que engloba a toda la organización y que se concreta en tres líneas de defensa diferenciadas:



1



Primera línea de defensa: funciones de gestión y control realizadas por las unidades del Grupo, entendidas como las unidades de negocio y la unidad de crédito. En esta línea se encuentran los controles primarios de la actividad.

2



Segunda línea de defensa: funciones de control llevadas a cabo de acuerdo con una gestión integral de riesgos, a través de la Dirección General de Control Corporativo y Riesgos y la Dirección General de Gobierno Corporativo y Asuntos Legales, en las áreas que son de su competencia. Establece normativa y monitoriza el cumplimiento de la primera línea de defensa.

3



Tercera línea de defensa: funciones de supervisión realizadas desde auditoría interna.

Con este modelo el Grupo busca orientar a la entidad hacia las mejores prácticas bancarias potenciando la cultura de riesgos en toda la organización, llevando a cabo una gestión integral de los riesgos (crédito, mercado, liquidez, interés, operacional, seguridad y continuidad...), que garantice la solvencia y resiliencia de la entidad conforme al perfil de riesgo definido por los órganos de gobierno.

Para garantizar el adecuado control de riesgo de crédito, dentro de la Dirección General de Control Corporativo y Riesgos, se conforma el área de Gestión Integral de Riesgo, que es la encargada de definir las políticas y procedimientos para la gestión de riesgos a partir de la definición del perfil de riesgo objetivo; de forma permanente revisa las políticas para ajustarlas a la legislación y a la estrategia del banco.

Asimismo, dentro de esta dirección general se encuentra la unidad de Validación Interna y Control de Datos de Riesgo, cuya función se enmarca en garantizar la calidad de las diferentes mediciones y evaluaciones de riesgos, junto con el establecimiento de medidas para garantizar la calidad de la información de riesgos.

El Grupo cuenta con una madurez elevada en la gestión de rentabilidad ajustada al riesgo empleando en la originación de operaciones y en la monitorización del binomio rentabilidad-riesgo con la metodología RAROC, y sigue evolucionando hacia la utilización de estrategias de Capital Allocation para orientar las decisiones

estratégicas. Se cuenta, por tanto, con un marco de control reforzado (sobre solvencia) que evita incurrir en riesgos no alineados con el perfil de riesgo del Grupo, aplicando la metodología de cuadros de mando desagregados y de identificación de fortalezas.

Así, el Grupo ha implementado una gestión integral del riesgo en la que la definición y el control del apetito al riesgo es uno de los elementos clave, siendo este absolutamente necesario para garantizar el cumplimiento del perfil de riesgo deseado y coherente y acorde con el presupuesto anual aprobado, en el plan estratégico a medio plazo, así como en la gestión de riesgos del día a día.

El Grupo define el apetito al riesgo como la cuantía y tipología de los riesgos que se considera razonable asumir en la ejecución de la estrategia de negocio, de modo que el mismo pueda mantener su actividad ordinaria frente a la ocurrencia de eventos inesperados. Para ello, se consideran escenarios severos que pudiesen tener un impacto negativo en sus niveles de capital, liquidez y/o rentabilidad.

La entidad lleva a cabo una gestión activa de la totalidad de la vida del riesgo, desde el preanálisis, pasando por el análisis/concesión, seguimiento y hasta la extinción de este. Los principales riesgos no solo se analizan en el momento de su origen o cuando se plantean situaciones irregulares en el proceso de recuperación ordinaria, sino que se realizan de forma continuada.

La gestión del riesgo de crédito se apoya, también, en herramientas de gestión de crédito, como los modelos de scoring (particulares, autónomos y micropymes), sistemas de rating (exposiciones con empresas medianas y grandes) y preclasificaciones (grandes clientes).

Los sistemas de información y de agregación de exposiciones de los que dispone el banco permiten llevar a cabo un seguimiento de las exposiciones verificando el cumplimiento sistemático de los límites aprobados, así como adoptar, en caso necesario, las medidas correctoras pertinentes. Periódicamente se lleva a cabo un seguimiento sistemático del estado de las principales carteras del banco, que se presenta regularmente al Consejo de Administración.



»» **El banco cuenta con un sistema de límites de riesgo** que se actualiza con una frecuencia mínima anual y que abarca el riesgo de crédito, así como a las diferentes exposiciones de riesgo de mercado, tanto de negociación como de liquidez y estructurales, sobre los cuales se realiza un control exhaustivo que se eleva a los máximos órganos de gobierno del banco.

»» **El Grupo** sigue avanzando en el proceso de evolución a modelos IRB, siendo una de las líneas estratégicas de este.

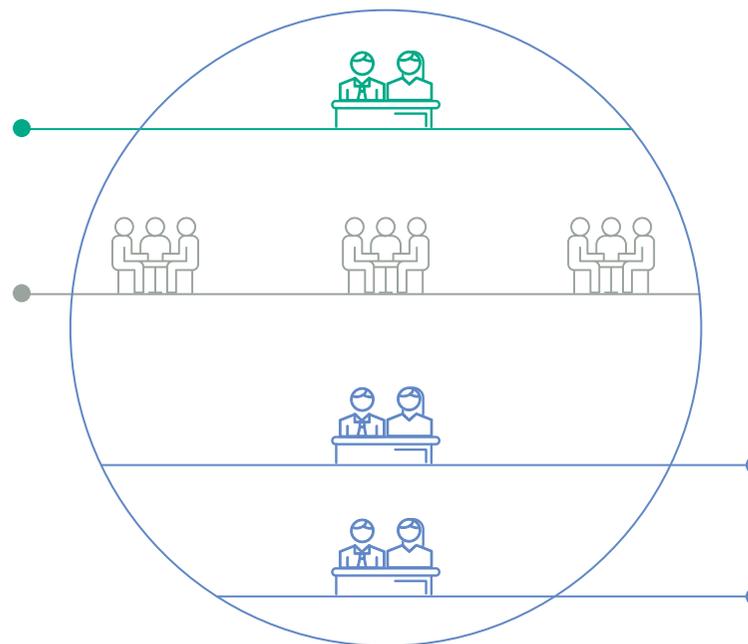
ÓRGANOS responsables de la elaboración y gestión del riesgo

El **Consejo de Administración** tiene encomendada la función de fijar la política general de riesgos de la entidad, autorizar el sistema de límites de control establecidos y seguir periódicamente el cumplimiento de los mismos, así como determinar el marco de apetito al riesgo.

La **Comisión de Riesgo Integral** evalúa la gestión y el control de riesgos para garantizar el contenido, integridad y eficacia del marco de apetito al riesgo, asesorando al Consejo en materia de riesgos. Para ello realiza un seguimiento periódico del perfil de riesgos del Grupo y es la encargada del control global del riesgo. Además, vela por que las actuaciones del Grupo resulten coherentes con el nivel de tolerancia al riesgo del mismo, estableciendo límites globales a las principales exposiciones de riesgo, realizando su seguimiento y fijando las acciones necesarias en caso de desviaciones.

La **Comisión de Auditoría y Cumplimiento** cuenta entre sus funciones con la de supervisar la eficacia del control interno y los sistemas de gestión de riesgos.

La **Comisión Delegada de Crédito** tiene delegadas las facultades que corresponden al Consejo de Administración en relación con la concesión y seguimiento de las operaciones de financiación.



El **Comité de Dirección** es el comité responsable de la propuesta y seguimiento del plan estratégico, del presupuesto global anual y del plan operativo anual de la entidad. También aprueba los objetivos generales anuales de la entidad y su distribución por líneas de negocio, centros de responsabilidad y segmentos, así como la toma de decisiones relevantes de ámbito corporativo o el seguimiento del día a día de la entidad.

El **Comité de Activos y Pasivos (ALCO)** es el órgano responsable de diseñar la estrategia financiera incluyendo, entre otras, las políticas de adecuación patrimonial, fijación de tasas, estrategia de fondeo, estrategia y políticas de inversiones, velando por su cumplimiento. Asimismo, define los objetivos operativos en términos de gestión financiera (del balance, liquidez y margen) a fin de cumplir los objetivos estratégicos. Se encarga de la correcta implantación de las estrategias de gestión de activos y pasivos realizando el seguimiento de la política comercial.

NIVEL de tolerancia al riesgo

102-15

Como elemento fundamental en la gestión de riesgos, el banco ha definido un marco de apetito al riesgo (RAF, siglas del término en inglés *Risk Appetite Framework*), a través del que los órganos de gobierno del grupo definen explícitamente los niveles deseados y máximos de riesgo (apetito y tolerancia) que están dispuestos a asumir, en función del plan estratégico de la entidad.

Este ejercicio se realizó, tanto a nivel del riesgo global como para cada uno de los riesgos relevantes a los que el Grupo está expuesto por el desarrollo de su actividad. En la concepción del RAF del banco, intervienen los máximos representantes de la entidad y sus órganos de gobierno. La unidad de gestión integral del riesgo, dependiente de la DG Control Corporativo y Riesgos, es la responsable de la definición y propuesta del RAF para su aprobación por parte de los órganos de gobierno del banco y en función de la estrategia definida por estos últimos. Una vez definido el RAF, desde esta unidad se realizan informes de seguimiento y control, con la frecuencia requerida desde los órganos de gobierno.

En concreto, la aprobación del documento se realiza al nivel del Consejo de Administración, con la aprobación previa de la Comisión de Riesgo Integral. Adicionalmente, los integrantes del Comité de Dirección tienen una participación muy activa en la conceptualización y establecimiento del apetito en función de la planificación estratégica definida para el banco.



» La definición del apetito y tolerancia se realiza mediante la selección del conjunto de indicadores tanto cualitativos como cuantitativos, tras la calibración de los niveles deseados (apetito) y máximo (tolerancia).



En la definición del RAF se han considerado todos los riesgos relevantes a los que el Grupo está expuesto en el desarrollo de su actividad, así como en la consecución de sus objetivos de negocio. Por eso, los criterios establecidos en el RAF serán tenidos en cuenta en todo momento dentro de los circuitos normales de análisis y aprobación de operaciones. En concreto, los principales riesgos de la actividad para monitorizar son:



Riesgo de solvencia. Es la probabilidad de incurrir en pérdidas por el incumplimiento de los coeficientes de solvencia capital y que esto pueda poner en riesgo la viabilidad futura de la entidad.

103-3



Riesgo de negocio. Riesgo de que la entidad experimente una reducción sustancial del beneficio derivada de decisiones de negocio adversas o incumplimientos en la ejecución de la estrategia de la entidad. Este riesgo incluye también el riesgo de activos adjudicados en balance.



Riesgo de crédito. Se define como la probabilidad de que la entidad incurra en pérdidas debido al incumplimiento de las obligaciones por parte de la contraparte. Este riesgo incluye también el riesgo de concentración, ya sea sectorial o individual.



Riesgo de liquidez. Es la capacidad de una entidad para financiar su crecimiento y para cumplir sus obligaciones de pago al vencimiento, sin incurrir en pérdidas inaceptables.



Riesgo de mercado. Es el riesgo de incurrir en pérdidas, y, por tanto, el riesgo de impacto negativo en los resultados y en el capital del Grupo, por el mantenimiento de posiciones abiertas en los mercados financieros, como consecuencia de un movimiento adverso en las variables financieras que determinan el valor de mercado o de realización de esas posiciones ya sea con vocación inversora o derivado de las carteras de negociación. Dentro del riesgo de mercado también se recoge el riesgo de tipo de interés en la cartera bancaria (IRRBB), entendido este como el riesgo de incurrir en pérdidas en términos de margen de intermediación y de valor económico de los recursos propios ante movimientos adversos en los tipos de interés de mercado.



Riesgo no financiero:

- > Operacional: es el riesgo de pérdidas resultante de deficiencias o fallos de los procesos internos, recursos humanos o sistemas, o bien derivados de circunstancias externas, incluido el riesgo jurídico.
- > Riesgo ICT: es el riesgo de pérdida debido a una brecha de la confidencialidad, una falta de integridad de los sistemas y datos, una inapropiada o falta de disponibilidad de los sistemas y datos, o una incapacidad para cambiar las TIC dentro de un tiempo y costos razonables cuando el entorno o los requisitos de negocio cambian.
- > Riesgo reputacional: es el vinculado a la percepción que tienen del Grupo los distintos grupos de interés con los que se relaciona, tanto internos como externos, en el desarrollo de su actividad, y que pueden tener un impacto adverso en los resultados o las expectativas de desarrollo de los negocios. Incluye también el riesgo climático como el riesgo de que la entidad no valore, analice, prevenga y mitigue los impactos negativos de sus decisiones y actividades en el medioambiente con especial foco en el cambio climático.
- > Riesgo de conducta: es el riesgo actual o futuro de que la entidad incurra en pérdidas surgidas de una realización inadecuada de los servicios financieros, incluidos los casos intencionales o negligentes. (Se incluye fraude interno).

Para la evaluación de cada una de estas tipologías de riesgos, ABANCA utiliza metodologías regulatorias o internas definidas basándose en las guías y recomendaciones establecidas por el regulador, así como en las mejores prácticas del mercado. La monitorización de estos riesgos se realiza de forma mensual, siguiendo la metodología definida y comprobándose que se encuentran dentro del perfil de riesgos establecido.

El marco global de riesgos de ABANCA contempla el marco de políticas, normas y procedimientos orientados hacia el control y seguimiento del riesgo. En ellas, se establecen diferentes controles orientados hacia la mitigación de los riesgos y a obtener el nivel de riesgos deseado por la entidad.

En esta línea, la entidad sigue un modelo dinámico en lo que a mecanismos de control se refiere, revisándose al menos de forma anual, y buscando la mejora continua de los diferentes procesos y procedimientos establecidos.

En relación con los **riesgos ambientales, sociales y de gobernanza (ASG)**, cabe destacar que en el ejercicio 2020 se definió y estableció la política de gestión de riesgo medioambiental y climático como parte del manual de políticas de riesgo de crédito. Esta política tiene como objetivo limitar y mitigar el impacto del cambio climático y los potenciales efectos nocivos sobre el medioambiente que se derivan de la actividad de concesión crediticia a clientes.

Tal y como se declara en la política de sostenibilidad de ABANCA, la entidad considera clave los aspectos ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) en los procesos de análisis del riesgo y en la toma de decisiones en nuestra actividad ordinaria.

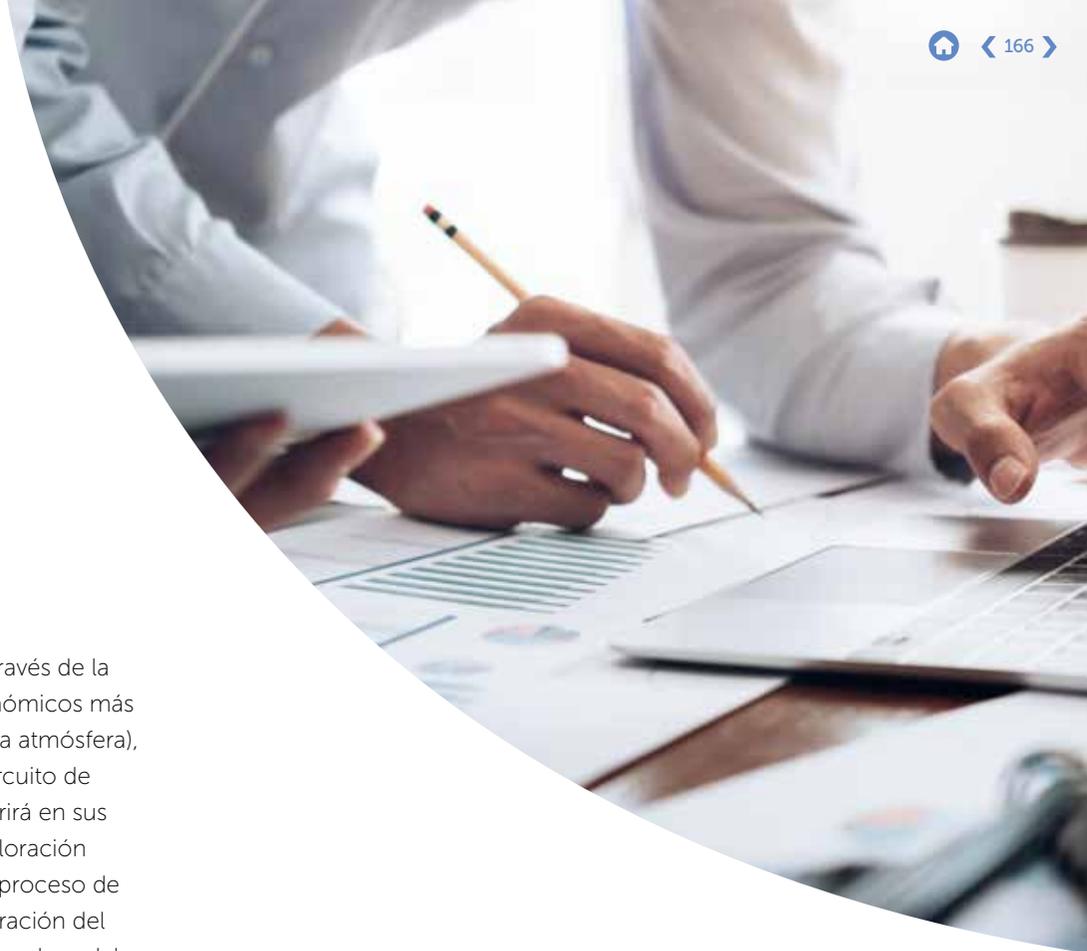
Los riesgos relacionados con el cambio climático pueden materializarse a través de los riesgos 'tradicionales', como el riesgo de crédito. En relación con este punto, cabe destacar el papel fundamental que tiene el sector financiero en la transformación de la economía hacia un modelo más sostenible, baja en emisiones de carbono, a través de la canalización de recursos financieros hacia proyectos más respetuosos y beneficiosos con el medioambiente, promoviendo su desarrollo, y desincentivando aquellas actividades que son más lesivas o perjudiciales con él.

En este sentido, considerando que algunos sectores en los que se opera podrían tener un impacto social y medioambiental significativo, y en el marco de un proceso de toma de decisiones ético, responsable y comprometido con el medioambiente y con la sociedad en su conjunto, la entidad considera esencial identificar, evaluar y gestionar el riesgo medioambiental y climático asociado a estas exposiciones.

Por este motivo, la entidad ha trabajado en la identificación de aquellos sectores o actividades que suponen un mayor impacto

negativo en el medioambiente (a través de la identificación de los sectores económicos más intensivos en emisiones de CO₂ a la atmósfera), a cuyos clientes se les aplica un circuito de admisión más exigente, y se requerirá en sus solicitudes la realización de una valoración explícita del riesgo climático en el proceso de análisis, que se concreta en la valoración del impacto de los siguientes riesgos en el modelo de negocio del cliente:

- **Riesgos físicos:** son riesgos que surgen de los efectos físicos del cambio climático, e incluyen:
 - Riesgos físicos agudos, que surgen de eventos particulares, especialmente eventos relacionados con el clima, como tormentas, inundaciones, incendios u olas de calor que puedan dañar las instalaciones de producción e interrumpir las cadenas de valor.



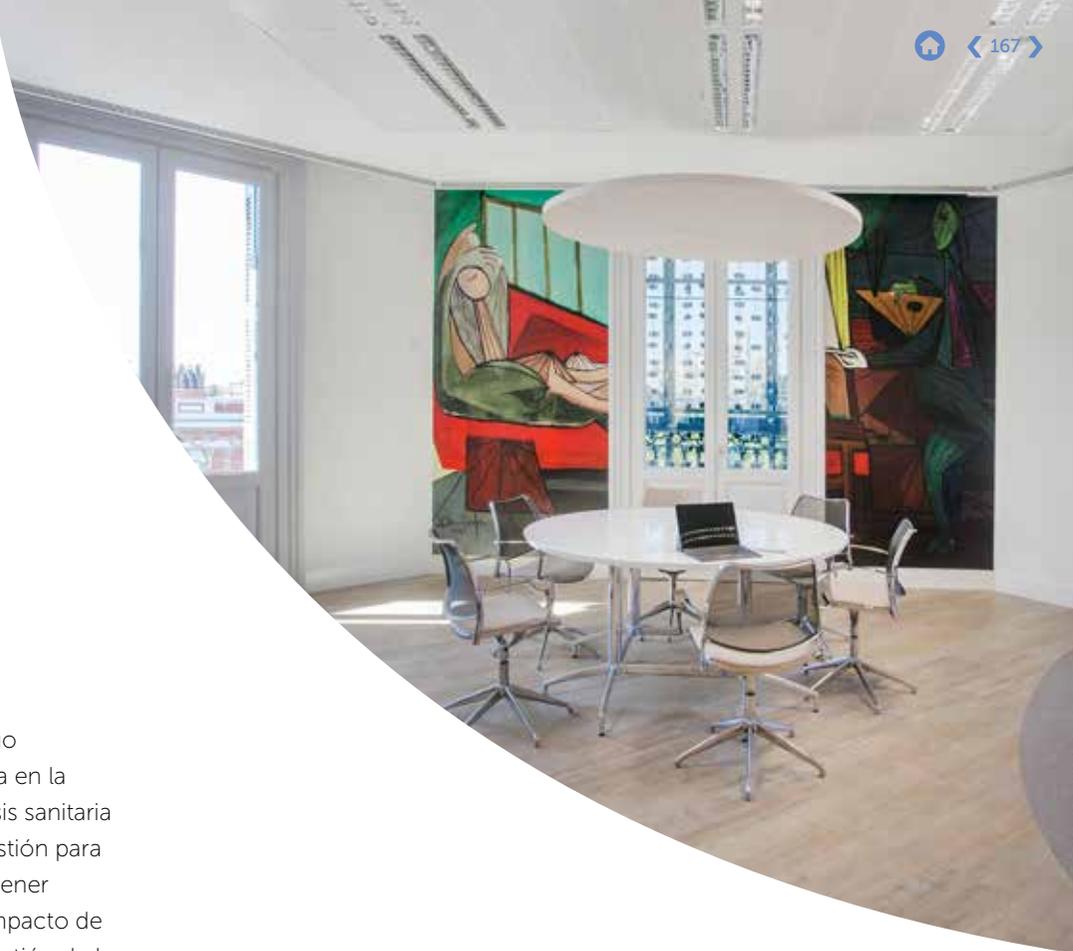
- Riesgos físicos crónicos, que surgen de cambios climáticos a más largo plazo, como cambios de temperatura, aumento del nivel del mar, reducción de la disponibilidad de agua, pérdida de biodiversidad y cambios en la productividad de la tierra y el suelo.
- **Riesgos de transición:** son los riesgos que surgen de la transición a una economía baja en carbono y resistente al clima, e incluyen:
 - Las medidas encaminadas a transformar de un modo sostenible la economía (riesgos políticos, legales y tecnológicos).
 - Los cambios en el comportamiento y las preferencias de los consumidores, motivados por una mayor concienciación medioambiental (riesgos de mercado y reputacional).

Hay que destacar que ABANCA cuenta con una cartera de activos muy diversificada, no detectándose niveles de concentración en los sectores/clientes que se pudieran ver afectados por el riesgo de cambio climático. Teniendo en cuenta esto, es previsible que el riesgo climático no implique a corto plazo un impacto relevante en el modelo de negocio ni en el plan estratégico de la entidad.

Por último, en relación con posibles riesgos emergentes, es preciso destacar

la monitorización y gestión del riesgo tecnológico, con especial incidencia en la ciberseguridad y la gestión de la crisis sanitaria COVID, con la anticipación en la gestión para cubrir las necesidades que puedan tener nuestros clientes, minimizando el impacto de la crisis sanitaria con la adecuada gestión de la calidad crediticia de la cartera.

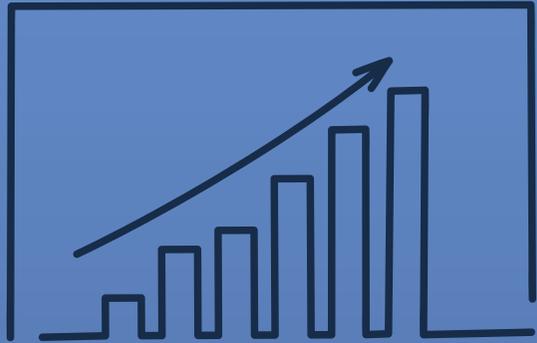
Hasta la fecha este impacto no se ha manifestado en un deterioro del perfil crediticio de nuestras carteras, debido en gran parte a las medidas extraordinarias para hacer frente al impacto económico y social generado por esta situación del Gobierno, tanto de soluciones de liquidez (a través de préstamos con aval ICO) como de suspensión temporal del repago de la deuda (moratorias hipotecarias y no hipotecarias) y específicas de los sectores más vulnerables como el turismo y el transporte.



8

Información

financiera



CALIDAD DEL RIESGO

 Líder en calidad de los activos

2,0 %

Morosidad

81,2 %

Cobertura activos dudosos

273 M€

Prudencia y anticipación provisiones

Cartera crédito

- Mayor peso de sectores con mejor desempeño
- Galicia mayor resiliencia a la crisis

- Líder en calidad de los activos: menor ratio de morosidad (2,0 %) y mayor cobertura de activos dudosos (81,2 %) del sistema.
- Esfuerzo anticipación provisiones para afrontar 2021 con solidez.
- Cartera crédito orientada a los sectores con mejor desempeño.
- Galicia es una de las regiones con mayor resiliencia a la crisis gracias a la apertura exterior y el peso del sector agroalimentario.

SOLVENCIA Y LIQUIDEZ

17,9 %

Ratio de capital total*

 Gran acogida del mercado de la reciente emisión de AT1 (ene-21)

1.699 M€

Exceso de capital total*

+11,3 %

Depósitos de clientes

- Ratio de capital total del 17,9 % superando ampliamente los requisitos regulatorios.
- 1.699 millones de exceso de capital total sobre requisitos regulatorios.

RENTABILIDAD

160,1 M€

Beneficio atribuido

+12,4 %

Margen básico

 Crecimiento ingresos triplica al de costes

- Los ingresos recurrentes por productos y prestación de servicios bancarios se incrementan un +12,4 %.
- Incremento de eficiencia gracias a la racionalización de costes y a las sinergias capturadas de las integraciones.

APOYO A CLIENTES

>95.000 M€

Volumen de negocio

>1.000.000

Usuarios banca móvil

>3.100 M€

Créditos programas ICO

 Estrategia proactiva canalización medidas apoyo empresas y familias

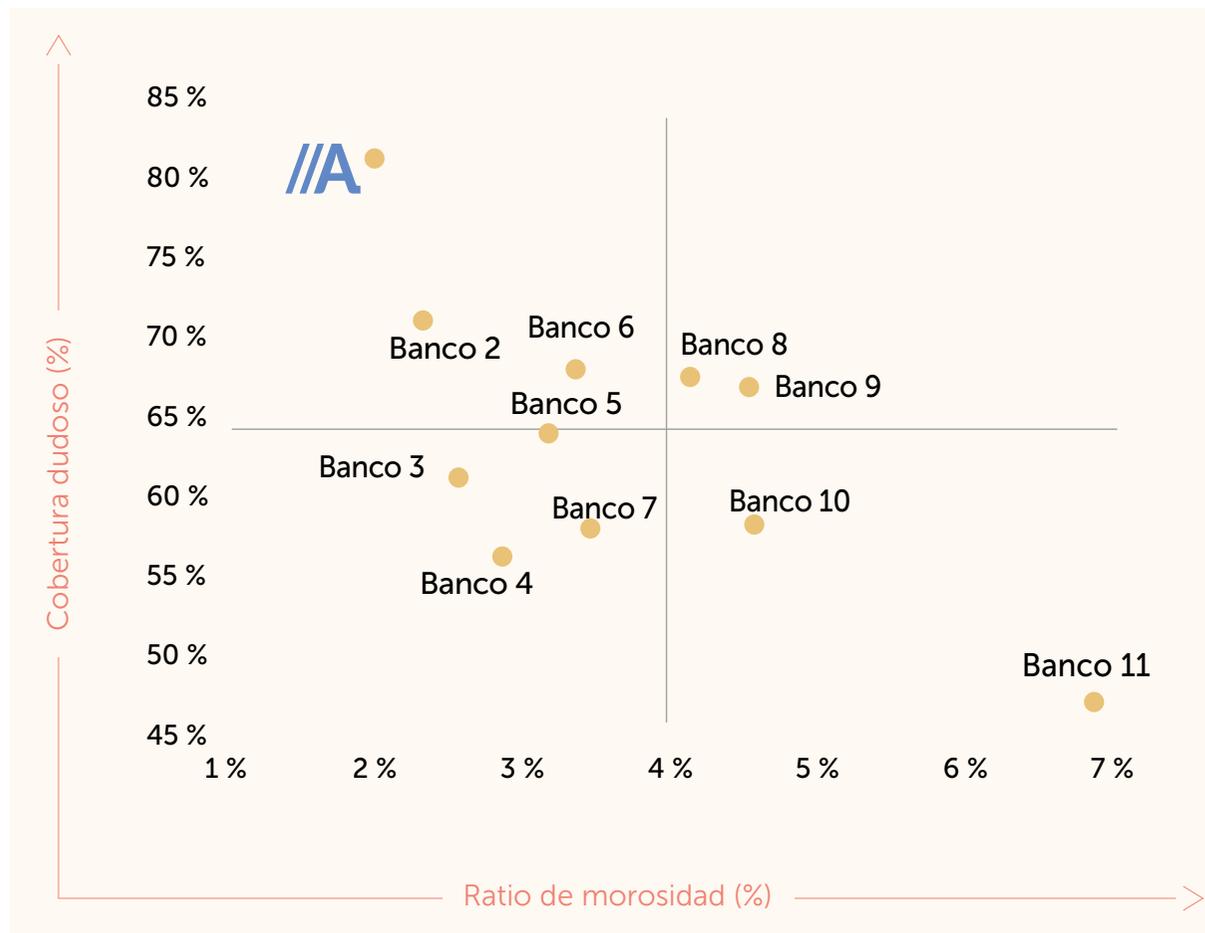
- La entidad eleva su volumen de negocio por encima de los 95.000 millones, considerando la integración de Bankoa, lo que supone un crecimiento del 12,7 % en el año.
- ABANCA supera el millón de usuarios de banca móvil gracias a contar con una de las app más valoradas del mercado.
- La estrategia proactiva de canalización de las medidas de apoyo financiero se traduce en >3.100 M€ formalizados a través de créditos ICO y más de 1.200 M€ de flexibilidad financiera a familias.

/ *Calculados teniendo en cuenta la reciente emisión de AT1 (ene-21)

CALIDAD
del activo

103-3

ABANCA continúa sólidamente posicionada a la cabeza del sector financiero español por calidad de la cartera.



2,0 %
ratio de morosidad.



81,2 %
cobertura de
activos dudosos.

27,7 %
ratio Texas.

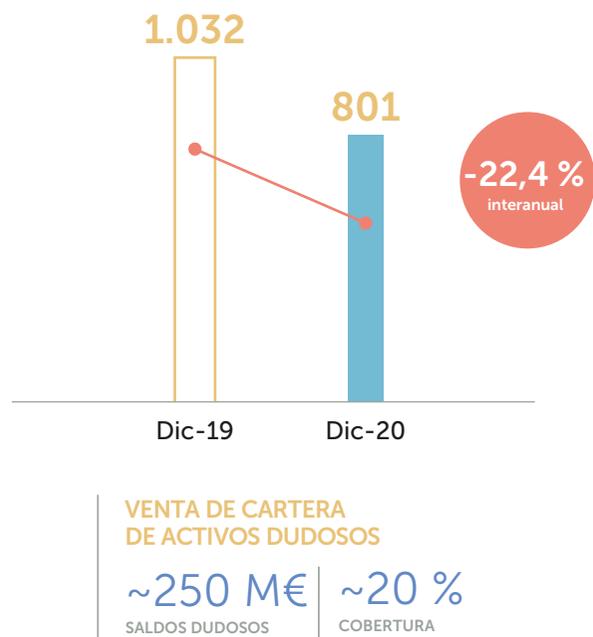
saldos dudosos.
-22,4 %
VS. 2019

venta de cartera de activos
dudosos a pesar del difícil
contexto de mercado.
~250 M€
saldos dudosos.

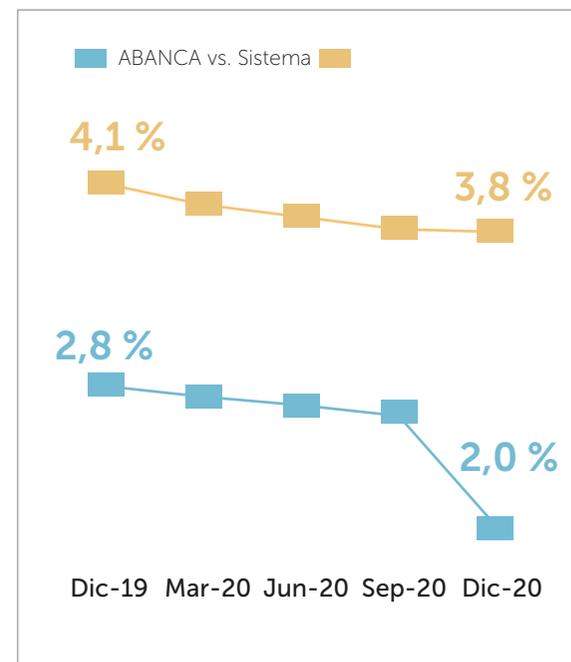
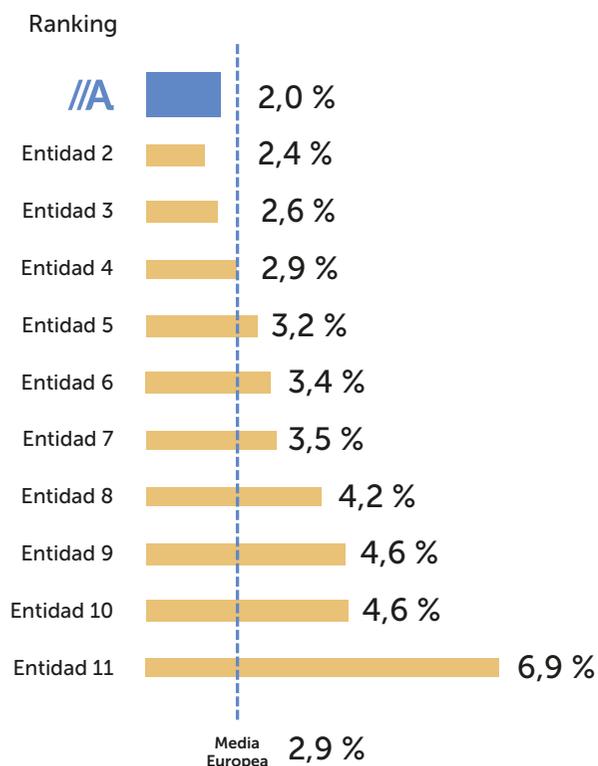
La reducción del 22,4 % en los activos dudosos permite alcanzar una tasa de mora un 50 % inferior al sistema

La reducción del 22,4 % de los activos dudosos en el año situó la tasa de morosidad en el 2,0 %, prácticamente la mitad que la media española (3,8 %) y claramente por debajo de la media europea (2,9 %). A ello ha contribuido la última venta de cartera realizada por la entidad, por importe de unos 250 millones de euros.

Evolución activos dudosos
(millones de euros)



Ratio de morosidad (%)

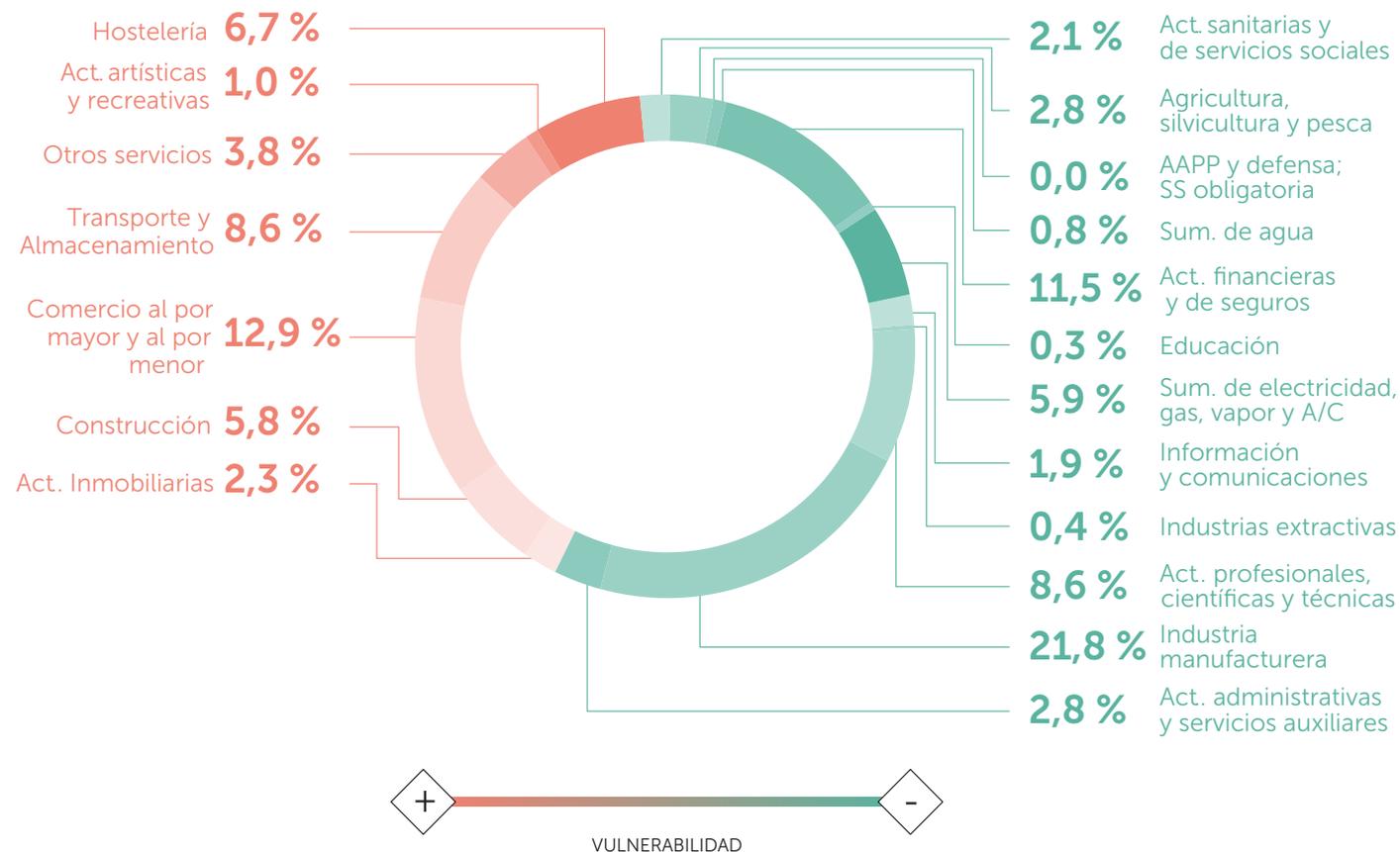


Sistema España: datos BdE: Dic 20.

Sistema Europa: Última información disponible según EBA Transparency Exercise 2020 (datos junio de 2020).

Cartera crediticia diversificada

Esta alta calidad crediticia viene reforzada por dos puntos fuertes adicionales: la diversificación y orientación de la cartera a los sectores con mejor desempeño durante esta crisis.



Exposición limitada en aquellos sectores más expuestos a deterioros derivados del COVID-19.

-63 pb

Reducción del peso de sectores más vulnerables vs. 2019.

101,7 %

Cobertura de dudosos en pymes y grandes empresas.

29,7 %*

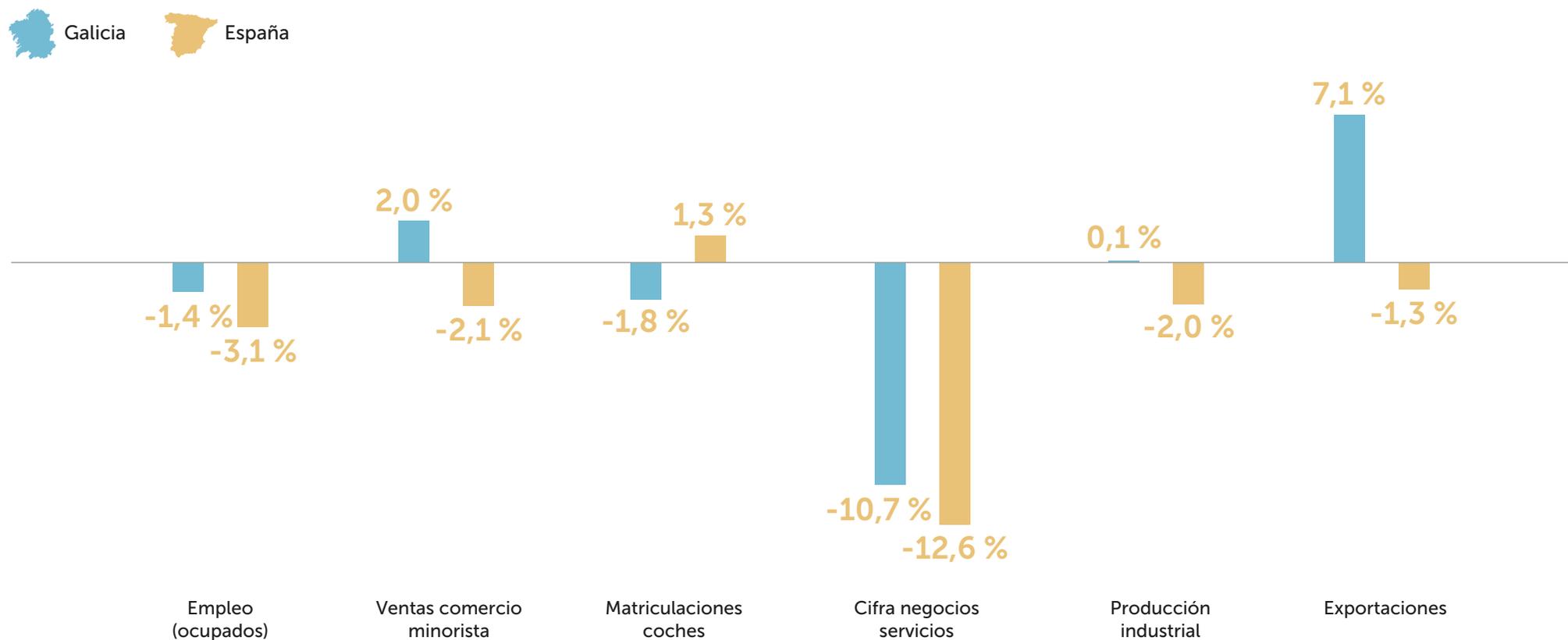
Del crédito a pymes y grandes empresas se ha visto **reforzado por operaciones con garantía pública.**

* Calculado como Total créditos a clientes con préstamos ICO / Total créditos a pymes y grandes empresas.

Resiliencia de la economía gallega principal mercado de ABANCA

Los principales indicadores económicos disponibles del 4T2020 muestran un mejor comportamiento de Galicia.

La industria y el comercio exterior, con mayor relevancia en la estructura económica de Galicia, presentan una evolución más favorable que los servicios.



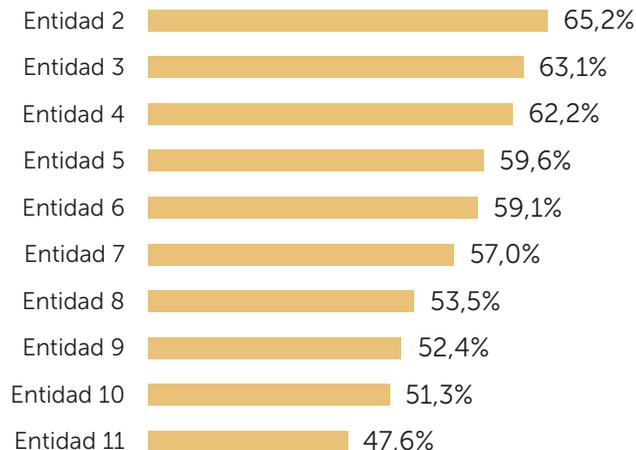
/ Variación interanual, considerando medias trimestrales móviles del último mes disponible (diciembre o noviembre).

La tasa de cobertura supera el 100% en pymes y empresas

La tasa de cobertura de activos improductivos ha quedado situada en el 72,1 %, la más elevada del sector. La cobertura de dudosos es del 81,2 % (destacando especialmente la tasa de cobertura del 101,7 % en pymes y grandes empresas), mientras que la correspondiente a los adjudicados es del 61,8 %.

Cobertura activos improductivos
Coberturas /
Activos improductivos

//ABANCA



81,2 %
Cob. dudosos

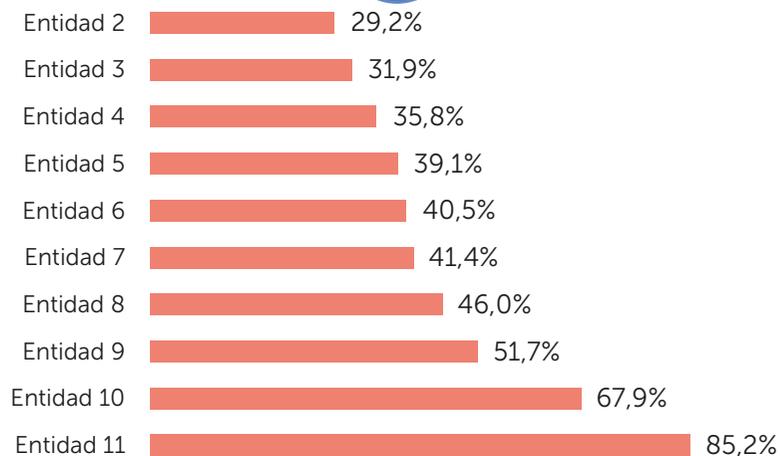
61,8 %
Cob. adjudicados

Sólidos ratios de cobertura, con el ratio Texas por primera vez inferior al 30 %

Todo lo anterior posibilita que ABANCA se presente como la primera entidad financiera española en cuanto a solidez financiera, tal y como acredita su ratio Texas, que con un 27,7 % baja del umbral del 30 %.

Ratio Texas
Activos improductivos /
(Coberturas + Capital)

//ABANCA



Liderando el apoyo financiero a familias y empresas

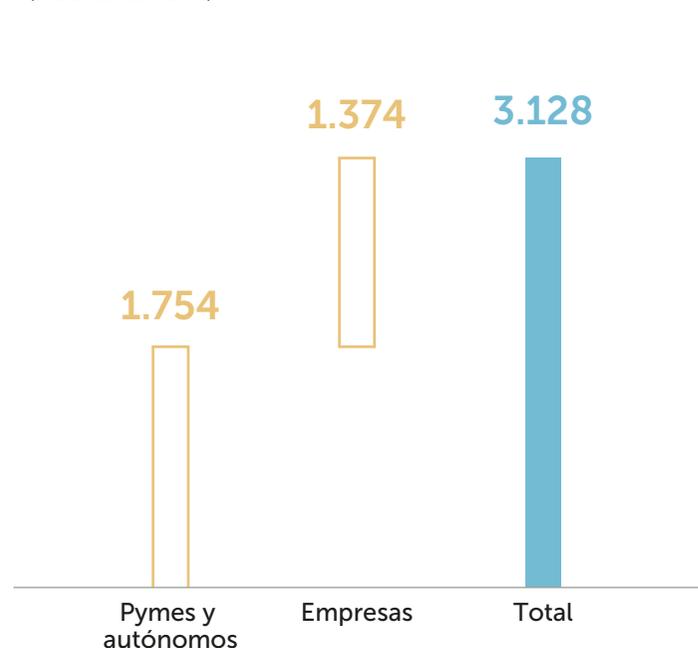
La estrategia de apoyo integral de ABANCA a la sociedad para hacer frente a los efectos del COVID-19 se tradujo en la formalización de operaciones de financiación con aval del ICO por importe de 3.128 millones de euros (1.754 millones para pymes y autónomos y 1.374 millones para empresas).

Las formalizaciones de operaciones ICO han supuesto el 19,3 % del crédito total de ABANCA a pymes y gran empresa.

ABANCA aplicó además medidas de moratorias de pagos por importe de 1.194 millones de euros, de los cuales

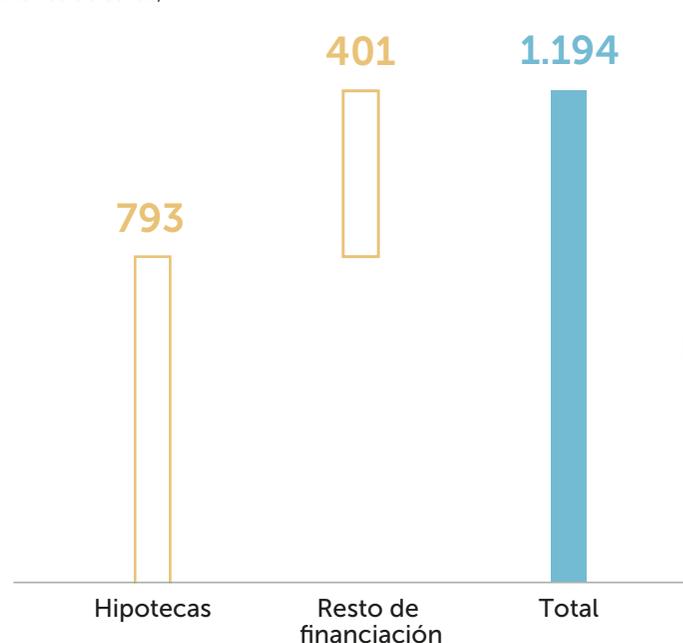
793 millones corresponden a hipotecas y 401 a otras operaciones de financiación. Esto supone que se ha apoyado al 5,5 % de la cartera de hipotecas y al 5,8 % de la cartera de préstamos al consumo en estos momentos de dificultad.

Formalizaciones operaciones ICO
(millones de euros)



19,3 % del crédito a pymes y grandes empresas

Flexibilización financiera
(millones de euros)



5,5 % de la cartera de hipotecas se ha reforzado con medidas de flexibilización financiera

5,8 % de la cartera de préstamos al consumo se ha reforzado con medidas de flexibilización financiera

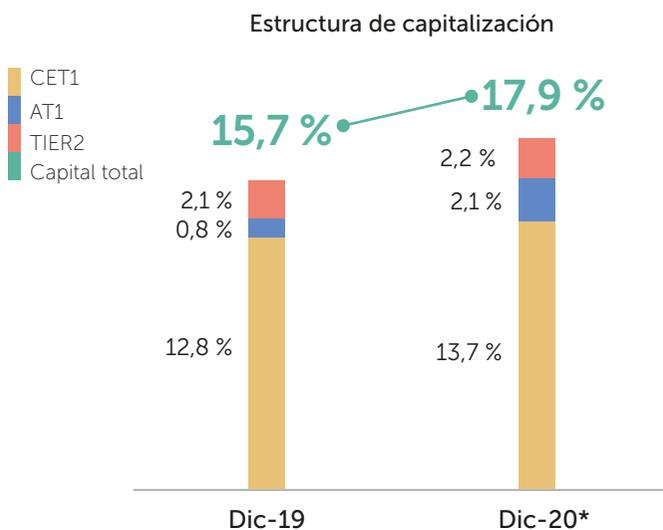


/ Los importes relativos a flexibilización financiera no incluyen los saldos correspondientes a la cartera de préstamos vendida en diciembre de 2020.

SOLVENCIA
y liquidez

103-3

ABANCA continúa mostrando una sólida posición de capital. A finales de 2020, la ratio de capital se incrementó hasta el 17,9 %, nivel situado 568 p.b. (1.700 millones) por encima de los requisitos de capital total. La ratio de capital de máxima calidad, CET1, se elevó hasta el 13,7 %, con un exceso de 568 p.b. (1.699 millones de euros) sobre los requisitos.



568 p.b.

SOBRE REQUISITOS
DE CAPITAL CET1

1.699 M€

SOBRE REQUISITOS
DE CAPITAL CET1

568 p.b.

SOBRE REQUISITOS
DE CAPITAL TOTAL*

1.700 M€

SOBRE REQUISITOS
DE CAPITAL TOTAL*



Con la reciente emisión (ene-21) ABANCA ha **completado sus requerimientos** de deuda clasificada como AT1 y Tier2.



La reciente emisión permite **ampliar el colchón sobre los requisitos establecidos** gracias a una estructura de capital aún más diversificada.

*/ Calculados teniendo en cuenta la reciente emisión de AT1 (ene-21).

Exitosa emisión de AT1

En los primeros días de 2021, ABANCA realizó una emisión de AT1, primera del año en el sector, con una demanda equivalente a 5,7 veces su oferta y un importe emitido de 375 millones de euros. Tras esta emisión, ABANCA ha completado los requerimientos de deuda clasificada como AT1 y Tier2 y ha ampliado su colchón sobre los requisitos regulatorios.

//ABANCA abrió el mercado europeo de deuda AT1

Sólida colocación de la emisión...

...batiendo sus anteriores registros

>200 inversores participaron en la operación, mayoritariamente **fondos de inversión**.

x 3,8 veces más demanda que en la emisión inaugural de 2018.

Demanda de fondos por **más de 2.100 M€**.

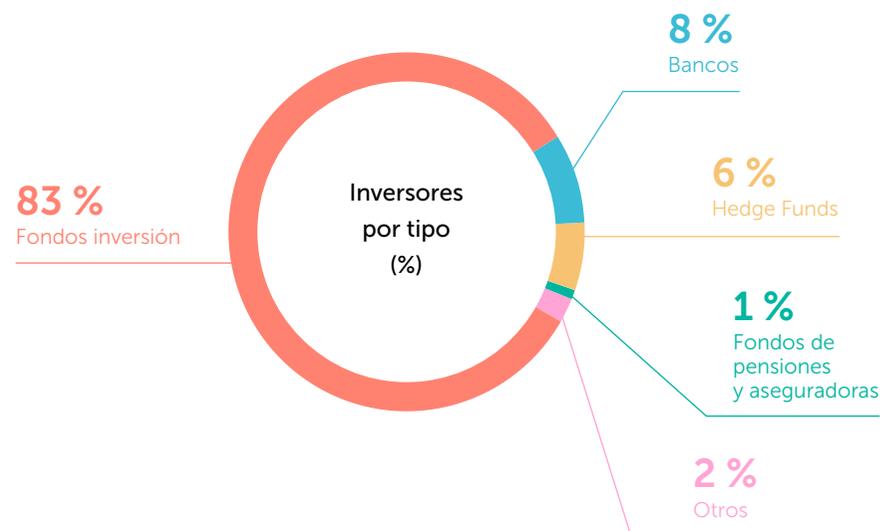
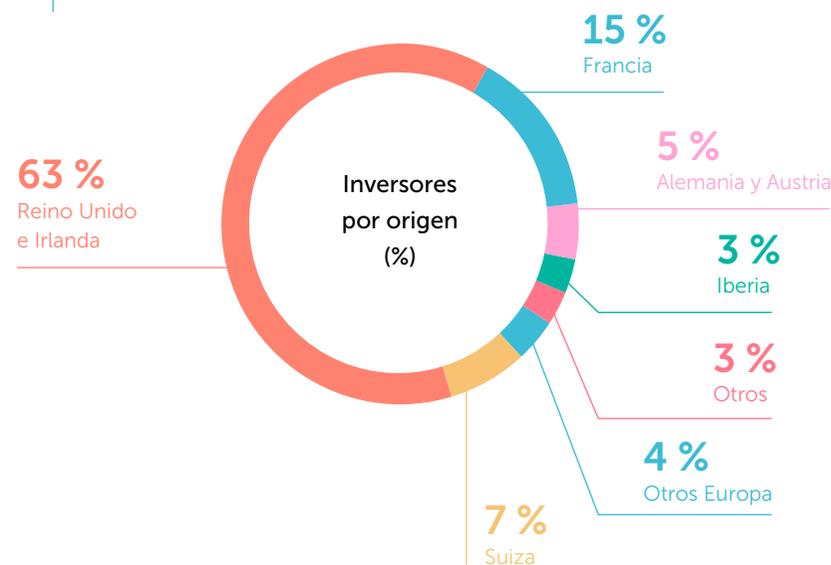
Precio final **50-85 p.b.** inferior al precio indicativo inicial.

x 5,7 demanda sobre importe emitido.

La emisión permite situar el ratio de capital de ABANCA en el **17,9 %** con un exceso de **1.700 M** sobre requisitos regulatorios.

Ratio y exceso de capital total incluyendo la reciente emisión de AT1 (ene-21).

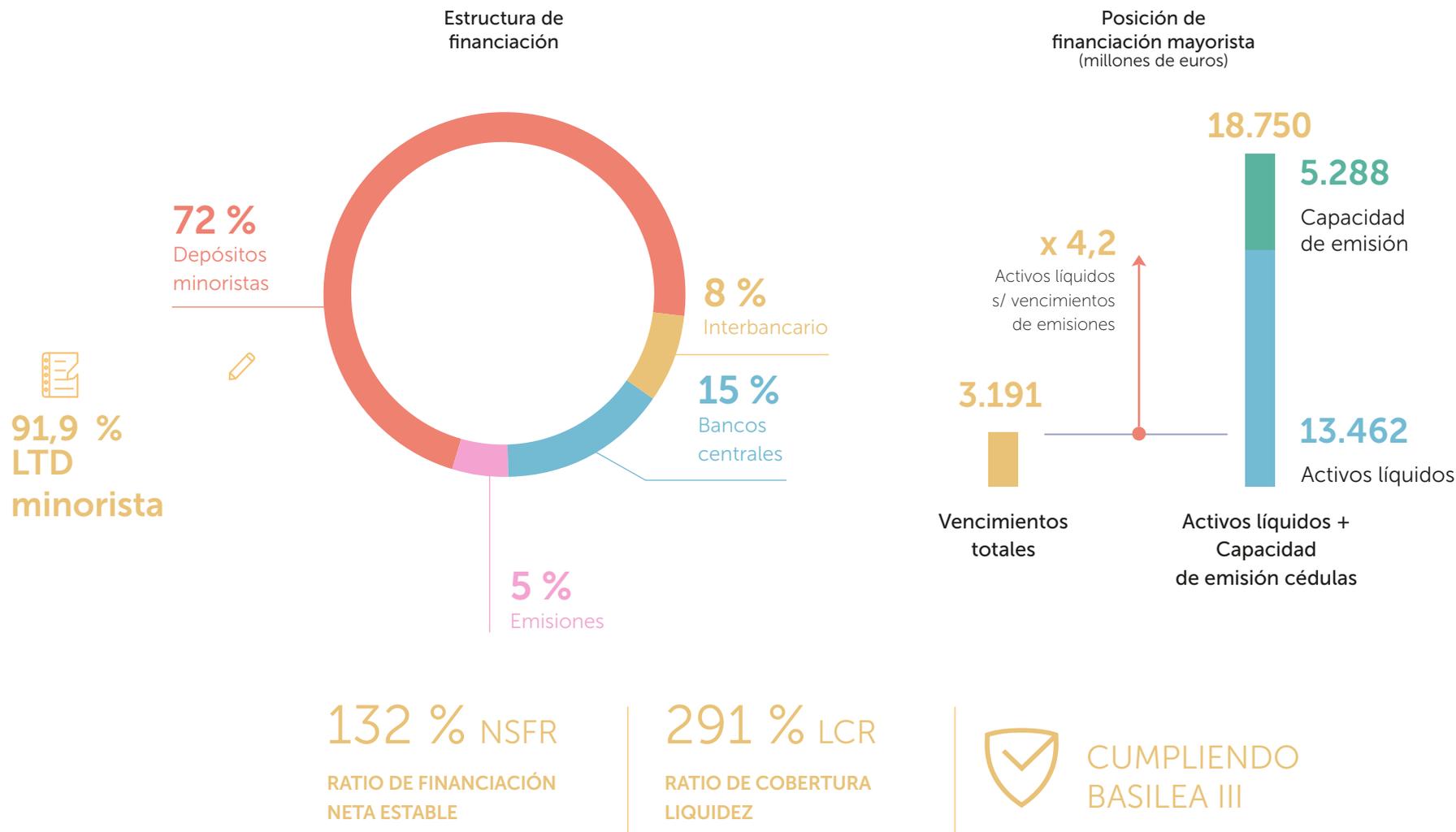
AT1 20 ene 2021
375 millones



Liquidez basada en depósitos minoristas

ABANCA cuenta con una cómoda posición de liquidez basada en depósitos minoristas, principal componente de su estructura de financiación, de la que supone el 72 % del total. La entidad presenta una ratio de créditos sobre depósitos minoristas (LTD minorista) del 91,9 % y dispone de 18.750 millones de euros entre capacidad de emisión de cédulas (5.288 millones) y activos líquidos (13.462 millones). Con ello cubre más de cuatro veces sus vencimientos previstos de emisiones.

Las ratios de financiación neta estable NSFR y de cobertura de liquidez LCR están situadas, respectivamente, en el 132 % y el 291 %, niveles que cumplen ampliamente con los requisitos regulatorios de Basilea III.



RESULTADOS

102-7, 103-3

La cuenta de resultados del conjunto del año refleja un robusto crecimiento del margen financiero (+11,9 %) y de los ingresos por prestación de servicios (+14,0 %), que dan lugar a un aumento del 12,4 % del margen básico. Por el contrario, los gastos experimentan un crecimiento muy inferior, del 3,9 % gracias a la implantación de medidas de eficiencia y a las sinergias procedentes de las integraciones de negocios realizadas.

(millones)	2020	Var. 2020/2019
MARGEN DE INTERESES	643,0	11,9 %
Ingresos por prestación de servicios	234,2	14,0 %
MARGEN BÁSICO	877,1	12,4 %
Dividendos y resultados por método de la part.	-6,6	-
Resultado de operaciones financieras (neto)	237,5	94,5 %
Otros (neto)	-4,1	29,0 %
MARGEN BRUTO	1.104,0	21,2 %
Gastos de explotación	696,3	3,9 %
MARGEN ANTES DE PROVISIONES	407,6	69,3 %
Provisiones y deterioros	195,1	-
Dotaciones de crédito	273,4	-
Recuperaciones singulares y otros	-78,3	-
Otros	-18,4	-
BAI	194,2	-54,9 %
Impuestos y resto	34,1	35,3 %
BENEFICIO ATRIBUIDO	160,1	-60,5 %

El **margen básico** crece un **12,4 %** mientras que los gastos únicamente un **3,9 %** gracias a las **medidas de eficiencia** implantadas y a las **sinergias capturadas en las integraciones**.

Refuerzo provisiones ante la incertidumbre derivada del COVID.

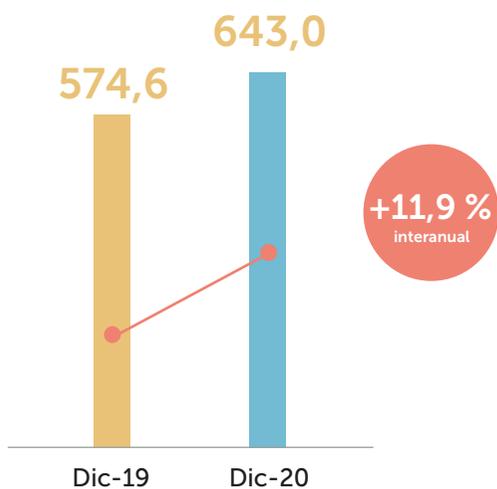
ABANCA obtiene 160 millones de beneficio después de destinar **273 a reforzar provisiones**.

/Fecha de integración DB Portugal PCB: 09-junio-2019. Fecha integración BCG: 01-septiembre-2019.

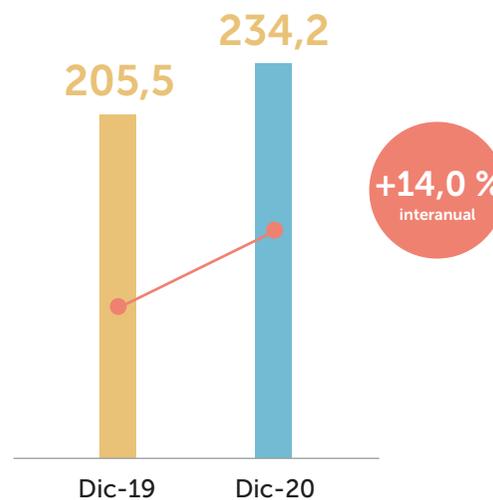
Crecimiento del margen financiero y de los ingresos por prestación de servicios

Debemos destacar el robusto crecimiento del margen financiero, un 11,9 %, y el buen comportamiento de los ingresos por prestación de servicios, que avanzan un 14,0 % gracias al impulso de aquellos productos que ofrecen un mayor valor para el cliente.

Evolución margen de intereses
(millones de euros)



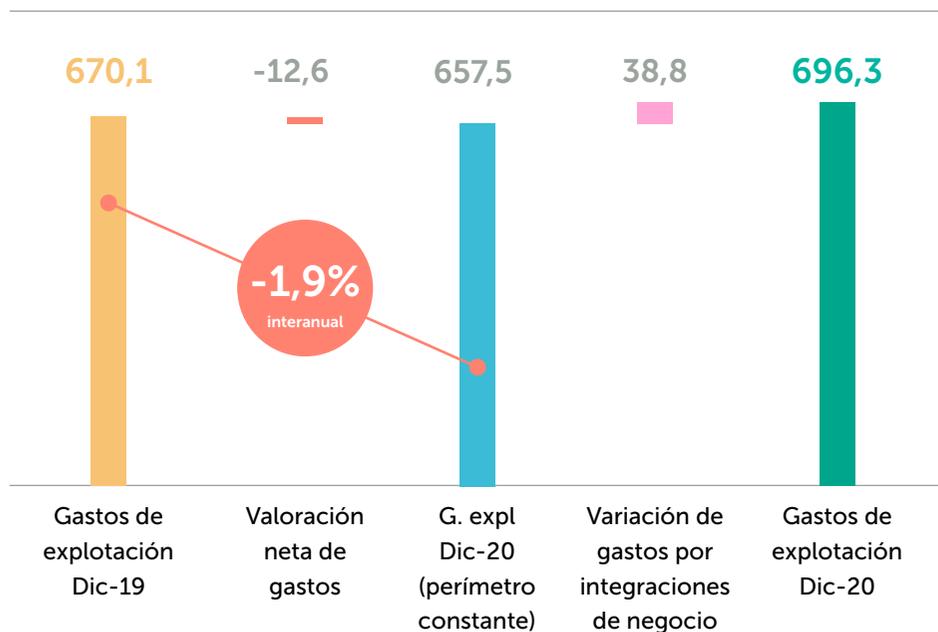
Ingresos por prestación de servicios
(millones de euros)



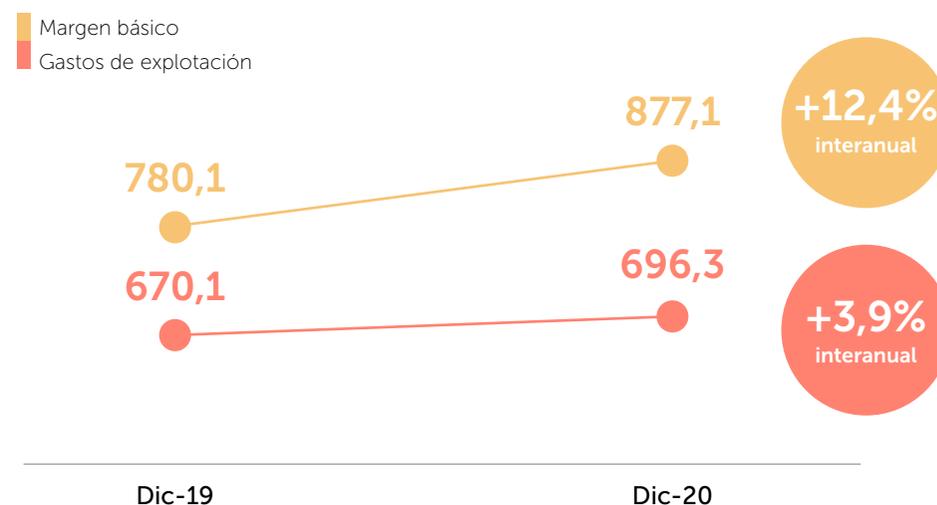
Mejora de la eficiencia

Sustentada sobre un control eficiente de los gastos, los costes ordinarios se reducen un 1,9 % una vez descontados los gastos correspondientes a los negocios recientemente adquiridos gracias a los proyectos de racionalización.

Gastos de explotación
(millones de euros)



Evolución margen básico y gastos de explotación
(millones de euros)



Reducción del **1,9 %** de los costes ordinarios gracias a los proyectos de racionalización.

Alcanzadas sinergias en integraciones por encima de objetivos.

63,1 % ratio de eficiencia.

X 3 incremento de ingresos recurrentes vs. gastos.

Prudente política de provisiones para afrontar 2021

Las provisiones de 273 millones realizadas durante el ejercicio sitúan el coste del riesgo en el 0,70 %.

0,70 %
coste del riesgo.

Ratio de morosidad.

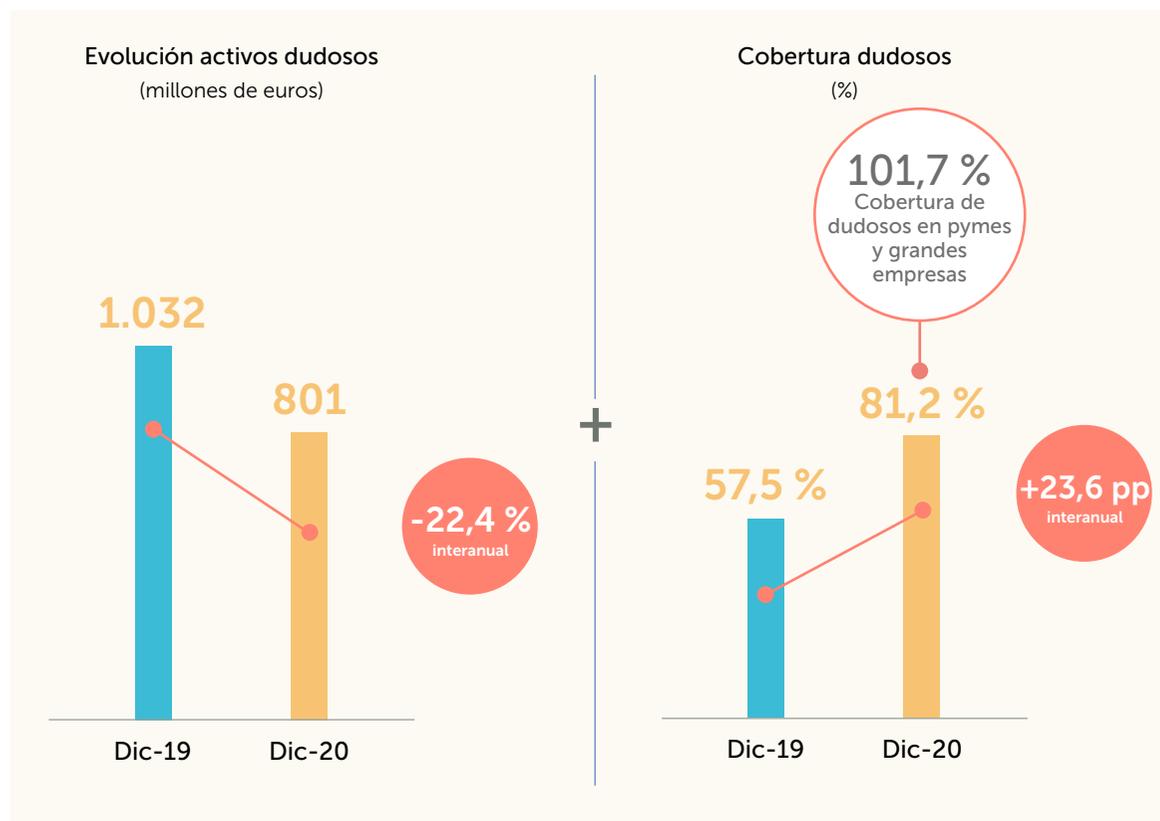
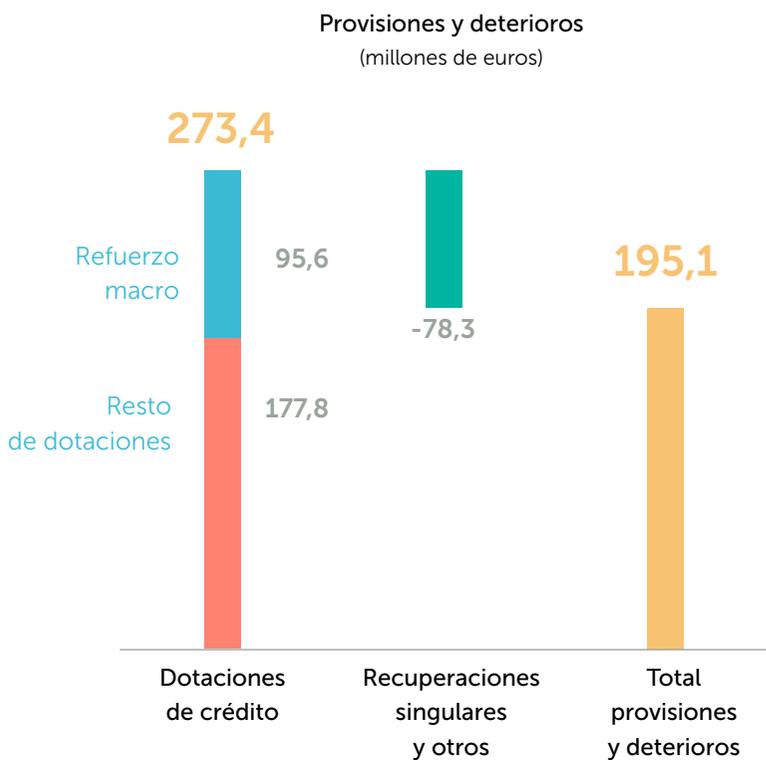
2,0 %

mejor ratio de morosidad del sistema.

Cobertura de activos dudosos

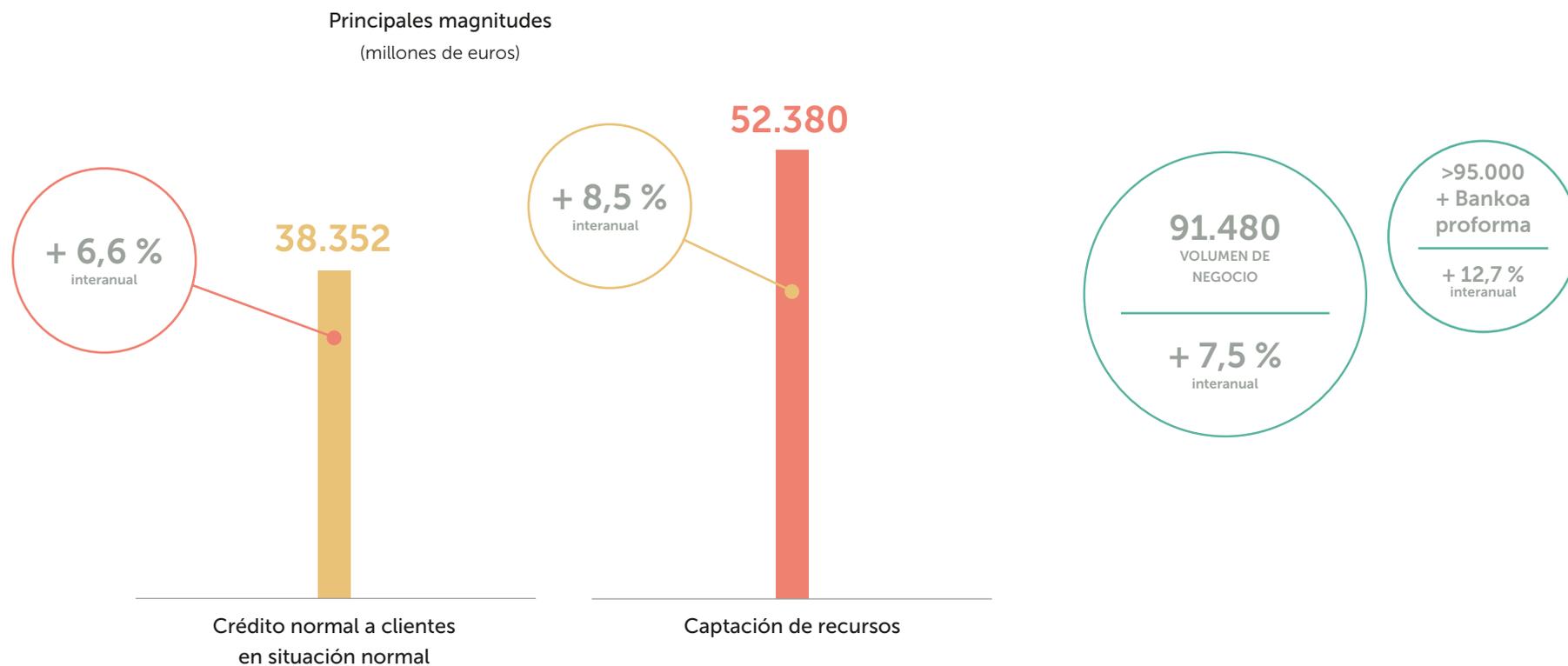
81,2 %

esfuerzo en provisión: resistencia entorno COVID.



El volumen de negocio crece un 7,5 %

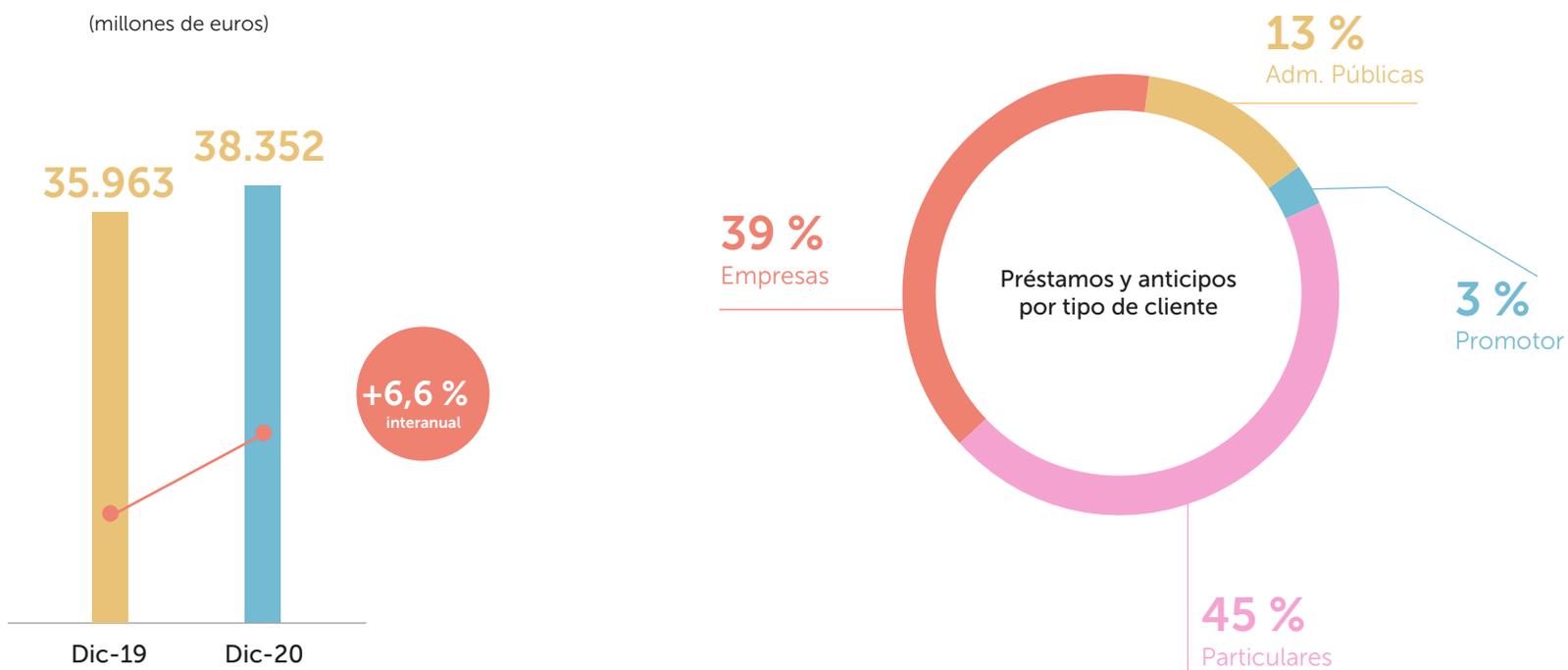
El volumen de negocio se incrementó en un 7,5 % gracias al crecimiento equilibrado del crédito (6,6 % interanual) y de los recursos (8,5 %) hasta situarse en los 91.480 millones de euros. Considerando la integración de Bankoa, ABANCA ya supera los 95.000 millones de euros de volumen de negocio, un 12,7 % más que hace un año.



La cartera de crédito normal aumenta un 6,6 %

La cartera de crédito en situación normal, centrada en la financiación al tejido productivo –empresas y familias–, creció un 6,6 %.

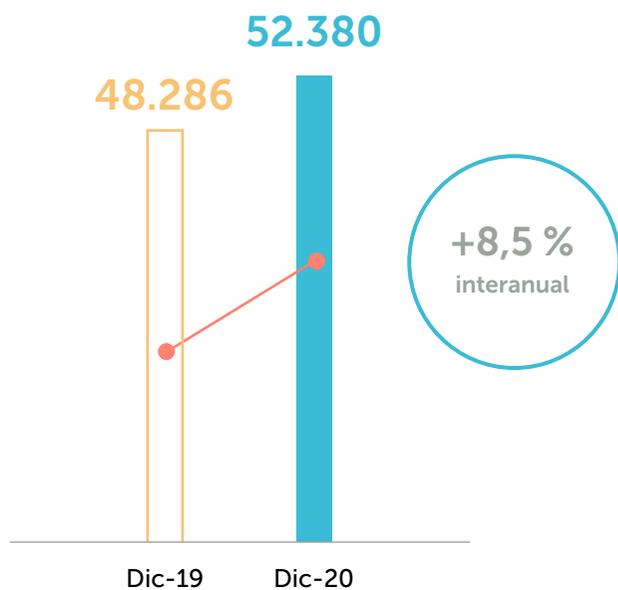
Crédito a clientes en situación normal
(millones de euros)



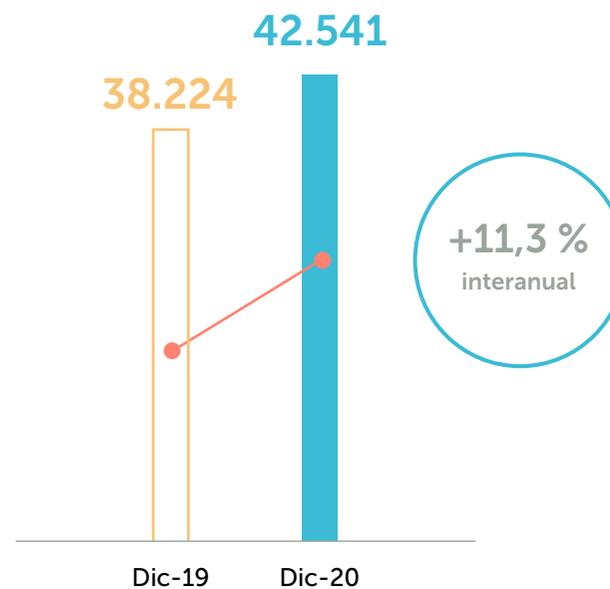
ABANCA gestiona más de 52.000 M€ de recursos de clientes con un crecimiento del 8,5 % en el periodo

Los recursos de clientes alcanzan los 52.380 millones de euros tras crecer un 8,5 % en el año. Los depósitos de clientes, principal componente de la estructura de financiación del banco, crecieron un 11,3 % y alcanzaron los 42.541 millones de euros.

Recursos totales de clientes
(millones de euros)



Depósitos de clientes
(millones de euros)



Dinamismo en la comercialización de seguros y recursos fuera de balance

Los seguros y la captación de recursos fuera de balance muestran la misma tendencia al alza. El fuera de balance creció un 10,1 % con respecto a marzo, lo que permitió incrementar las cuotas de mercado en fondos de inversión (16 p.b.), planes de pensiones (11 p.b.) y seguros vida ahorro (4 p.b.).

Las primas de seguros generales y vida riesgo crecieron un 14,4 %, con un comportamiento muy homogéneo en los diferentes segmentos: +17 % en los ramos de salud y empresas; y +16 % en los ramos de hogar y vida riesgo.

8,3 %

cuota en España de suscripciones netas de fondos de inversión en el cuarto trimestre.

cuotas

+ 16 p.b.

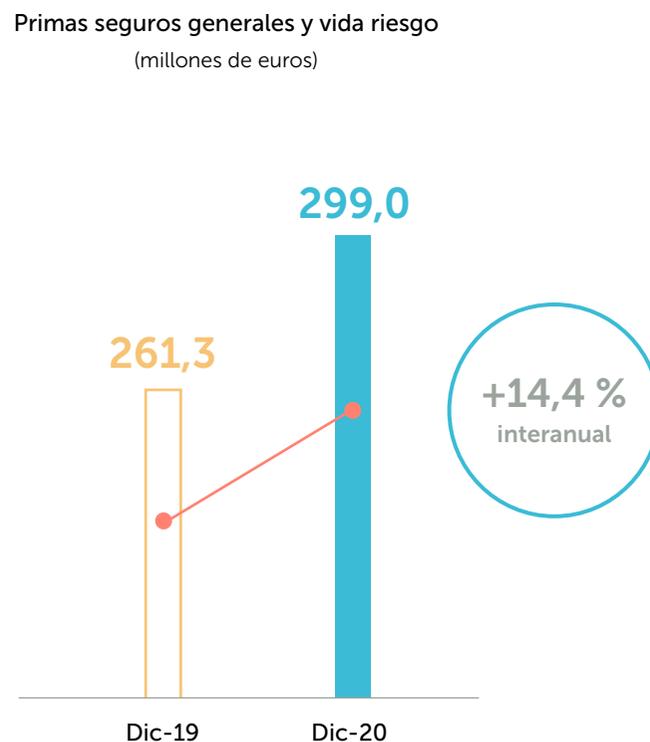
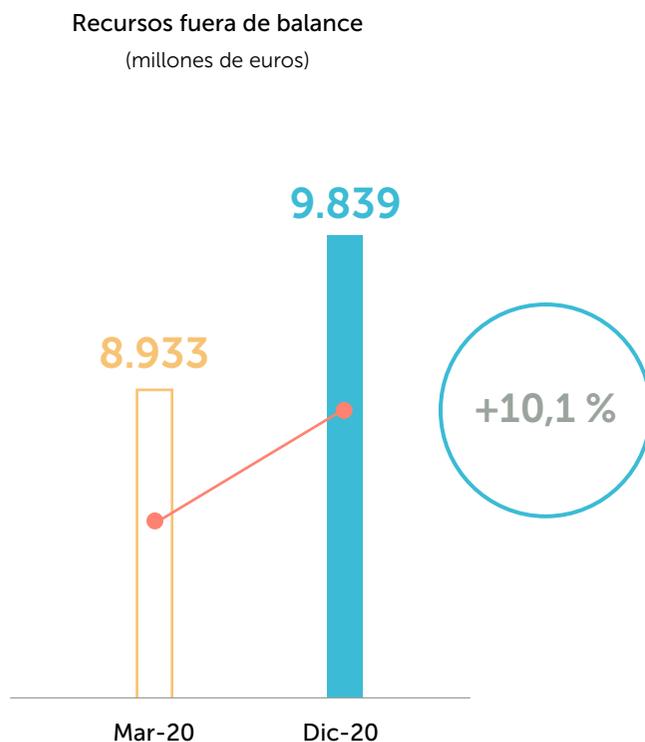
interanual fondos de inversión.

+ 11 p.b.

interanual planes de pensiones.

+ 4 p.b.

interanual seguros vida ahorro.



+ 17 %

primas seguros empresas.

+ 17 %

primas seguros salud.

+ 16 %

primas seguros vida riesgo.

+ 16 %

primas seguros hogar.

Fuente: Cuotas España: Última información disponible INVERCO (Dic 20), ICEA (Dic 20) y V2 (Dic 20).

VALOR
económico
generado,
distribuido y
retenido

El objetivo de ABANCA de contribuir al desarrollo de su entorno se traduce en un compromiso que se adquiere desde su doble vertiente financiera y social. El **valor económico generado** por ABANCA en 2020 ascendió a 1.329,9 millones de euros, un 13,5 % superior al importe de 2019.

Por su parte, el **valor económico distribuido** se situó en 652,6 millones de euros. Si incluimos el importe canalizado a través de Afundación Obra Social ABANCA, el **valor económico distribuido total** se situó en los 662,7 millones de euros.

El **valor económico retenido** ha sido de 667,2 millones de euros, un 77,2 % más que en 2019, que se ha destinado a capitalizar la entidad.

Valor económico generado, distribuido y retenido (201-1)

(miles de euros)	2019	2020
Margen bruto	910.836	1.103.950
Beneficios de la baja de activos no clasificados como no corrientes en venta	43.492	582
Fondo de comercio	231.679	0
Dotación a provisiones ⁽²⁾	35.384	219.700
Beneficios de activos no corrientes en venta	-50.309	5.655
Valor económico generado	1.171.082	1.329.887
Proveedores - gastos generales de administración (excepto tributos)	195.661	194.005
Empleados - gastos de personal	356.564	379.296
Adm. Públicas - impuesto sobre beneficios + tributos en gastos generales admón. ⁽¹⁾	35.692	45.050
Accionistas - dividendos	189.067	27.765
Comunidad (sin fundación)	7.427	6.473
Valor económico distribuido	784.411	652.589
Fundación	10.100	10.100
Valor económico distribuido total	794.511	662.689
Valor económico retenido	376.571	667.198

¹ Recoge el importe de impuestos sobre beneficios recogido en la cuenta consolidada pública. No incluye impuestos indirectos (IVA, ITP/AJD) ni contribuciones a la Seguridad Social, recogidas en los epígrafes de gastos generales de administración y gastos de personal.

² Importe total de dotaciones a provisiones recogido en la Cuenta de Resultados Públicas Consolidadas. El dato de 2019 se ha modificado respecto al recogido en el Informe 2019.

COMPROMISO fiscal

103-2, 103-3, 207-1, 207-2,
207-3

La estrategia fiscal de ABANCA está alineada con los valores que conforman la cultura corporativa de la entidad y el perfil de riesgo fiscal bajo que tradicionalmente ha caracterizado al Grupo en la gestión del cumplimiento de sus obligaciones tributarias, todo ello de conformidad con los principios estratégicos sobre los que se desarrolla la política fiscal de ABANCA publicada en la web corporativa y que se puede sintetizar en los siguientes puntos:



» Pago responsable de los tributos.



» Cumplimiento de la normativa.



» Transparencia fiscal.



» Colaboración leal con la
Administración tributaria.



» Establecimiento de mecanismos de
control.



Política Fiscal Corporativa de ABANCA.

En el ejercicio 2020 destacan dos operaciones acogidas al régimen de neutralidad fiscal establecido en el capítulo VII del título VII de la Ley 27/2014, de 27 de noviembre, del Impuesto sobre Sociedades (régimen especial de las fusiones, escisiones, aportaciones de activos, canje de valores y cambio de domicilio social de una Sociedad Europea o una Sociedad Cooperativa Europea de un Estado miembro a otro de la Unión Europea):

» Operación de fusión por absorción de la sociedad ABANCA HOLDING FINANCIERO, S.A.

(sociedad absorbida) por parte de ABANCA CORPORACIÓN BANCARIA, S.A. (sociedad absorbente), formalizada en escritura pública otorgada el día 14 de febrero de 2020 ante el notario D. Francisco M. Ordóñez Armán, con el n.º 290 de su protocolo. Como consecuencia de esta operación de fusión inversa, ABANCA CORPORACIÓN BANCARIA, S.A., adquirió en bloque el patrimonio social, tanto activo como pasivo, de ABANCA HOLDING FINANCIERO, S.A., que quedó disuelta y extinguida sin liquidación.

» Operación de fusión por absorción de la sociedad BANCO CAIXA GERAL, S.A.

(sociedad absorbida) por parte de ABANCA CORPORACIÓN BANCARIA, S.A. (sociedad absorbente), en virtud de la escritura pública otorgada el día 5 de marzo de 2020 ante el notario D. Francisco M. Ordóñez Armán, con el n.º 407 de su protocolo. Como consecuencia de esta operación, ABANCA CORPORACIÓN BANCARIA, S.A., adquirió en bloque el patrimonio social, tanto activo como pasivo, de BANCO CAIXA GERAL, S.A., que quedó disuelta y extinguida sin liquidación.

Impuesto por países (miles de euros) (207-4)

País	Gasto por impuesto de sociedades	Beneficio antes de impuesto	Margen bruto	Núm. de empleados	Actividad	Sociedad principal
España	32.464	177.063	1.027.661	5.276	Financiera	ABANCA Corporación Bancaria, S.A.
Portugal	756	16.528	65.484	554	Financiera	ABANCA Corporación Bancaria, S.A.
Suiza	278	2.628	5.807	11	Financiera	ABANCA Corporación Bancaria, S.A.
EE.UU.	0	-1.964	2.077	15	Financiera	ABANCA Corporación Bancaria, S.A.
Otros	87	-97	2.921	29	Financiera	S. Común México, S.A., de CV SOFOM ENR

anexos

PRINCIPALES métricas

Empleados

Núm. total empleados y distribución por género ^(102-7, 405-1)

	2018	2019	2020
	4.903	5.788	5.648
- Mujeres	51,2 %	50,3 %	51 %
- Hombres	48,8 %	49,7 %	49 %

A pesar de la situación vivida con el COVID-19, ABANCA no ha realizado ningún ERTE.

Distribución geográfica en el extranjero ⁽⁴⁰⁵⁻¹⁾

	2018	2019	2020
Alemania	1	1	1
Brasil	4	4	4
Estados Unidos	10	13	13
Francia	2	2	1
Inglaterra	3	3	2
México	12	14	17
Panamá	2	2	2
Portugal	59	396	388
Suiza	13	12	14
Venezuela	1	2	1
Total	107	449	443

Desglose de la plantilla por ubicación y género ⁽⁴⁰⁵⁻¹⁾

	2018 Total	2019 Total	2020			%
			Mujeres	Hombres	Total	
Galicia, Asturias y León	4.075	4.262	2.260	1.942	4.202	74,4 %
Resto de España	721	1.077	410	593	1.003	17,8 %
Extranjero	107	449	210	233	443	7,8 %
Total	4.903	5.788	2.880	2.768	5.648	100,0 %

Distribución de la plantilla por categoría y edad ⁽⁴⁰⁵⁻¹⁾

	2018 Distrib.	2019 Distrib.	2020			Distrib.
			<30	30-50	>50	
Alta dirección	0,3 %	0,2 %	0,0 %	30,8 %	69,2 %	0,2 %
Dirección	1,4 %	1,5 %	0,0 %	61,2 %	38,8 %	1,4 %
Mandos intermedios	21,7 %	24,6 %	0,4 %	77,1 %	22,5 %	21,3 %
Técnicos	76,6 %	73,8 %	9,8 %	68,7 %	21,5 %	77,1 %
Total	100,0 %	100,0 %	7,6 %	70,3 %	22,1 %	100,0 %

Distribución de las nuevas incorporaciones por género y ubicación (401-1)

	2019		2020	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Galicia, Asturias y León	56 %	44 %	57 %	43 %
Resto de España	42 %	58 %	51 %	49 %
Extranjero	29 %	71 %	31 %	69 %
Total	51 %	49 %	53 %	47 %

Distribución de las nuevas incorporaciones por edad y ubicación (401-1)

	2019			2020		
	<30	30-50	>50	< 30	30-50	> 50
Galicia, Asturias y León	75,9 %	24,1 %	0,0 %	62,4 %	37,1 %	0,5 %
Resto de España	54,7 %	39,6 %	5,7 %	48,8 %	46,5 %	4,7 %
Extranjero	12,5 %	79,2 %	8,3 %	13,8 %	82,8 %	3,4 %
Total	67,2 %	31,1 %	1,6 %	55,2 %	43,3 %	1,4 %

Rotación media por edad y género (401-1)

	2018	2019	2020		
	Total	Total	Mujeres	Hombres	Total
Menores de 30 años	26,4 %	31,0 %	23,3 %	20,1 %	21,9 %
Entre 30 y 50 años	2,7 %	2,9 %	2,5 %	2,4 %	2,4 %
Mayores de 50 años	3,6 %	3,4 %	14,7 %	20,6 %	18,3 %
Total	4,8 %	5,1 %	6,2 %	8,7 %	7,4 %

Rotación media por ubicación y género (401-1)

	2018	2019	2020		
	Total	Total	Mujeres	Hombres	Total
Galicia, Asturias y León	4,6 %	4,8 %	5,0 %	7,6 %	6,2 %
Resto de España	5,9 %	6,8 %	12,9 %	11,8 %	12,3 %
Extranjero	5,6 %	3,8 %	6,7 %	10,3 %	8,6 %
Total	4,8 %	5,1 %	6,2 %	8,7 %	7,4 %

Tasa de rotación calculada como número de empleados que han causado baja a lo largo del 2020 entre plantilla a final de año.

Distribución de modalidades de contrato de trabajo, por clasificación profesional y sexo (102-8)

		2019			2020		
		Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
ALTA DIRECCIÓN	Total	1	12	13	1	12	13
	Contrato indefinido	1	12	13	1	12	13
	Contrato temporal	0	0	0	0	0	0
	A tiempo parcial	0	0	0	0	0	0
DIRECCIÓN	Total	14	70	84	14	66	80
	Contrato indefinido	14	70	84	14	66	80
	Contrato temporal	0	0	0	0	0	0
	A tiempo parcial	0	0	0	0	0	0
MANDOS INTERMEDIOS	Total	450	971	1.421	378	826	1.204
	Contrato indefinido	450	971	1.421	378	826	1.204
	Contrato temporal	0	0	0	0	0	0
	A tiempo parcial	0	0	0	0	0	0
TÉCNICOS	Total	2.445	1.825	4.270	2.487	1.864	4.351
	Contrato indefinido	2.251	1.678	3.929	2.277	1.710	3.987
	Contrato temporal	194	147	341	210	154	364
	A tiempo parcial	0	0	0	0	0	0

No se produjeron variaciones significativas de la plantilla a lo largo del año, por lo que se reportan datos exclusivamente a cierre de ejercicio.

Distribución de modalidades de contrato de trabajo, por edad y sexo (102-8)

		2019			2020		
		Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
<30 años	Total	240	199	439	236	194	430
	Contrato indefinido	91	80	171	92	88	180
	Contrato temporal	149	119	268	144	106	250
	A tiempo parcial	0	0	0	0	0	0
Entre 30-50 años	Total	2.193	1.847	4.040	2.162	1.807	3.969
	Contrato indefinido	2.149	1.821	3.970	2.097	1.761	3.858
	Contrato temporal	44	26	70	65	46	111
	A tiempo parcial	0	0	0	0	0	0
>50 años	Total	477	832	1.309	482	767	1.249
	Contrato indefinido	476	830	1.306	481	765	1.246
	Contrato temporal	1	2	3	1	2	3
	A tiempo parcial	0	0	0	0	0	0

No se produjeron variaciones significativas de la plantilla a lo largo del año, por lo que se reportan datos exclusivamente a cierre de ejercicio.

Distribución de modalidades de contrato de trabajo, por región y sexo ⁽¹⁰²⁻⁸⁾

		2019			2020		
		Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Galicia, Asturias y León	Total	2.252	2.010	4.262	2.260	1.942	4.202
	Contrato indefinido	2.086	1.899	3.985	2.084	1.821	3.905
	Contrato temporal	166	111	277	176	121	297
	A tiempo parcial	0	0	0	0	0	0
Resto de España	Total	442	635	1.077	410	593	1.003
	Contrato indefinido	418	606	1.024	379	566	945
	Contrato temporal	24	29	53	31	27	58
	A tiempo parcial	0	0	0	0	0	0
Extranjero	Total	216	233	449	210	233	443
	Contrato indefinido	212	226	438	207	227	434
	Contrato temporal	4	7	11	3	6	9
	A tiempo parcial	0	0	0	0	0	0

No se produjeron variaciones significativas de la plantilla a lo largo del año, por lo que se reportan datos exclusivamente a cierre de ejercicio.

Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional

		2018	2019	2020		
		Total	Total	Mujeres	Hombres	Total
Alta dirección	Menores de 30 años	0	0	0	0	0
	Entre 30 y 50 años	0	0	0	0	0
	Mayores de 50 años	0	0	0	0	0
	Total	0	0	0	0	0
Dirección	Menores de 30 años	0	0	0	0	0
	Entre 30 y 50 años	1	0	0	1	1
	Mayores de 50 años	1	6	0	1	1
	Total	2	6	0	2	2
Mandos intermedios	Menores de 30 años	0	0	0	0	0
	Entre 30 y 50 años	1	10	0	8	8
	Mayores de 50 años	4	16	3	3	6
	Total	5	26	3	11	14
Técnicos	Menores de 30 años	2	1	1	0	1
	Entre 30 y 50 años	20	21	11	10	21
	Mayores de 50 años	20	12	5	9	14
	Total	42	34	17	19	36

Nota: Además han causado baja en la entidad un total de 225 personas (144 hombres y 81 mujeres) en el marco de las bajas voluntarias incentivadas y medidas sustitutivas a la movilidad geográfica establecidas en los acuerdos laborales suscritos con la representación legal de la plantilla de 14 y 21 de abril de 2020, acuerdos negociados con motivo de la integración de BCG pero destinados a toda la plantilla del banco que cumpliera las condiciones o requisitos en ellos establecidos.

Empleados con discapacidad ⁽⁴⁰⁵⁻¹⁾

	2018	2019	2020		
	Total	Total	Mujeres	Hombres	Total
Empleados con discapacidad (n.º)	66	76	31	35	66
Empleados con discapacidad (%)	1,35 %	1,31 %	1,08 %	1,26 %	1,17 %

Nota: Siendo el 1,17 % de la plantilla española, no se cumple así con la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social (antigua LISMI), en la que se establece la obligación de disponer de al menos el 2 % de empleados con discapacidad, por lo que se han llevado a cabo medidas alternativas, como por ejemplo colaboraciones con centros especiales de empleo.

Remuneración media por categoría

	2018	2019	2020		Total
	Total	Total	Mujeres	Hombres	
Dirección	112.382	116.613	100.497	115.856	113.296
Mandos intermedios	55.645	54.165	50.582	58.771	56.194
Técnicos	38.160	37.946	36.086	40.935	38.156

Solo se tiene en cuenta el salario fijo del personal en España y Portugal, un 95 % del alcance.

Remuneración media por sexo y edad

	2018	2019	2020		Total
	Total	Total	Mujeres	Hombres	
Menores de 30 años	19.627	20.677	20.577	22.412	21.403
Entre 30 y 50 años	43.138	42.318	38.622	47.090	42.466
Mayores de 50 años	55.223	52.839	45.760	60.293	54.660

Solo se tiene en cuenta el salario fijo del personal en España y Portugal, un 95 % del alcance. En el salario base anual normalizado (100% de la jornada) se incluyen los conceptos salariales del convenio colectivo, complementos funcionales y personales.

(102-39)

	2018	2019	2020
Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual	12,36 %	8,24 %	-5,38 %

El dato se ha calculado teniendo en cuenta el incremento del salario medio de la plantilla.

(202-1)

	2018	2019	2020
Ratio salario inicial frente a salario mínimo local	1,6	1,3	1,2*

El salario base inicial para cualquier trabajador de la plantilla, independientemente de su género, es de 1,2 veces el salario mínimo local.

El ratio se ha calculado como media ponderada entre el correspondiente a dividir el salario base establecido en el Convenio Colectivo de ABANCA Corporación Bancaria entre el Salario Mínimo Interprofesional establecido en España y el ratio equivalente en Portugal.

Brecha salarial (405-2)

	2020
España	-5,38 %
Portugal	-5,25 %

La brecha salarial se calcula como diferencia de las medianas de salarios (retribución fija y variable) entre mujeres y hombres, expresado como porcentaje sobre la mediana del salario de hombres a partir de un modelo de regresión lineal múltiple que a idénticas características diferencia el salario únicamente basándose en el género.

El modelo de regresión lineal múltiple explica el salario como retribución fija y variable, a partir de la variable género y otros factores relevantes (edad, antigüedad, contrato, nivel de responsabilidad, sociedad, ubicación y área).

Se han excluido grupos homogéneos de menos de 10 personas, debido a que no hay suficiente muestra para inferir conclusiones estadísticamente robustas.

Remuneración media directivos

	2018	2019	2020		
	Total	Total	Mujeres	Hombres	Total
Remuneración alta dirección*	386.000	375.285			396.385
Remuneración consejeros	258.000	266.419	226.333	261.514	249.566

*Por protección de datos, al tener solo una mujer en alta dirección, esta información no se desglosa por sexo. Para el cálculo del importe del año 2020 se ha tenido en cuenta la retribución fija, variable y en especie de las 13 personas consideradas personal de alta dirección.

Acciones formativas

	2018 Total	2019 Total	2020 Total
Teleformación (n.º)	89	168	237
Presenciales (n.º)	233	259	82
Mixtas	6	7	0
Total	328	434	319

Formación LCI

	2019 Total	2020 Total
Nuevos programas de certificación LCI	4	2
Participantes en los programas de certificación LCI	2.234	1.481
Profesionales certificados (n.º)	1.463	3.294
Profesionales certificados del perímetro obligatorio (%)	43,05 %	85,12 %

Formación MIFID II

	2019 Total	2020 Total
Nuevos programas de certificación MIFID	3	1
Participantes en los programas de certificación MIFID	435	14
Profesionales certificados (n.º)	2.707	3.044
Profesionales certificados del perímetro obligatorio (%)	94,43 %	93,21 %

Total horas de capacitación anuales (404-1)

	2018 Total	2019 Total	2020		
			Mujeres	Hombres	Total
Alta dirección y dirección	3.366	2.572	279	2.526	2.805
Mandos intermedios	57.938	70.493	14.576	34.499	49.075
Técnicos	224.982	232.578	138.019	98.870	236.889
Total	286.286	305.643	152.874	135.895	288.769

Promedio de horas de capacitación anuales (404-1)

	2018	2019	2020		
	Total	Total	Mujeres	Hombres	Total
Alta dirección y dirección	39	24	19	31	29
Mandos intermedios	54	48	38	40	39
Técnicos	57	51	56	52	54
Total	56	50	53	48	51

Los datos agregan a las cifras del grupo los datos de la formación realizada con los profesionales BCG para su integración en el Grupo ABANCA.

Empleados que han recibido capacitación sobre la prevención blanqueo capitales (205-2)

	2018	2019	2020			Total (%)
	Total (%)	Total (%)	Galicia, Asturias y León	España	Extranjero	
Alta dirección	100 %	100 %	12	1	0	100 %
Dirección	94 %	82 %	69	10	3	92 %
Mandos intermedios	94 %	72 %	879	225	108	94 %
Técnicos	83 %	79 %	3.182	736	286	90 %
Total	86 %	77 %	4.142	972	397	91 %

Los datos agregan a las cifras del grupo los datos de la formación realizada con los profesionales BCG para su integración en el Grupo ABANCA.

Compromiso de los empleados

	2018	2019	2020
Empleados	88 %	85 %	87 %

2020

Porcentaje de empleados que participan activamente en función de las encuestas de participación de los empleados (por ejemplo, encuesta de clima)	Engagement: 67,3 %	Cultura: 63,6 %
---	---------------------------	------------------------

99,4 % de cobertura de las encuestas sobre la plantilla a cierre de ejercicio.

Empleados que han recibido evaluación de desempeño (%) ⁽⁴⁰⁴⁻³⁾

	2018 Total	2019 Total	2020		
			Mujeres	Hombres	Total
Alta dirección	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %
Dirección	97 %	95 %	100 %	100 %	100 %
Mandos intermedios	99 %	98 %	99 %	99 %	99 %
Técnicos	95 %	92 %	95 %	95 %	95 %
Total	96 %	93 %	96 %	96 %	96 %

Empleados cubiertos por convenio colectivo por país (%) ⁽¹⁰²⁻⁴¹⁾

	2018	2019	2020
España	100 %	100 %	100 %
Portugal	100 %	100 %	100 %
Alemania	0 %	0 %	0 %
Brasil	100 %	100 %	100 %
Francia	100 %	100 %	100 %
Inglaterra	0 %	0 %	0 %
México	0 %	0 %	0 %
Panamá	0 %	0 %	0 %
Estados Unidos	100 %	100 %	100 %
Suiza	100 %	100 %	100 %
Venezuela	0 %	0 %	0 %
Total	99,6 %	99,6 %	99,6 %

Absentismo por accidentes

	2020		
	Mujeres	Hombres	Total
Núm. accidentes CON BAJA LABORAL, EXCLUYENDO <i>IN ITINERE</i>	7	2	9

Los tipos de accidentes ocurridos en 2020 han sido: caída de personas al mismo o distinto nivel, golpes contra objetos (móviles o inmóviles), atrapamiento por o entre objetos, sobreesfuerzos, atropellos y atraco.

Permiso parental (401-3)

(401-3)	2018	2019	2020		
	Total	Total	Mujeres	Hombres	Total
Derecho baja maternal/paternal	192	190	90	96	186
Derecho ejercido	95,8 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %
Reincorporaciones	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %
Bajas del ejercicio anterior que permanecen en la empresa 12 meses después	100,0 %	97,8 %	98,1 %	97,6 %	97,9 %

(403-10)	2020		
	Mujeres	Hombres	Total
Victimas mortales relacionadas con trabajo			
Núm. de víctimas	0	0	0
Tasa de fallecimiento	0	0	0
COVID19			
Núm. bajas	279	180	459
Horas de absentismo	16.230	13.661	29.891
Absentismo			
Horas de absentismo	204.733	120.687	325.420
Enfermedad profesional			
N.º de casos	0	0	0

Absentismo: incluye bajas por enfermedad común, por accidente de trabajo y por COVID.

Índices de frecuencia y gravedad (403-2, 403-9)

	2018		2019		2020	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Índice de frecuencia de accidentes	0,2	1,4	2,3	0,9	1,51	0,43
Índice de gravedad	0,0	0,0	0,1	0,1	0,05	0,03

Índice de frecuencia = (número de accidentes con baja / número de horas estimadas trabajadas) x 10⁶.

Índice de gravedad = (número de días perdidos por accidente con baja / número de horas estimadas trabajadas) x 10³.

Compras responsables

Facturación proveedores extranjeros¹ (€)

	2018	2019	2020
Alemania	1.390.377,34 €	24.281,98 €	670.661,95 €
Argentina	11.923,16 €	8.754,23 €	3.841,20 €
Bélgica	418.768,72 €	566.847,66 €	550.515,02 €
Canadá			27.830,00 €
Estados Unidos	2.269.549,69 €	1.620.864,20 €	1.994.002,11 €
Francia	3.710.165,38 €	3.369.183,25 €	2.861.436,83 €
Irlanda	2.238.174,50 €	105.235,16 €	696.966,34 €
Italia	3.647,00 €	398,00 €	596.568,37 €
Luxemburgo	6.614,18 €	7.269,43 €	121.929,40 €
México	24.335,88 €	299.998,80 €	393.664,22 €
Países Bajos	1.185,80 €	2.117,50 €	12.167,16 €
Panamá			6.942,16 €
Portugal	114.742,21 €	451.135,83 €	11.595.903,17 €
Reino Unido	860.995,98 €	2.010.677,26 €	609.630,91 €
República Checa			2.570,22 €
Rumanía			37.026,00 €
Suecia	24.200,00 €	18.150,00 €	18.150,00 €
Suiza			22.595,60 €
Venezuela			29.479,27 €
Otros			845.559,82 €
Total	11.074.679,84 €	8.484.913,30 €	21.097.439,75 €

Los datos de proveedores corresponden a las personas físicas y jurídicas contratadas por el área de Procura para ABANCA y sus participadas. No se incluyen suministros ni facturación intragrupo.

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

102-55

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMERO DE PÁGINAS Y / O RESPUESTAS DIRECTAS	OMISIONES	VERIFIC. EXTERNA	PRINCIPIO DEL PACTO MUNDIAL	ODS	
GRI 101: Fundamentos 2016							
CONTENIDOS GENERALES							
Perfil de la organización							
GRI 102: Contenidos generales 2016	102-1	Nombre de la organización	ABANCA Corporación Bancaria, S.A.		Sí. Pág. 227		
	102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	54, 57 El objeto social de ABANCA Corporación Bancaria, S.A., lo constituyen: a) la realización de toda clase de actividades, operaciones y servicios propios del negocio de banca y en general o relacionados directa o indirectamente con este y que le estén permitidas por la legislación vigente, incluida la prestación de servicios de inversión y auxiliares y la realización de actividades de mediación de seguros; y b) la adquisición, tenencia, disfrute y enajenación de toda clase de valores mobiliarios.		Sí. Pág. 227		
	102-3	Ubicación de la sede	Cantón Claudino Pita, 2 Betanzos (A Coruña).		Sí. Pág. 227		
	102-4	Ubicación de las operaciones	55, 66		Sí. Pág. 227		
	102-5	Propiedad y forma jurídica	30		Sí. Pág. 227		
	102-6	Mercados servidos	52, 55, 57, 66 ABANCA desarrolla su actividad de acuerdo con la normativa y regulaciones de España; prácticamente todos sus ingresos y gastos son generados en este mercado.		Sí. Pág. 227		
	102-7	Tamaño de la organización	8, 179, 191		Sí. Pág. 227		
	102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	193-195		Sí. Pág. 227	6	8, 10
	102-9	Cadena de suministro	88-89		Sí. Pág. 227		
	102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	50		Sí. Pág. 227		
	102-11	Principio o enfoque de precaución	150		Sí. Pág. 227		
	102-12	Iniciativas externas	17		Sí. Pág. 227		
	102-13	Afiliación a asociaciones	23		Sí. Pág. 227		
Estrategia							
GRI 102: Contenidos generales 2016	102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	5		Sí. Pág. 227		
	102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	46, 163		Sí. Pág. 227		
Ética e integridad							
GRI 102: Contenidos generales 2016	102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	40		Sí. Pág. 227	10	16
	102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	42		Sí. Pág. 227	10	16

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMERO DE PÁGINAS Y / O RESPUESTAS DIRECTAS	OMISIONES	VERIFIC. EXTERNA	PRINCIPIO DEL PACTO MUNDIAL	ODS
Contenidos Generales						
Gobernanza						
GRI 102: Contenidos generales 2016	102-18	Estructura de gobernanza	30		Sí. Pág. 227	
	102-19	Delegación de autoridad	35		Sí. Pág. 227	
	102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	39		Sí. Pág. 227	
	102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	24		Sí. Pág. 227	16
	102-22	Composición del máximo órgano de gobierno	31, 35		Sí. Pág. 227	5, 16
	102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	31		Sí. Pág. 227	16
	102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	31, 36		Sí. Pág. 227	5, 16
	102-25	Conflictos de interés	40 ABANCA tiene un Código de Ética y Conducta en vigor que obliga a los profesionales de la organización a declarar la existencia o inexistencia de conflicto de interés con respecto al código ético. Existen tres declaraciones: inexistencia de conflicto, participación en empresas o actividades ajenas a ABANCA y posible conflicto para manifestar situaciones diferentes a la participación en empresas o actividades que pudieran suponer un conflicto. Todos los empleados tienen el deber de mantener actualizada su información sobre posibles conflictos de interés, remitiendo la declaración correspondiente a través del canal ético ABANCA. El reglamento interno de conducta impone obligaciones de manifestación de conflictos a determinados profesionales de la organización para controlar el posible uso interesado de información privilegiada en mercados financieros.		Sí. Pág. 227	16
	102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia	37		Sí. Pág. 227	
	102-27	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	37		Sí. Pág. 227	4
	102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	40		Sí. Pág. 227	
	102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	37		Sí. Pág. 227	16
	102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	36		Sí. Pág. 227	
	102-31	Revisión de temas económicos, ambientales y sociales	31		Sí. Pág. 227	
	102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	El Consejo de Administración, máximo órgano de decisión de la Sociedad, salvo en las materias reservadas a la competencia de la Junta General, aprueba, con carácter indelegable, las grandes líneas de las políticas y estrategias de la Sociedad. El Consejo de Administración también es el encargado de aprobar la memoria de sostenibilidad.		Sí. Pág. 227	
	102-33	Comunicación de preocupaciones críticas	35		Sí. Pág. 227	
	102-34	Naturaleza y número total de preocupaciones críticas	37		Sí. Pág. 227	
	102-35	Políticas de remuneración	38		Sí. Pág. 227	
102-36	Proceso para determinar la remuneración	38		Sí. Pág. 227		
102-37	Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración	38		Sí. Pág. 227	16	
102-38	Ratio de compensación total anual	La relación es de 11,74 para ABANCA España. El dato se ha calculado a partir de la retribución efectivamente percibida en 2020.		Sí. Pág. 227		

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMERO DE PÁGINAS Y / O RESPUESTAS DIRECTAS	OMISIONES	VERIFIC. EXTERNA	PRINCIPIO DEL PACTO MUNDIAL	ODS
Contenidos Generales						
	102-39	Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual	197 -5,38 %			
Participación de los grupos de interés						
GRI 102: Contenidos generales 2016	102-40	Lista de grupos de interés	24			
	102-41	Acuerdos de negociación colectiva	103, 201 El 99,6 % de los empleados de ABANCA y participadas, que comportan su perímetro financiero, están cubiertos por convenio colectivo de aplicación en función del sector de actividad al que pertenecen y que regula su jornada laboral. En todos los países con presencia significativa existe convenio colectivo de aplicación (España, Portugal, Suiza, USA, Francia y Brasil), no constando aplicación de convenio pero sí de leyes estatales (similares al estatuto de los trabajadores en España) en países como Panamá, Gran Bretaña, Alemania, México y Venezuela.	Sí. Pág. 227	3	8
	102-42	Identificación y selección de grupos de interés	24	Sí. Pág. 227		
	102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	26, 84	Sí. Pág. 227		
	102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	26, 84, 86	Sí. Pág. 227		
Prácticas para la elaboración de informes						
GRI 102: Contenidos generales 2016	102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Más información en el anexo I de las Cuentas Anuales Consolidadas.	Sí. Pág. 227		
	102-46	Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	27	Sí. Pág. 227		
	102-47	Lista de los temas materiales	27	Sí. Pág. 227		
	102-48	Reexpresión de la información	No ha existido reformulación de la información respecto a la Memoria 2019.	Sí. Pág. 227		
	102-49	Cambios en la elaboración de informes	3	Sí. Pág. 227		
	102-50	Periodo objeto del informe	El año natural 2020.	Sí. Pág. 227		
	102-51	Fecha del último informe	2019	Sí. Pág. 227		
	102-52	Ciclo de elaboración de informes	Anual.	Sí. Pág. 227		
	102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	ABANCA Corporación Bancaria, S.A. Cantón Claudino Pita, 2 Betanzos 981 187 000 www.abanca.com	Sí. Pág. 227		
	102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	Este informe se ha elaborado de conformidad con la opción exhaustiva de los estándares GRI.	Sí. Pág. 227		
	102-55	Índice de contenidos GRI	204	Sí. Pág. 227		
	102-56	Verificación externa	227	Sí. Pág. 227		
Temas materiales						
Rentabilidad y solvencia						
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	26, 27	Sí. Pág. 227		
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	48, 52	Sí. Pág. 227	7	8, 9, 13
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	48, 164, 176, 179	Sí. Pág. 227		
GRI 201: Desempeño económico 2016	201-1	Valor económico directo generado y distribuido	187	Sí. Pág. 227		8, 9
	201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	17, 150	Sí. Pág. 227	7	13

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMERO DE PÁGINAS Y / O RESPUESTAS DIRECTAS	OMISIONES	VERIFIC. EXTERNA	PRINCIPIO DEL PACTO MUNDIAL	ODS
Temas materiales						
201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	Con los acuerdos colectivos en materia de previsión social complementaria de 4/12/2019 y de 21/10/2020 no existen en la actualidad compromisos de prestación o beneficio definido con el personal activo. Los únicos compromisos de prestación o beneficio definido existentes en la actualidad son pasivos anteriores a 1 de enero de 2020 que hayan optado por percibir su prestación en forma de renta vitalicia, renta que está totalmente asegurada (póliza) y financiada, no existiendo por tanto prestaciones devengadas a 31 de diciembre de 2020 pendientes de financiación en España. Respecto al plan de Portugal, de beneficio definido para el personal con más antigüedad, el compromiso devengado a 31 de diciembre de 2020 está totalmente financiado (Plan de Pensiones y Fondo Interno). En relación a planes de retiro o de prejubilación en España, existen compromisos por cotizaciones al convenio especial de la Seguridad Social hasta alcanzar la edad de 63 años, los cuales se encuentran provisionados en su totalidad. Respecto a los retos señalados en la memoria del año anterior, se ha procedido a la integración del sistema de pensiones de BCG en el sistema del banco y se ha posibilitado la realización de aportaciones voluntarias por parte de partícipes del plan.		Sí. Pág. 186		
201-4	Asistencia financiera recibida del Gobierno	Durante 2020, el Grupo ABANCA ha bonificado 166.631,3 € de nuestra inversión en formación a través de FUNDAE.		Sí. Pág. 186		
Buen gobierno						
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	26, 27	Sí. Pág. 227		
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	40	Sí. Pág. 227	10	16
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	40	Sí. Pág. 227		
GRI 415: Política pública 2016	415-1	Contribuciones a partidos y/o representantes políticos	Tal y como se recoge en el Código Ético y de Conducta, ABANCA guiará su actividad con representantes públicos bajo el principio de neutralidad política, y evitará ser utilizado como instrumento activo o pasivo para la vulneración de la legalidad vigente o para el logro de fines ilegítimos o inapropiados.	Sí. Pág. 227	10	16
Ética e integridad						
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	26, 27	Sí. Pág. 227		
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	40	Sí. Pág. 227	10	16
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	42	Sí. Pág. 227		
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	40	Sí. Pág. 227	10	16
	205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	40, 200	Sí. Pág. 227	10	16
	205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	Se certifica que en el año 2020 se detectaron dos casos de corrupción, un caso de apropiación indebida en ABANCA y uno de uso de información confidencial en beneficio personal por parte de una persona empleada en la entidad. Ambas personas fueron despedidas (despido disciplinario).	Sí. Pág. 227		
GRI 206: Competencia desleal 2016	206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopolísticas y contra la libre competencia	A través de los canales disponibles al efecto, no tiene constancia de haber sido emplazada en relación con procedimientos legales por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia. Asimismo, consultados los archivos informáticos del banco, ninguno de los procesos judiciales planteados frente a ABANCA tiene este objeto procesal.	Sí. Pág. 227		16

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMERO DE PÁGINAS Y / O RESPUESTAS DIRECTAS	OMISIONES	VERIFIC. EXTERNA	PRINCIPIO DEL PACTO MUNDIAL	ODS
Temas materiales						
Gestión de riesgos y cumplimiento regulatorio						
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	26, 27			
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	160, 188 De acuerdo con su Código Ético, ABANCA se compromete a competir en los mercados de manera honesta y leal. Asimismo, se compromete a realizar la contratación de proveedores en un marco de libre competencia y al margen de cualquier vinculación o interferencia ajena a los intereses de ABANCA.	Sí. Pág. 227	8	16
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	160, 188			
GRI 207: Fiscalidad 2019	207-1	Enfoque fiscal	188			
	207-2	Gobernanza fiscal, control y gestión de riesgos	160, 188			
	207-3	Participación de grupos de interés y gestión de inquietudes en materia fiscal	188			
	207-4	Presentación de informes país por país	189	Información parcialmente no disponible, se está trabajando para su reporte en 2022	Sí. Pág. 227	
GRI 307: Cumplimiento ambiental 2016	307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	A través de los canales disponibles al efecto, ABANCA no tiene constancia de haber recibido notificación alguna sobre la imposición de multas o sanciones significativas relacionadas con el incumplimiento de la normativa medioambiental.	Sí. Pág. 227	8	16
GRI 419: Cumplimiento socioeconómico 2016	419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	A través de los canales disponibles al efecto, ABANCA no ha recibido ninguna multa o sanción significativa por el incumplimiento de leyes o normativas en materia social o económica.	Sí. Pág. 227		16
Derechos humanos						
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	26, 27			
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	9, 40			
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	9, 40			
GRI 406: No discriminación 2016	406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	Durante el año 2020 no han recaído sentencias condenatorias de los órganos competentes por vulneración de derechos fundamentales al personal de la entidad.	Sí. Pág. 227		5, 8
GRI 412 Evaluación de derechos humanos 2016	412-1	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	88, 89			
	412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	105			
	412-3	Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos	No se han identificado contratos y acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos en 2020, por considerarse que no existen riesgos que lo hagan necesario.	Sí. Pág. 227	2	
Finanzas sostenibles						
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	26, 27			
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	72			
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	72			
«OTROS INDICADORES: Portafolio de productos»	FS7	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito	11, 63, 72			
				Sí. Pág. 227		1, 8, 9, 10

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMERO DE PÁGINAS Y / O RESPUESTAS DIRECTAS	OMISIONES	VERIFIC. EXTERNA	PRINCIPIO DEL PACTO MUNDIAL	ODS
Temas materiales						
	FS8	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio medioambiental específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito	11, 63, 72			
«OTROS INDICADORES: Propiedad de activos»	FS10	Porcentaje y número de compañías en la cartera con las que se ha interactuado en asuntos sociales o medioambientales	11, 72		Sí. Pág. 227	10
	FS11	Porcentaje de activos sujetos a análisis positivo o negativo social o ambiental	11, 72		Sí. Pág. 227	10
Calidad y experiencia del cliente						
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	26, 27		Sí. Pág. 227	
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	80, 84, 86		Sí. Pág. 227	1, 8, 9, 10, 12, 16
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	80, 84, 86		Sí. Pág. 227	
GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016	416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	80, 84, 86		Sí. Pág. 227	
	416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	ABANCA no tiene conocimiento de haber incurrido en incumplimientos de la regulación y los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida.		Sí. Pág. 227	16
GRI 417: Marketing y etiquetado 2016	417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	80		Sí. Pág. 227	12
	417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	Durante 2020 no se ha recibido ninguna sanción en materia de normativa y transparencia con consumidores.		Sí. Pág. 227	16
	417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	Durante 2020 no se ha producido ningún incumplimiento que haya dado lugar a sanciones significativas por este motivo.		Sí. Pág. 227	16
«OTROS INDICADORES: Portafolio de producto»	FS6	Desglose de la cartera para cada línea de negocio, por región específica, tamaño (microempresa, pyme, grande) y sector	57		Sí. Pág. 227	1, 8, 9
«OTROS INDICADORES: Comunidades locales»	FS13	Accesibilidad en zonas de baja densidad de población o lugares desfavorecidos	57, 78		Sí. Pág. 227	1, 8, 10
	FS14	Iniciativas para mejorar el acceso de los colectivos desfavorecidos a los servicios financieros	78		Sí. Pág. 227	1, 8, 10
Compras responsables						
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	26, 27		Sí. Pág. 227	
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	88		Sí. Pág. 227	5, 8, 12, 16
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	88		Sí. Pág. 227	
GRI 204: Prácticas de adquisición 2016	204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	88, 89		Sí. Pág. 227	8
GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores 2016	308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	89		Sí. Pág. 227	
	308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	89		Sí. Pág. 227	
GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016	414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	89, 90		Sí. Pág. 227	5, 8, 16
	414-2	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	89, 90		Sí. Pág. 227	5, 8, 16

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMERO DE PÁGINAS Y / O RESPUESTAS DIRECTAS	OMISIONES	VERIFIC. EXTERNA	PRINCIPIO DEL PACTO MUNDIAL	ODS
Temas materiales						
Banca Digital y Omnicanalidad						
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	26, 27			
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	78			9
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	78		Sí. Pág. 227	
Seguridad informática y protección de datos						
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	26, 27		Sí. Pág. 227	
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	ABANCA tiene la obligación de proteger al máximo la información personal y privada de sus clientes y empleados, tal y como se recoge en su Código Ético y en la legislación vigente en materia de intimidad, de protección de datos y de secreto bancario. La protección de datos y el derecho a la intimidad son considerados en todos los ámbitos de gestión de la entidad, que cuenta con estrictas normativas internas y realiza cursos de formación específicos para la plantilla. Asimismo, ABANCA inscribe en el Registro General de Protección de Datos todos los ficheros de su responsabilidad con datos de carácter personal, y todos los empleados tienen acceso a un documento de seguridad que establece las medidas necesarias para garantizar la seguridad de los ficheros con datos de carácter personal y de los centros de tratamiento, etc. Además, no se permite el acceso a la consulta de datos de clientes que no sean estrictamente necesarios para el trabajo. En caso de que fuese posible y se llevase a cabo, sería objeto de sanción, aunque no tenga trascendencia exterior.		Sí. Pág. 227	16
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	40			
GRI 418: Privacidad del cliente 2016	418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	A través de los canales disponibles al efecto, ABANCA no ha recibido sanciones por parte de la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD).		Sí. Pág. 227	16
Eficiencia energética						
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	26, 27		Sí. Pág. 227	
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	150		Sí. Pág. 227	7, 8, 9
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	150		Sí. Pág. 227	7, 8, 12, 13
GRI 302: Energía 2016	302-1	Consumo energético dentro de la organización	152		Sí. Pág. 227	7, 8
	302-2	Consumo energético fuera de la organización	Uno de los consumos de energía más relevantes fuera de la organización son los consumos asociados al transporte de empleados. Los datos de emisiones de CO ₂ ocasionados por estas actividades están reflejados en el contenido.		Sí. Pág. 227	8
	302-3	Intensidad energética	16,20 GJ/empleado		Sí. Pág. 227	8
	302-4	Reducción del consumo energético	152		Sí. Pág. 227	8, 9
	302-5	Reducciones de los requerimientos energéticos de productos y servicios		No procede. Debido a las características del sector de actividad de ABANCA, en el que se ofrecen productos, y servicios financieros por tanto sin requisitos energéticos, asociados a su producción.	Sí. Pág. 227	8, 9
Cambio climático						
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	26, 27		Sí. Pág. 227	
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	152		Sí. Pág. 227	7, 8, 9
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	152		Sí. Pág. 227	3, 12, 13, 14, 15
GRI 305: Emisiones 2016	305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	152		Sí. Pág. 227	7, 8
	305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	152		Sí. Pág. 227	7, 8

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMERO DE PÁGINAS Y / O RESPUESTAS DIRECTAS	OMISIONES	VERIFIC. EXTERNA	PRINCIPIO DEL PACTO MUNDIAL	ODS
Temas materiales						
GRI 305: Emisiones 2016	305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	152		Sí. Pág. 227	7, 8 3, 12, 13, 14, 15
	305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	0,71 t CO2 eq/empleador		Sí. Pág. 227	8 13, 14, 15
	305-5	Reducción de las emisiones de GEI	152		Sí. Pág. 227	8, 9 13, 14, 15
	305-6	Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)		No procede. Debido a las características del sector de actividad de ABANCA, en el que se ofrecen productos y servicios financieros, que no llevan asociado el uso o a producción de sustancias que gotan la capa de ozono.	Sí. Pág. 227	7, 8 3, 12
	305-7	Óxidos de nitrógeno (NOx), óxidos de azufre (SOx) y otras emisiones significativas al aire		No procede. Debido a las características del sector de actividad de ABANCA, en el que se ofrecen productos y servicios financieros, por tanto sin emisiones atmosféricas significativas asociadas a su producción.	Sí. Pág. 227	7, 8 3, 12, 14, 15
Gestión del talento						
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	26, 27		Sí. Pág. 227	
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	98, 99		Sí. Pág. 227	6 1, 4, 5, 8, 10
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	98, 99		Sí. Pág. 227	
GRI 202: Presencia en el mercado 2016	202-1	Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	El salario base inicial para cualquier persona de la plantilla, independientemente de su género, es de 1,2 veces el salario mínimo local.		Sí. Pág. 227	6 1, 5, 8
	202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	39		Sí. Pág. 227	6 8
GRI 401: Empleo 2016	401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	192		Sí. Pág. 227	6 5, 8, 10
	401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	Todos los empleados de ABANCA tienen los mismos beneficios, a excepción de la aportación a planes de pensiones, la aportación del 50 % del seguro de salud y el acceso al plan de Retribución Flexible, beneficios a los que tienen acceso los empleados con contrato indefinido.		Sí. Pág. 227	5, 8
GRI 404: Formación y enseñanza 2016	401-3	Permiso parental	202		Sí. Pág. 227	6 5, 8
	404-1	Media de horas de formación al año por empleado	199-200		Sí. Pág. 227	6 4, 5, 8, 10
	404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	96		Sí. Pág. 227	8
	404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	201		Sí. Pág. 227	6 5, 8, 10
Diversidad, igualdad y conciliación						
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	26, 27		Sí. Pág. 227	
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	105		Sí. Pág. 227	5, 8, 10
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	105		Sí. Pág. 227	
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	191, 196		Sí. Pág. 227	6 5, 8
	405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	198		Sí. Pág. 227	6 5, 8, 10

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMERO DE PÁGINAS Y / O RESPUESTAS DIRECTAS	OMISIONES	VERIFIC. EXTERNA	PRINCIPIO DEL PACTO MUNDIAL	ODS
Temas materiales						
Bienestar de las personas						
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	26, 27			
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	101		3	3,8
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	101		Sí. Pág. 227	
GRI 402: Relaciones trabajador-empresa 2016	402-1	Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	El plazo mínimo es el establecido por la legislación de cada país.	Sí. Pág. 227	3	8
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	El 99,2 % de los trabajadores tienen representación legal de los trabajadores con competencias en materia de seguridad y salud.	Sí. Pág. 227		3,8
	403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	101, 202	Sí. Pág. 227		3,8
	403-3	Servicios de salud en el trabajo	101	Sí. Pág. 227		3,8
	403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	Todos los temas relativos a la Seguridad y Salud de los trabajadores de ABANCA Corporación Bancaria se tratan en el seno del Comité de Seguridad y Salud, que celebra sus reuniones cada tres meses. Adicionalmente, se pueden establecer mesas de trabajo para tratar temas o proyectos más específicos, como el Protocolo de embarazo, parto reciente o lactancia que se presentó y aprobó en Comité de Seguridad en 2020. La empresa cuenta con delegados de prevención que actúan como representantes de los trabajadores con funciones específicas en materia de prevención de riesgos en el trabajo. Durante el 2020, debido a la necesidad de acometer medidas frente a la exposición y prevención del SARS-CoV-2, se celebraron numerosas reuniones extraordinarias del Comité de Seguridad y Salud a fin de mantener permanentemente informada a la representación legal de la plantilla sobre las medidas que se fueron adaptando.	Sí. Pág. 227		
	403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	101	Sí. Pág. 227		3,8
	403-6	Fomento de la salud de los trabajadores	101	Sí. Pág. 227		3,8
	403-7	Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales	101	Sí. Pág. 227		3,8 3,8
	403-8	Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	99,2 %	Sí. Pág. 227		3,8
	403-9	Lesiones por accidente laboral	202	Sí. Pág. 227		3,8
	403-10	Dolencias y enfermedades laborales	202 No se han producido casos ni fallecimientos relacionados con enfermedades laborales o similares.	Sí. Pág. 227		3,8
Generación de riqueza e impulso de la actividad empresarial						
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	26, 27	Sí. Pág. 227		
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	57, 118	Sí. Pág. 227		1, 3, 5, 8, 9, 11
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	57, 118	Sí. Pág. 227		
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	118, 141	Sí. Pág. 227		5, 9, 11
	203-2	Impactos económicos indirectos significativos	63, 133	Sí. Pág. 227		1, 3, 8
Acción social y voluntariado						
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	26, 27	Sí. Pág. 227		
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	118, 132, 141	Sí. Pág. 227	1	1, 2, 3, 8, 10, 17
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	118, 132, 141	Sí. Pág. 227		

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMERO DE PÁGINAS Y / O RESPUESTAS DIRECTAS	OMISIONES	VERIFIC. EXTERNA	PRINCIPIO DEL PACTO MUNDIAL	ODS
Temas materiales						
GRI 413: Comunidades locales 2016	413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	118, 132, 141		Sí. Pág. 227	1
	413-2	Operaciones con impactos negativos significativos –reales y potenciales– en las comunidades locales	42		Sí. Pág. 227	2
Inclusión financiera						
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	26, 27		Sí. Pág. 227	
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	118		Sí. Pág. 227	1, 5, 8, 10
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	118		Sí. Pág. 227	

ÍNDICE DE CONTENIDOS REQUERIDOS POR LA LEY 11/2018

Contenidos Ley 11/18	Materialidad	Ubicación en este informe	Contenidos GRI
Información general			
Una breve descripción del modelo de negocio que incluye su entorno empresarial, su organización y estructura	Material	8, 52, 57, 179, 191	GRI 102-2 GRI 102-7
Mercados en los que opera	Material	52, 55, 57, 66	GRI 102-3 GRI 102-4 GRI 102-6
Objetivos y estrategias de la organización	Material	5, 48	GRI 102-14
Principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución	Material	5, 46, 163	GRI 102-14 GRI 102-15
Marco de reporting utilizado	Material	3, 204	GRI 102-54
Principio de materialidad	Material	27	GRI 102-46 GRI 102-47
Cuestiones medioambientales			
Enfoque de gestión: descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones, así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo	Material	149, 163	GRI 102-15 GRI 103-2
Información general detallada			
Información detallada sobre los efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medioambiente y, en su caso, la salud y la seguridad	Material	149, 163	GRI 102-15
Procedimientos de evaluación o certificación ambiental	Material	71	GRI 103-2
Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	Material	77	GRI 103-2
Aplicación del principio de precaución	Material	150	GRI 102-11
Cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales	Material	Ver nota 1.6. de las cuentas anuales	GRI 103-2
Contaminación	No material	3	n.a.
Economía circular y prevención y gestión de residuos	No material	3	n.a.
Uso sostenible de los recursos			
Consumo de agua y suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales	No material	3	n.a.
Consumo de materias primas y medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso	No material	3	n.a.
Consumo, directo e indirecto, de energía	Material	152	GRI 302-1 GRI 302-3
Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética	Material	149-153	GRI 103-2 GRI 302-4
Uso de energías renovables	Material	152-153	GRI 302-1
Cambio climático			
Emissiones de gases de efecto invernadero generadas como resultado de las actividades de la empresa, incluido el uso de los bienes y servicios que produce	Material	152	GRI 305-1 GRI 305-2 GRI 305-3 GRI 305-4
Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático	Material	17, 149-153	GRI 103-2 GRI 201-2

Contenidos Ley 11/18	Materialidad	Ubicación en este informe	Contenidos GRI
Metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y los medios implementados para tal fin	Material	152	GRI 305-5
Protección de la biodiversidad	No material	3	n.a.
Cuestiones sociales y relativas al personal			
Enfoque de gestión: descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones, así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo	Material	94	GRI 102-15 GRI 103-2
Empleo			
Número total y distribución de empleados por país, sexo, edad y clasificación profesional	Material	191	GRI 102-8 GRI 405-1
Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo y promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional	Material	193-195	GRI 102-8
Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional	Material	196	GRI 103-2 GRI 401-1
Remuneraciones medias y su evolución desagregadas por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor	Material	197	GRI 103-2 GRI 405-2
Brecha salarial, la remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad	Material	198	GRI 103-2 GRI 405-2
Remuneración media de los consejeros y directivos, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desagregada por sexo,	Material	198	GRI 103-2 GRI 405-2
Implantación de políticas de desconexión laboral	Material	103	GRI 103-2
Número de empleados con discapacidad	Material	196	GRI 405-1
Organización del trabajo			
Organización del tiempo de trabajo	Material	103	GRI 103-2
Número de horas de absentismo	Material	202	GRI 403-9
Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores	Material	103	GRI 103-2 GRI 401-3
Salud y seguridad			
Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	Material	101-104	GRI 103-2 GRI 403-1 GRI 403-2 GRI 403-3 GRI 403-7
Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad, así como las enfermedades profesionales; desagregado por sexo	Material	202	GRI 403-9 GRI 403-10
Relaciones sociales			
Organización del diálogo social, incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos	Material	25, 38, 99, 103, 201	GRI 103-2
Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	Material	103, 201	GRI 102-41
Balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo	Material	212	GRI 403-4
Formación			
Políticas implementadas en el campo de la formación	Material	96	GRI 103-2 GRI 404-2
Cantidad total de horas de formación por categoría profesional	Material	199-200	GRI 404-1
Accesibilidad universal			
Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	Material	78	GRI 103-2
Igualdad			
Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres	Material	41, 105	GRI 103-2

Contenidos Ley 11/18	Materialidad	Ubicación en este informe	Contenidos GRI
Planes de igualdad, medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo	Material	105	GRI 103-2
Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad	Material	41, 105	GRI 103-2
Respeto a los derechos humanos			
Enfoque de gestión: descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones, así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo	Material	9, 40	GRI 102-15 GRI 103-2
Aplicación de procedimientos de diligencia debida			
Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos y prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos	Material	40, 42, 88, 105, 208	GRI 102-16 GRI 102-17 GRI 412-1 GRI 412-2 GRI 412-3
Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos	Material	208 En 2020 no se han recibido denuncias por vulneración de DDHH a través del canal ético y no han recaído sentencias condenatorias por vulneración de los DDHH.	GRI 103-2 GRI 406-1
Medidas implementadas para la promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la OIT relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva; la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación; la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio; la abolición efectiva del trabajo infantil	Material	41	GRI 103-2
Lucha contra la corrupción y el soborno			
Enfoque de gestión: descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones, así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo	Material	41	GRI 102-15 GRI 103-2
Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	Material	40-42, 200, 207	GRI 103-2 GRI 102-16 GRI 102-17 GRI 205-2 GRI 205-3
Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	Material	40-42, 200, 207	GRI 103-2 GRI 102-16 GRI 102-17 GRI 205-2 GRI 205-3
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	Material	23, 187, 207	GRI 102-13 GRI 201-1 GRI 415-1
Información sobre la sociedad			
Enfoque de gestión: descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones, así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo	Material	109-148	GRI 102-15 GRI 103-2
Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible			
El impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local	Material	63, 88, 133	GRI 103-2 GRI 203-2 GRI 204-1
El impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio	Material	42, 118, 132, 141	GRI 413-1 GRI 413-2
Las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos	Material	26, 84, 118, 132, 141	GRI 102-43 GRI 413-1
Las acciones de asociación o patrocinio	Material	187	GRI 103-2 GRI 201-1
Subcontratación y proveedores			
Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	Material	88-89	GRI 103-2
Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	Material	88-89	GRI 102-9 GRI 308-1 GRI 414-1

Contenidos Ley 11/18	Materialidad	Ubicación en este informe	Contenidos GRI
Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas	Material	88-89	GRI 102-9 GRI 308-2 GRI 414-2
Consumidores			
Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	Material	80, 84, 86	GRI 103-2 GRI 416-1
Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de estas	Material	86-87, 210 Reclamaciones en primera instancia (59.905 en España y 613 en Portugal) de las cuales fueron admitidas a trámite 54.521 en España y 613 en Portugal.	GRI 103-2 GRI 418-1
Información fiscal			
Los beneficios obtenidos país por país	Material	189	GRI 103-2 GRI 207-4 a, b (i, ii, iii, vi, viii), c
Los impuestos sobre beneficios pagados	Material	189	GRI 103-2 GRI 207-4 a, b (i, ii, iii, vi, viii), c
Las subvenciones públicas recibidas	Material	207	GRI 201-4

UNEP FI, PRINCIPIOS DE BANCA RESPONSABLE DE NACIONES UNIDAS

Requerimientos de reporting y autoevaluación

Resumen de alto nivel de la respuesta de ABANCA

Referencias o enlaces a la respuesta completa del banco o a información relevante



Principio 1: Alineamiento.
Alinearemos nuestra estrategia comercial para ser coherentes y contribuir a las necesidades de las personas y los objetivos de la sociedad, como se expresa en los Objetivos de Desarrollo Sostenible, el Acuerdo Climático de París y los marcos nacionales y regionales pertinentes.

1.1 Describa (de alto nivel) el modelo de negocio de su banco, incluidos los principales segmentos de clientes atendidos, los tipos de productos y servicios prestados, los principales sectores y tipos de actividades y, en su caso, las tecnologías financiadas en las principales geografías en las que su banco tiene operaciones o proporciona productos y servicios.

ABANCA desarrolla un modelo de negocio focalizado en la banca minorista, centrado en la prestación de servicios financieros y de previsión particulares y a empresas (pymes y autónomos fundamentalmente), que recibe una atención individual y especializada en aquellos casos en que su perfil así lo requiera.

Capítulo 4, Modelo de Negocio (pág. 53) de la Memoria Corporativa y de Responsabilidad Social 2020 (MCRS2020).

ABANCA apuesta por un modelo de relación con el cliente basado en la omnicanalidad, en el que este decide cómo y cuándo realizar sus operaciones financieras, manteniendo la oficina tradicional como centro de atención personalizada y principal canal de relación, complementada con el creciente apoyo de canales alternativos.

El principal mercado geográfico de ABANCA es España, donde se concentran 652 oficinas de las 706 totales. En Galicia, Asturias y Extremadura y en la provincia de León, ABANCA dispone de una red de proximidad con fuerte capilaridad. En el resto del territorio español se dispone de una red física mucho más selectiva.

La presencia de ABANCA en el extranjero se complementa con tres sucursales operativas en Suiza (Ginebra), Estados Unidos (Miami) y México y 8 oficinas de representación (Francia, Reino Unido, Suiza, Alemania, Panamá, Brasil, México y Venezuela) centradas en la atención a la gran comunidad de emprendedores y familias de origen español que residen en países europeos y americanos.

1.2 Describa cómo su banco se ha alineado y/o planea alinear su estrategia para ser coherente con los objetivos de la sociedad y contribuir a ellos, como se expresa en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), el Acuerdo Climático de París y los marcos nacionales y regionales pertinentes.

ABANCA tiene la firme voluntad de que su actividad sirva de impulso para la mejora social y el crecimiento sostenible, y estamos comprometidos a hacerlo de manera transparente y en línea con los diez principios del Pacto Mundial.

Apartado 'Modelo de actuación' del capítulo 1 ABANCA responsable (pág. 9) de la MCRS2020.

La entidad trabaja en alinear su estrategia global con los ODS y las mejores prácticas, y así garantizar su contribución como agente proveedor de servicios financieros y parte de la comunidad.

Apartado 'Contribución a los ODS' del capítulo 1 ABANCA responsable (pág. 11) de la MCRS2020.

Se ha realizado una priorización de objetivos de acción directa inicial, un total de 4+4 objetivos, por su elevado impacto, repercusión y nivel de influencia sobre el que incidirán las líneas de actuación en el ámbito económico, social y ambiental. Estos son:

- Contribución como agente financiero: ODS 8, 9, 14 y 15.
- Contribución como agente social: ODS 4, 10, 12, 13.

En 2020, participamos en varias de las campañas de difusión de buenas prácticas sobre ODS a través de la Plataforma COMPARTE y los medios de comunicación de la Red del Pacto Mundial. El equipo de sostenibilidad, como representante de la entidad, participa en el programa SDG Ambition.

Capítulo 'Nuestros compromisos' (pág. 108) de la MCRS2020.

ABANCA participa en el Compromiso Colectivo de Acción Climática de UNEP FI y en el Acuerdo por el clima del sector bancario Español, y es entidad signataria de los Principios de Inversión Responsable de UNEP FI y los Principios para un océano sostenible del Pacto Mundial.

Apartado 'Alianzas para lograr objetivos' del capítulo 1 ABANCA responsable (pág. 17) de la MCRS2020.

Requerimientos de reporting
y autoevaluación

Resumen de alto nivel de la respuesta de ABANCA

Referencias o enlaces a la respuesta
completa del banco
o a información relevante



Principio 2: Impacto y fijación de objetivos.

Trabajaremos para aumentar continuamente nuestros impactos positivos mientras reducimos los impactos negativos y gestionamos los riesgos para las personas y el medioambiente que resultan de nuestras actividades, productos y servicios. Con este fin, estableceremos y publicaremos objetivos donde podamos tener los impactos más significativos.

2.1 Demuestre que su banco ha identificado las áreas en las que tiene su impacto (potencial) positivo y negativo más significativo a través de un análisis de impacto que cumple con los siguientes elementos:

a. Alcance: Las áreas de negocio principales del banco, los productos/servicios en las principales geografías en las que opera el banco descritos en 1.1. han sido considerados en el alcance del análisis.

b. Escala de exposición: Al identificar sus áreas de impacto más significativo, el banco ha considerado dónde se encuentran su negocio principal/sus principales actividades en términos de industrias, tecnologías y geografías.

c. Contexto y relevancia: Su banco ha tenido en cuenta los desafíos y prioridades más relevantes relacionados con el desarrollo sostenible en los países/regiones en los que opera.

d. Escala e intensidad/prominencia del impacto: Al identificar sus áreas de impacto más significativo, el banco ha considerado la escala e intensidad/prominencia de los impactos sociales, económicos y ambientales (potenciales) resultantes de las actividades del banco y la provisión de productos y servicios.

(su banco debería haberse comprometido con las partes interesadas relevantes para ayudar a informar su análisis bajo los elementos c) y d))

Demuestre que, basándose en este análisis, el banco:

- Ha identificado y divulgado sus áreas de impacto positivo y negativo más significativo (potencial)
- Oportunidades estratégicas de negocio identificadas en relación con el aumento de impactos positivos/reducción de impactos negativos.

ABANCA ha actualizado su estudio de materialidad con el objetivo de identificar los asuntos relevantes para la entidad y para sus grupos de interés. La metodología utilizada en el estudio se basa en las directrices de los estándares del Global Reporting Initiative (GRI).

Además, se ha definido una hoja de ruta en la que se especifican los próximos pasos en el proceso de implementación de los Principios de Banca Responsable.

El objetivo de ABANCA de contribuir al desarrollo de su entorno se traduce en un compromiso que se adquiere desde su doble vertiente financiera y social.

El siguiente paso es el análisis de impacto del banco en el PIB y en el empleo de Galicia, que está siendo realizado por el área de Planificación Estratégica de ABANCA junto con el Grupo de Análisis y Modelización Económica (GAME) de la Universidad de Santiago (Galicia).

- Directos: a través de la información contable de ABANCA relativa a todos los ingresos y gastos por todos los conceptos en 2020, así como los empleos de acuerdo con el proceso productivo. Así se estima el valor añadido y el empleo generado directamente por ABANCA.
- Indirectos: se estiman mediante el modelo Leontief construido a partir de la información del marco input-output de Galicia 2016, utilizando los datos contables recogidos en la empresa relativos a las compras (consumos intermedios e inversiones) realizadas en 2020.
- Inducidos: estimados también mediante el modelo Leontief a partir tanto de los consumos intermedios en inversiones como de los pagos de salarios, dividendos e impuestos. En este caso se asume que toda la renta generada directa e indirectamente por la actividad de ABANCA es utilizada por los diferentes agentes que la perciben (empleados, empresas, administración) para financiar demanda interior gallega.

Apartado 'Análisis de la materialidad' del capítulo 1 ABANCA responsable (pág. 26) de la MCRS2020.

Apartado 'Principios de Banca Responsable (PBR)' del capítulo 1 ABANCA responsable (pág. 18) de la MCRS2020.

Apartado 'Valor económico generado, distribuido y retenido' del capítulo 8 Información financiera (pág. 187) de la MCRS2020.

Apartado 'ABANCA frente a la pandemia' del capítulo 6 Nuestros compromisos (pág. 109) de la MCRS2020.

Proporcione la conclusión/declaración de su banco si ha cumplido con los requisitos relacionados con el análisis de impacto:

ABANCA ha identificado los asuntos materiales de la entidad y continuará trabajando para identificar sus impactos, potenciar los positivos y reducir los negativos.

Requerimientos de reporting y autoevaluación

Resumen de alto nivel de la respuesta de ABANCA

Referencias o enlaces a la respuesta completa del banco o a información relevante



Principio 2: Impacto y fijación de objetivos. Trabajaremos para aumentar continuamente nuestros impactos positivos mientras reducimos los impactos negativos y gestionamos los riesgos para las personas y el medioambiente que resultan de nuestras actividades, productos y servicios. Con este fin, estableceremos y publicaremos objetivos donde podamos tener los impactos más significativos.

2.2 Fijación de objetivos

Demuestre que el banco ha establecido y publicado un mínimo de dos objetivos específicos, medibles (pueden ser cualitativos o cuantitativos), alcanzables, relevantes y de duración determinada (SMART), que abordan al menos dos de las "áreas de impacto más significativo" identificadas, resultante de las actividades del banco y la provisión de productos y servicios.

Demuestre que estos objetivos están vinculados e impulsan la alineación y una mayor contribución a los objetivos de Desarrollo Sostenible apropiados, los objetivos del Acuerdo de París y otros marcos internacionales, nacionales o regionales relevantes. El banco debería haber identificado una línea de base (evaluada con respecto a un año en particular) y haber establecido objetivos con respecto a esta línea de base.

Demuestre que el banco ha analizado y reconocido impactos negativos significativos (potenciales) de los objetivos establecidos en otras dimensiones de los ODS/cambio climático/objetivos de la sociedad y que ha establecido acciones relevantes para mitigarlos en la medida de lo posible para maximizar el impacto positivo neto de los objetivos establecidos.

En ABANCA trabajamos para implementar los objetivos relativos a los compromisos que la entidad tiene con la sostenibilidad. Aunque ya hemos dado pasos desde la firma de los Principios de Banca Responsable, la primera estrategia de sostenibilidad corporativa se lanzará en 2021 y se desarrolla en 3 ejes de acción: Ambiental, Socioeconómico y de Buen Gobierno –alineados con los aspectos ASG de sostenibilidad– y que nos permiten clasificar las tácticas y proyectos prioritarios para cada una de las líneas.

Línea Ambiental:
ABANCA es una entidad comprometida con el medioambiente y, por ello, mide, gestiona e implementa medidas para reducir su propia huella ambiental.

- Objetivo de reducción de emisiones:**
- Para 2020 se estableció el objetivo de consumir un 100% de energía renovable.
 - Basándose en el cálculo resultante del ejercicio de 2019, se estableció un objetivo principal de reducción para 2020 de un 50 % para el alcance 2, ya que es donde la entidad presenta un mayor nivel de emisiones.
 - El objetivo de reducción fijado para 2021 para las emisiones de alcance 2 es del 75%.
 - Como parte del Compromiso Colectivo de Acción Climática existe un compromiso de publicación sobre el objetivo de descarbonización de la cartera de préstamos.

- Objetivo de gestión y minimización de residuos:**
- ABANCA se propone que sus residuos calificados como "fracción resto" no superen el 10% del total, de las sedes y oficinas con medidas implantadas de Residuo Cero.
 - En el 2021, ABANCA tiene como objetivo obtener la certificación de AENOR Residuo Cero en sus sedes principales (en las localidades de A Coruña y Madrid) y de la sede de su participada ABANCA Seguros.

- Línea Socioeconómica:**
ABANCA desarrolla y ejecuta sus proyectos sociales destinados a los colectivos más vulnerables, a través de su Obra Social, Afundación.
- La aportación económica a la Obra Social, como mecenas único, es un 3% de los beneficios.

ABANCA asume que el verdadero reto de la educación es dar respuesta a un entorno cambiante. Afundación afronta este desafío en su institución de educación superior (IESIDE y los centros de formación profesional), a través de un modelo transformador asentado en la innovación, la internacionalización y la multiculturalidad, la sostenibilidad y las buenas prácticas formativas.

- Entre otros se ha propuesto para 2021 los siguientes objetivos en relación con el número de participantes en sus acciones sociales, en especial en materia de educación:
- 15.000 asistentes al Programa de Envejecimiento Activo de Afundación.
 - 14.000 participantes en el Programa de Cultura Digital para personas mayores.
 - 150.000 participantes en los proyectos del Área de Educación y Conocimiento.

- Objetivos de negocio sostenible:**
Además de mantener los volúmenes del catálogo de productos en finanzas sostenibles:
- Foco de canalización de recursos a la inversión en ASG.
 - Diseño de productos de financiación sostenible o verde.
 - En el Informe sobre acción climática publicado en septiembre de 2020, ABANCA se fija el objetivo de incrementar el número de proyectos en energías renovables, lo que a su vez se alinea con el objetivo de reducción de emisiones de la entidad.

- Línea de Buen Gobierno:**
Objetivo de igualdad:
- La representación, bien de mujeres o bien de hombres, no sea mayor ni menor del 40%-60% en el total de la plantilla.
 - Para avanzar en la consecución de una plantilla equilibrada en los niveles de puestos de responsabilidad se establece el objetivo de establecer una mejora mínima del 1% en la representación del sexo minoritario entre los niveles I al IV y del 2% entre los niveles I al VII.
 - Para 2022 el número de consejeras debe ser de al menos el 40% de los miembros del consejo de administración, y con anterioridad no debe ser inferior al 30%.
 - El número de consejeros independientes representará una mayoría en la composición del Consejo de Administración.

- Objetivo de formación y capacitación en sostenibilidad:**
- En 2021 ABANCA se ha propuesto que el 15% de sus empleados reciban formación en Finanzas Sostenibles y que el 100% reciban formación de aspectos regulatorios.

Apartado 'Compromiso de acción climática' del capítulo 1 ABANCA responsable (pág. 21) de la MCRS2020.

Apartado 'Compromiso con el medioambiente' del capítulo 6 Nuestros compromisos (pág. 149) de la MCRS2020.

Apartado 'Compromiso social' del capítulo 6 Nuestros compromisos (pág. 132) de la MCRS2020.

Apartado "Finanzas Sostenibles" del capítulo 4, Modelo de Negocio (pág. 72) de la Memoria Corporativa y de Responsabilidad Social 2020 (MCRS2020).

Apartado "capacitación" del Capítulo 5 Profesionales responsables (pág 96) de la MCRS2020.

Apartado 'Consejo de Administración' del capítulo 2 Órganos de gobierno (pág. 31) de la MCRS2020.

Proporcione la conclusión/declaración de su banco si ha cumplido con los requisitos relacionados con la fijación de objetivos.

ABANCA trabajará en el establecimiento de más objetivos alineados con los compromisos que ha asumido.

Requerimientos de reporting
y autoevaluación

Resumen de alto nivel de la respuesta de ABANCA

Referencias o enlaces a la respuesta
completa del banco
o a información relevante



Principio 2: Impacto y fijación de objetivos.

Trabajaremos para aumentar continuamente nuestros impactos positivos mientras reducimos los impactos negativos y gestionamos los riesgos para las personas y el medioambiente que resultan de nuestras actividades, productos y servicios. Con este fin, estableceremos y publicaremos objetivos donde podamos tener los impactos más significativos.

2.3. Planes para la implementación y el seguimiento de los objetivos:

Demuestre que su banco ha definido acciones e hitos para cumplir con los objetivos establecidos.

Muestre que su banco ha implementado los medios para medir y monitorear el progreso con respecto a los objetivos establecidos. Las definiciones de los indicadores clave de desempeño, cualquier cambio en estas definiciones y cualquier modificación de las líneas de base deben ser transparentes.

En el Plan Estratégico 2021-2024, la Sostenibilidad será uno de los focos estratégicos; para eso se definirá un Plan de sostenibilidad con una estrategia, en el que están incorporados una serie de KPI que medirán el desempeño de los objetivos definidos anteriormente y que nos ayudarán a desarrollar un modelo de entidad responsable como referente social y que satisfaga las necesidades de los grupos de interés y contribuir en la transformación hacia un modelo de banca responsable y sostenible.

El seguimiento de los KPIs se realiza de forma trimestral y está supervisado por el área de Planificación Estratégica.

Proporcione la conclusión/declaración de su banco si ha cumplido con los requisitos relacionados con los planes para la implementación y el seguimiento de objetivos.

El banco se asegurará del seguimiento y correcto desarrollo de los objetivos que se establezcan.

Requerimientos de reporting y autoevaluación

Resumen de alto nivel de la respuesta de ABANCA

Referencias o enlaces a la respuesta completa del banco o a información relevante



Principio 2: Impacto y fijación de objetivos.

Trabajaremos para aumentar continuamente nuestros impactos positivos mientras reducimos los impactos negativos y gestionamos los riesgos para las personas y el medioambiente que resultan de nuestras actividades, productos y servicios. Con este fin, estableceremos y publicaremos objetivos donde podamos tener los impactos más significativos.

2.4 Progreso en la implementación de objetivos:

Para cada objetivo por separado:

Muestre que su banco ha implementado las acciones que había definido previamente para cumplir con el objetivo establecido.

O explique por qué las acciones no pudieron implementarse/necesitaron cambiarse y cómo su banco está adaptando su plan para cumplir con su objetivo establecido.

Informe sobre el progreso de su banco durante los últimos 12 meses (hasta 18 meses en su primer informe después de convertirse en signatario) hacia el logro de cada uno de los objetivos establecidos y el impacto que tuvo su progreso (cuando sea factible y apropiado, los bancos deben incluir divulgaciones cuantitativas)

Para las tres líneas de acción (ASG), hay una serie de acciones o proyectos implementados que nos ayudarán a alcanzar los objetivos y medir basándose en hitos el avance:

Línea Ambiental:

Objetivo de reducción de emisiones:

- Cálculo anual de la huella de carbono.
- Consumo de energía renovable:
El área de Procura tiene formalizada la contratación certificada de energía renovable al proveedor energético. ABANCA ha logrado una reducción del 78% en las emisiones de alcance 2. Hemos evitado la emisión de 3.658 t de CO₂ con la garantía de origen de la energía.
- Plan Global de Eficiencia Energética:
En línea con la política energética y ambiental y la política de sostenibilidad, ABANCA ha fijado las nuevas pautas de actuación para los próximos años en su plan Global de Eficiencia Energética, que comenzaron a implementarse en el año 2020.

Objetivo de gestión y minimización de residuos:

- Proyecto Residuo Cero se comenzó a implementar en septiembre de 2020 en nuestras sedes corporativas de Rúa Nueva 30 y calle Olmos (A Coruña) y Recoletos 4 (Madrid).
Es un proyecto transversal en el que participan las áreas de Mantenimiento, Capital Humano, Marketing, Comunicación y RSC-Sostenibilidad, además de contar con el apoyo de los proveedores de limpieza de los edificios y una empresa consultora experta en medioambiente para la gestión y el tratamiento de residuos.

Línea Socioeconómica:

Objetivos de impacto social:

Afundación tiene definido un plan de acción anual, con cuatro áreas de actuación (mayores, la cultura, la educación y el voluntariado y la mediación social) que serán los pilares para abordar en el 2021.

Para cada uno de ellos existen una serie de programas y proyectos puestos en marcha.

Objetivos de negocio sostenible:

- Con la estrategia de sostenibilidad que se lanza en 2021 se pretende avanzar en un modelo de negocio sostenible.

Línea de Buen Gobierno:

Objetivo de igualdad:

En el Plan de Igualdad de la entidad se han fijado los siguientes objetivos buscando lograr una mejora de la representación de ambos géneros en todos los niveles de la organización:

- Las mujeres conforman el 51% de nuestra plantilla.

En el marco del Plan de Excelencia en Gobierno se llevan a cabo una serie de medidas para impulsar las mejores prácticas de gobierno corporativo.

- El 30% de los miembros del Consejo de Administración son mujeres.
- La actual composición del Consejo de ABANCA un 70 % de los consejeros son independientes.

Objetivo de formación y capacitación en sostenibilidad:

- Plan de Formación del Consejo de Administración anual en el que se incorpora la sostenibilidad como punto temático.
- Plan de Formación en finanzas sostenibles que comienza con una serie de píldoras y que se irá completando con formaciones específicas según ámbitos de gestión de la sostenibilidad. Plan impulsado por RSC-Sostenibilidad y Capital Humano-Capacitación.

Apartado 'Compromiso con el medioambiente' del capítulo 6 Nuestros compromisos (pág. 149) de la MCRS2020.

Proporcione la conclusión / declaración de su banco si ha cumplido con los requisitos relacionados con el progreso en la implementación de metas.

Continuaremos implementando acciones para la consecución de los objetivos.

Requerimientos de reporting y autoevaluación

Resumen de alto nivel de la respuesta de ABANCA

Referencias o enlaces a la respuesta completa del banco o a información relevante



Principio 3: Clientes y usuarios.
Trabajaremos responsablemente con nuestros clientes y usuarios para fomentar prácticas sostenibles y permitir actividades económicas que creen prosperidad compartida para las generaciones actuales y futuras.

3.1. Proporcione una descripción general de las políticas y prácticas que su banco ha implementado y/o planea implementar para promover relaciones responsables con sus clientes. Esto debe incluir información de alto nivel sobre los programas y acciones implementados (y / o planificados), su escala y, cuando sea posible, los resultados de los mismos.

Toda la actividad de ABANCA está regulada por políticas y procedimientos internos que aseguran el comportamiento responsable de la entidad y constituyen el marco corporativo, que guía nuestras actuaciones en favor del necesario alcance del equilibrio entre el crecimiento económico, el respeto por el medioambiente y el bienestar social:

- Política de Sostenibilidad.
- Política de Inversión Responsable.
- Código Ético y de Conducta.
- Compromiso con los Derechos Humanos.
- Política Anticorrupción.
- Política de Calidad.
- Política Energética y Ambiental.

Apartado 'Buen Gobierno' del capítulo 2 Órganos de gobierno (pág. 40) de la MCRS2020.

Apartado 'Compromiso con el medioambiente' del capítulo 6 Nuestros compromisos (pág. 118) de la MCRS2020.

3.2. Describa cómo su banco ha trabajado y/o planea trabajar con sus clientes para fomentar prácticas sostenibles y posibilitar actividades económicas sostenibles. Esto debe incluir información sobre las acciones planificadas/implementadas, los productos y servicios desarrollados y, cuando sea posible, los impactos logrados.

En ABANCA ayudamos a nuestros clientes en la transición hacia una economía con bajas emisiones GEI. Por ello, apoyamos en la financiación de proyectos de energía renovable y eficiencia energética, la inversión responsable y fomentamos la innovación en el desarrollo de nuevas tecnologías para un crecimiento sostenible.

Apartado 'Finanzas sostenibles' del capítulo 4 Modelo de negocio (pág. 72) de la MCRS2020.

ABANCA comercializa varios productos de financiación cuya finalidad directa es la sostenibilidad en el segmento de particulares y empresas, focalizándose en el sector primario.

Dentro del programa de Educación de Afundación, la sostenibilidad medioambiental fue el área protagonista en varios encuentros virtuales. Además, dispone de programas de educación financiera para ayudar a clientes minoristas a adquirir conocimiento y habilidades para administrar sus finanzas.

Apartado 'Compromiso con la educación' del capítulo 6 Nuestros compromisos (pág. 118) de la MCRS2020.

Requerimientos de reporting
y autoevaluación

Resumen de alto nivel de la respuesta de ABANCA

Referencias o enlaces a la respuesta
completa del banco
o a información relevante



Principio 4: Grupos de interés
Consultaremos, participaremos y colaboraremos de manera proactiva y responsable con las partes interesadas relevantes para lograr los objetivos de la sociedad.

4.1 Describa qué partes interesadas (o grupos/tipos de partes interesadas) su banco ha consultado, comprometido, colaborado o asociado con el propósito de implementar estos principios y mejorar los impactos de su banco. Esto debe incluir una descripción general de alto nivel de cómo su banco ha identificado a las partes interesadas relevantes y qué problemas se abordaron/resultados logrados.

Uno de los elementos prioritarios de ABANCA es el mantenimiento de un diálogo fluido y permanente con todos los grupos de interés a través de diferentes canales de comunicación, que permiten identificar, dentro del marco de su Responsabilidad Social, sus aspectos materiales y los riesgos y oportunidades asociados.

ABANCA dispone de un amplio abanico de herramientas para la consulta, donde se pone en valor la opinión y el diálogo con los grupos de interés.

Los grupos consultados han sido:

- Empleados
- Clientes
- Accionistas e inversores
- Proveedores
- Sociedad

Además, ABANCA participa en los grupos de trabajo correspondientes a los compromisos a los que la entidad está adherida, que tienen como objetivo proyectar e implementar un conjunto de medidas, que tomarán en diálogo permanente con sus clientes y sus grupos de interés.

El banco ha puesto en marcha el Observatorio ABANCA by IESIDE, lanzado en colaboración con el Instituto de Educación Superior Intercontinental de la Empresa (IESIDE), que tiene por objetivo aportar a la sociedad gallega, y en especial a su tejido productivo (autónomos, profesionales, comercios, negocios, pymes, empresas, corporaciones), datos de la evolución de la Comunidad que sirvan de soporte para sus decisiones.

Apartado 'Diálogo con los grupos de interés' del capítulo 1 ABANCA responsable (pág. 24) de la MCRS2020.

Apartado 'Cultura y gestión del cambio' del capítulo 5 Profesionales responsables (pág. 98) de la MCRS2020.

Apartados 'Calidad' (pág. 80), 'Experiencia cliente' (pág. 84), 'Gestión de las reclamaciones' (pág. 86) y 'Compras responsables' (pág. 88) del capítulo 4 Modelo de negocio de la MCRS2020.

Apartado 'Alianzas para lograr objetivos' del capítulo 1 ABANCA responsable (pág. 17) de la MCRS2020.

Apartado 'ABANCA frente a la pandemia' del capítulo 6 Nuestros compromisos (pág. 109) de la MCRS2020.

Requerimientos de reporting y autoevaluación

Resumen de alto nivel de la respuesta de ABANCA

Referencias o enlaces a la respuesta completa del banco o a información relevante



Principio 5: Gobernanza y cultura.
Implementaremos nuestro compromiso con estos principios a través de una gobernanza eficaz y una cultura de banca responsable.

5.1 Describa las estructuras, políticas y procedimientos de gobernanza relevantes que su banco tiene implementados/planea implementar para administrar impactos significativos positivos y negativos (potenciales) y apoyar la implementación efectiva de los principios.

El Consejo de Administración es el titular de la Política de Sostenibilidad de ABANCA y le corresponde su aprobación.

Apartado 'Principios de Banca Responsable' del capítulo 1 ABANCA responsable (pág. 18) de la MCRS2020.

La Dirección General de Responsabilidad Social Corporativa y Comunicación tiene entre sus funciones las de implantar la estrategia de responsabilidad social y ejecutar los planes de actuación en esta materia acordados por los órganos de gobierno.

Apartado 'Buen Gobierno' del capítulo 2 Órganos de gobierno (pág. 40) de la MCRS2020.

5.2 Describa las iniciativas y medidas que su banco ha implementado o planea implementar para fomentar una cultura de banca responsable entre sus empleados. Esto debería incluir una descripción general de alto nivel de la creación de capacidad, la inclusión en las estructuras de remuneración y la gestión del desempeño y la comunicación del liderazgo, entre otros.

Se garantiza que los empleados conozcan las políticas, normas y procedimientos que sustentan la actividad de ABANCA y que velan por el desarrollo de comportamientos responsables en todo nuestro ámbito de actuación.

Apartado 'Buen Gobierno' del capítulo 2 Órganos de gobierno (pág. 40) de la MCRS2020.

5.3 Estructura de gobernanza para la implementación de los principios:

El área de Sostenibilidad de ABANCA, transversal a toda la organización y parte del Programa de Sostenibilidad creado tras la firma de los PBR, es la encargada de la implementación de los principios, el establecimiento de los objetivos en este ámbito y su seguimiento.

Apartado 'Principios de Banca Responsable' del capítulo 1 ABANCA responsable (pág. 18) de la MCRS2020.

Muestre que su banco cuenta con una estructura de gobierno para la implementación del PRB, que incluye:

ABANCA cuenta con un Comité Sostenibilidad, con participación del CEO y el presidente, con la función de proponer a los órganos de gobierno correspondientes, y al Comité de Dirección, las medidas de gestión y control en materia de responsabilidad social, de seleccionar y revisar los indicadores clave de desempeño y de revisar y aprobar los programas de responsabilidad corporativa. Y de ahí las acciones que requieren la aprobación por parte del Consejo de Administración.

a. establecimiento de objetivos y acciones para alcanzar los objetivos establecidos

b. acción correctiva en caso de que no se logren los objetivos o hitos o se detecten impactos negativos inesperados.

Proporcione la conclusión/declaración de su banco si ha cumplido con los requisitos relacionados con la estructura de gobierno para la implementación de los principios.

La estructura de gobierno de ABANCA favorece la correcta implementación de los Principios de Banca Responsable.

Requerimientos de reporting y autoevaluación

Resumen de alto nivel de la respuesta de ABANCA

Referencias o enlaces a la respuesta completa del banco o a información relevante



Principio 6: Transparencia y responsabilidad
Revisaremos periódicamente nuestra implementación individual y colectiva de estos principios y seremos transparentes y responsables de nuestros impactos positivos y negativos y nuestra contribución a los objetivos de la sociedad.

6.1 Avances en la implementación de los principios de banca responsable:

Muestre que su banco ha progresado en la implementación de los seis principios durante los últimos 12 meses (hasta 18 meses en su primer informe después de convertirse en signatario), además del establecimiento y la implementación de objetivos en un mínimo de dos áreas (consulte 2.1-2.4).

Demuestre que su banco ha considerado las buenas prácticas internacionales/regionales existentes y emergentes relevantes para la implementación de los seis Principios de Banca Responsable. Sobre esta base, ha definido prioridades y ambiciones para alinearse con las buenas prácticas.

Demuestre que su banco ha implementado/está trabajando para implementar cambios en las prácticas existentes para reflejar y estar en línea con las buenas prácticas internacionales/regionales existentes y emergentes y que ha avanzado en la implementación de estos principios.

- Marco corporativo en un modelo de banca responsable y sostenible creciente: ABANCA dispone de marco corporativo de políticas y prácticas que promueven la conducta responsable, fomentan prácticas sostenibles y permiten actividades económicas sostenibles.
- Se han identificado los ODS de mayor impacto para la entidad y analizado los indicadores de progreso.
- Nos hemos suscrito a diferentes iniciativas para integrar en nuestro modelo de actuación las mejores prácticas nacionales e internacionales, a las cuales reportamos nuestra actividad y avances en esos compromisos:

ABANCA, desde su constitución, es socio de la Red Española del Pacto Mundial. Desde 2019 la organización es miembro de la Red Global del Pacto Mundial y reporta su actuación y avances en los 10 principios en el Informe de Progreso Anual.

También se ha suscrito el Compromiso Colectivo de Acción Climática, teniendo así un compromiso de alineación de cartera con los objetivos climáticos del Acuerdo de París. En septiembre de 2020, con motivo del primer aniversario de la firma del, publicamos nuestro primer informe sobre Acción Climática para reportar el progreso anual de las medidas relativas a los Compromisos asumidos.

El modelo de inversiones Alpha360 de ABANCA integra determinados factores ASG como una variable de relevancia en el proceso de toma de decisiones. Para llevar a cabo dicha integración se han tomado, entre otras medidas, la aplicación de los Principios de Inversión Responsable (PIR). Por ello, ABANCA es signatario de los Principios desde mayo de 2020 y se compromete a guiar sus actuaciones en base al desarrollo de los Principios.

En la Memoria Corporativa y de Responsabilidad Social de 2020 se proporciona información sobre la implementación de los PBR y el progreso de su implementación.

Para la elaboración de esta Memoria, ABANCA ha tenido en cuenta los criterios de los Estándares de Reporte de Sostenibilidad del Global Reporting Initiative (GRI) y se ofrece la información para dar respuesta a la Ley 11/2018 sobre divulgación de información no financiera.

La memoria ha sido verificada de forma independiente por KPMG Asesores, S.L.

Apartado 'Contribución a los ODS' del capítulo 1 ABANCA responsable (pág. 11) de la MCRS2020.

Apartado 'Compromiso de acción climática' del capítulo 1 ABANCA responsable (pág. 21) de la MCRS2020.

Apartado 'Inversión socialmente responsable' del capítulo 4 Modelo de negocio (pág. 75) de la MCRS2020.

Apartado 'Buen Gobierno' del capítulo 2 Organos de gobierno (pág. 40) de la MCRS2020.

Capítulo 'Nuestros compromisos' (pág. 108) de la MCRS2020
 Apartado 'Tabla GRI' (pág. 204) y 'Tabla EINF' (pág. 214) del Anexo de la MCRS2020.

Apartado 'Informe verificación' (pág. 227) del anexo de la MCRS2020.

Proporcione la conclusión/declaración de su banco si ha cumplido con los requisitos relacionados con los avances en la implementación de los principios de banca responsable.

A través de la Memoria Corporativa y de Responsabilidad Social anual, verificada por un auditor externo, informamos de nuestros avances relacionados con banca responsable.

KPMG Asesores, S.L.
P^o de la Castellana, 259 C.
28046 Madrid**Informe de Verificación Independiente de la Memoria
Corporativa y de Responsabilidad Social de Abanca
Corporación Bancaria, S.A. y sociedades dependientes del
ejercicio 2020**

A los Accionistas de Abanca Corporación Bancaria, S.A.:

Hemos sido requeridos por la Dirección de Abanca Corporación Bancaria, S.A. para realizar la verificación, con alcance de seguridad limitada, de la Memoria Corporativa y de Responsabilidad Social adjunta correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2020 de Abanca Corporación Bancaria, S.A. (en adelante, la Sociedad dominante) y sociedades dependientes (en adelante el Grupo), preparada de conformidad con los *Sustainability Reporting Standards*, en su opción exhaustiva, y con el Suplemento Sectorial de "Servicios Financieros" de Global Reporting Initiative (en adelante, "la Memoria").

Asimismo, de acuerdo con artículo 49 del Código de Comercio, hemos realizado la verificación, con alcance de seguridad limitada, de que el Estado de Información No Financiera Consolidado (en adelante EINF) correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2020 del Grupo, incluido en la Memoria y que a su vez forma parte del Informe de Gestión consolidado del ejercicio 2020 del Grupo, ha sido preparado de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente.

El contenido de la Memoria incluye información adicional a la requerida por los estándares GRI en su opción exhaustiva y por la normativa mercantil vigente en materia de información no financiera que no ha sido objeto de nuestro trabajo de verificación. En este sentido, nuestro trabajo se ha limitado exclusivamente a la verificación de la información identificada en las tablas "Índice de contenidos GRI" e "Índice de contenidos requeridos por la Ley 11/2018" incluidas en la Memoria adjunta.

Responsabilidad de los Administradores y Dirección de la Sociedad dominante

La Dirección de la Sociedad dominante es responsable de la preparación y presentación de la Memoria de conformidad con los estándares GRI, en su opción exhaustiva, de acuerdo con lo mencionado para cada materia en la tabla "Índice de contenidos GRI" de la Memoria.

Asimismo, los Administradores de la Sociedad dominante son responsables de la formulación del EINF incluido en la Memoria, así como del contenido del mismo. El EINF se ha preparado de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los estándares GRI, en su opción exhaustiva, de acuerdo con lo mencionado para cada materia en la tabla "Índice de contenidos requeridos por la Ley 11/2018" de la citada Memoria.

KPMG Asesores S.L. - sociedad española de responsabilidad limitada y firma
miembro de la red global de KPMG de firmas miembro independientes
afiliadas a KPMG International Limited, sociedad inglesa limitada por garantía
- Pso de la Castellana, 259E - Torre de Cristal - 28046 Madrid

Reg. Merc. Madrid, 7. 14.342. N. 82.361. 5. N. 14.349.062. Inscrip. 1.
N. 1. 84524820



Estas responsabilidades incluyen asimismo el diseño, la implantación y el mantenimiento del control interno que se considere necesario para permitir que el Informe esté libre de incorrección material, debida a fraude o error.

Los administradores de la Sociedad dominante son también responsables de definir, implantar, adaptar y mantener los sistemas de gestión de los que se obtiene la información necesaria para la preparación de la Memoria.

Nuestra independencia y control de calidad

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

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

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

Nuestra responsabilidad

Nuestra responsabilidad es expresar nuestras conclusiones en un informe de verificación independiente de seguridad limitada basándonos en el trabajo realizado.

Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de revisión de acuerdo con los requisitos establecidos en la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000 Revisada en vigor, "Encargos de Aseguramiento distintos de la Auditoría y de la Revisión de Información Financiera Histórica" (ISAE 3000 Revisada) emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB) de la Federación Internacional de Contadores (IFAC) y con la Guía de Actuación sobre encargos de verificación del Estado de Información No Financiera emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España.

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

Nuestro trabajo ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección, así como a las diversas unidades y áreas responsables de la Sociedad dominante que han participado en la elaboración de la Memoria, en la revisión de los procesos para recopilar y validar la información presentada en la Memoria y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- Reuniones con el personal de la Sociedad dominante para conocer el modelo de negocio, las políticas y los enfoques de gestión aplicados, los principales riesgos relacionados con esas cuestiones y obtener la información necesaria para la revisión externa.



- Análisis del alcance, relevancia e integridad de los contenidos incluidos en la Memoria en función del análisis de materialidad realizado por la Sociedad dominante y descrito en el apartado "Análisis de la materialidad", considerando los contenidos requeridos en la normativa mercantil en vigor.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el Informe del ejercicio 2020.
- Revisión de la información relativa a los riesgos, las políticas y los enfoques de gestión aplicados en relación con los aspectos materiales presentados en el Informe del ejercicio 2020.
- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el Informe del ejercicio 2020 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información.
- Obtención de una carta de manifestaciones de los Administradores y la Dirección.

Conclusión

Basándonos en los procedimientos realizados en nuestra verificación y en las evidencias que hemos obtenido, no se ha puesto de manifiesto aspecto alguno que nos haga creer que:

- a) La Memoria Corporativa y de Responsabilidad Social de Abanca Corporación Bancaria, S.A. y sus sociedades dependientes correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2020, no haya sido preparado, en todos los aspectos significativos, de acuerdo con los estándares GRI, en su opción exhaustiva, y el Suplemento Sectorial "Servicios Financieros", según lo detallado en el punto 102-54 del Índice de contenidos GRI de la Memoria.
- b) El EINF de Abanca Corporación Bancaria, S.A. y sus sociedades dependientes, correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2020, no haya sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los estándares GRI, en su opción exhaustiva, de acuerdo con lo mencionado para cada materia en la tabla "Índice de contenidos requeridos por la Ley 11/2018" de la Memoria.

Uso y distribución

De conformidad con los términos y condiciones de nuestra carta de encargo, este Informe ha sido preparado para Abanca Corporación Bancaria, S.A. en relación con su Memoria Corporativa y de Responsabilidad Social y por tanto no tiene ningún otro propósito ni puede ser usado en otro contexto.

Respecto al Estado de Información No Financiera Consolidado, este informe ha sido preparado en respuesta al requerimiento establecido en la normativa mercantil vigente en España, por lo que podría no ser adecuado para otros propósitos y jurisdicciones.

KPMG Asesores, S.L.

Patricia Reverter Guillot

26 de marzo de 2021

Una edición de ABANCA

Miguel Ángel Escotet Álvarez

Presidente de Afundación y Director General de RSC y Comunicación.

Dirección Afundación

Pedro Otero Espinar, José Luis Vilanova Dacosta, Pilar Alves Moreno, Gonzalo Cruz Rouco, Gloria Rodríguez López y Manuel Cacheda Enríquez y Alba Rodríguez Saavedra.

Dirección de Comunicación

Isaac González Toribio, Yolanda Álvarez Álvarez, Javier Vilariño Torreiro y Patricia Pérez-Colomer Cachafeiro.

Programa de Sostenibilidad

Fernando Filgueiras Feal (Afundación) y María García Cabeza (ABANCA).

Diseño y maquetación

Trébore, S.L. – Empresa de economía social

Verificación

KPMG Asesores.

AGRADECIMIENTO

A todas las personas de las diferentes unidades de ABANCA y de Afundación que han colaborado en la elaboración y revisión de la información recogida en la presente publicación.

EDICIÓN

2021

//ABANCA