

MEMORIA

Corporativa y de
Responsabilidad
Social ABANCA

2021



//ABANCA

MEMORIA

Corporativa y de
Responsabilidad
Social ABANCA

2021

//ABANCA

»» Presentación

»» ABANCA responsable

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

»» Gobierno corporativo

- 29 Estructura accionarial.
- 29 Modelo de gobierno.

»» Entorno económico y plan estratégico

- 41 Entorno económico.
- 42 Entorno financiero.
- 43 Plan estratégico 2021-2024.
- 45 Principales hitos 2021.
- 48 Líneas de actuación y perspectivas para 2022.

»» Modelo de negocio

- 51 Canales de distribución.
- 56 Principales líneas de negocio y productos.
- 71 Finanzas sostenibles.
- 87 ABANCA Innova.

»» Profesionales responsables

- 92 Talento.
- 97 Cultura y gestión del cambio.
- 99 Capacitación.
- 103 Política de igualdad y conciliación.
- 105 Seguridad y salud.
- 108 Incorporación de nuevas formas de trabajo.
- 111 Integraciones y expansión.

»» Conciencia sostenible

- 115 Conciencia ambiental.
- 133 Conciencia social.
- 161 Conciencia con el buen gobierno.

»» Gestión del riesgo

- 188 Órganos responsables de la elaboración y gestión del riesgo.
- 189 Nivel de tolerancia al riesgo.
- 192 Riesgos ambientales, sociales y de gobernanza (ASG).

»» Información financiera

- 197 Solvencia y liquidez.
- 198 Resultados.
- 199 Valor económico generado, distribuido y retenido.
- 200 Compromiso fiscal.

»» Anexos

- 203 Principales métricas.
- 216 Índice de contenidos GRI.
- 226 Índice de contenidos requeridos por la Ley 11/2018.
- 230 UNEP FI, Principios de Banca Responsable de Naciones Unidas.
- 241 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 Standards), 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

2021, 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 2021 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 2021, junto con el Informe de Gestión de dicho ejercicio, por lo que se refiere al Grupo ABANCA. No se han incluido, por tanto, en el perímetro de la Memoria a Nueva Pescanova, S.L. y el Real Club Deportivo de La Coruña, S.A.D., ya que se registran como "Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta".

La información relativa a Capital Humano no incluye al personal de las participadas no

financieras (Sogevinus S.G.P.S., S.A.; Espacios Termolúdicos, S.A. y Natur Hotel SPA Allariz, S.A.) y de Txstockdata, S.L., que representan un 4 % de la plantilla total. En el caso de Capacitación, que tiene el mismo perímetro, se incluyen datos de formación desde mayo para el colectivo de Bankoa y desde octubre para el colectivo Novo Banco, momento en el que se les proporcionó acceso a la plataforma de aprendizaje. Por otro lado, los datos salariales, absentismo y accidentabilidad, además de no incluir al personal previamente indicado, no incluyen tampoco la información de personal fuera de España y Portugal, lo que representa un 1 % de la plantilla total.

En el caso de información relativa a medioambiente del año 2021, se reportan los consumos de energía y emisiones correspondientes a las actividades de ABANCA en España, Portugal y de la mayoría de sus sociedades participadas financieras, en donde se concentran la práctica totalidad de las oficinas y empleados. No se incluyen por tanto los consumos y emisiones de ABANCA en el resto de los países, de las participadas no financieras, ni de las participadas financieras Txstockdata, S.L. e Invertium Consultoría de Proyectos, S.L., 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

Esta memoria informa de la actividad que ABANCA Corporación Bancaria, S.A. ha desarrollado en el ejercicio 2021 en el marco de la relación con nuestros clientes y otros grupos de interés (proveedores, reguladores, sociedad en general, etc.).

Por definición, nuestra actividad de negocio es el destino fundamental de nuestros esfuerzos colectivos. Pero, tal como muestra esta Memoria, ABANCA planifica, diseña y ejecuta sus acciones con una perspectiva mucho más amplia, que no se agota en la optimización de nuestra actividad financiera, sino que contempla, en toda su extensión, la malla de vínculos e impactos que se derivan de ella y que alcanzan no solo a los colectivos que nos son más cercanos, el primero de ellos nuestros clientes, sino al conjunto de la sociedad.

Esta concepción integral de nuestro papel como organización que quiere ser agente de cambio positivo en términos no solo económicos, sino sociales, culturales, educativos o medioambientales, se estructura en nuestro Plan de Acción de Banca Responsable y Sostenible 2021-2024.

Este Plan está enfocado a que ABANCA sea un actor relevante en el ámbito de la sostenibilidad y apoye la actividad económica sostenible. Para lograrlo, nuestra entidad integra en el modelo de gestión, negocio y riesgos los aspectos

ambientales, sociales y de gobernanza (ASG), y acompaña a los clientes en la transición hacia la sostenibilidad. De manera específica, la meta final para 2024 es lograr que nuestra huella operativa sea neutra en carbono y disponer de una alternativa sostenible para nuestros productos financieros.

En 2021, hemos alcanzado los primeros hitos. Entre ellos, destaca el lanzamiento de tres fondos de inversión sostenibles: ABANCA Renta Fija Transición Climática 360, FI, ABANCA Renta Variable ESG 360, FI y ABANCA Renta Fija ESG 360, FI. Otro logro fue la salida de nuestra primera emisión de bonos verdes con importe de 500 millones y una demanda superior al triple de la cantidad emitida. Con ella reforzamos nuestros colchones anticrisis y avanzamos en el cumplimiento de los requisitos en materia de fondos propios y pasivos admisibles (MREL).

La reducción de la huella medioambiental de nuestros espacios es un ámbito en el que estamos siendo muy activos. Los espacios nuevos se construyen en base a los criterios de sostenibilidad más exigentes y nuestras sedes de A Coruña (ABANCA y ABANCA Seguros) y Madrid cuentan con certificado Residuo Cero de AENOR.

Forman parte de este esfuerzo el acuerdo a largo plazo con Endesa para cubrir con energía eólica de origen gallego nuestra demanda de electricidad en España y

Portugal; la colaboración en el desarrollo de la plataforma de suministro de datos Datadis y la integración de su información en nuestro sistema de gestión para optimizar el consumo, el apoyo a la carta abierta impulsada por We Mean Business Coalition para reclamar a los líderes del G20 una acción decidida frente al cambio climático, durante la COP26, que evite que el calentamiento global supere los 1,5 °C. Es un paso más en nuestra voluntad de contribuir a promover una economía más verde, como parte de su adhesión a la Net Zero Banking Alliance, lanzada en 2021, y al resto de proyectos impulsados desde 2019 por la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP-FI).

ABANCA está comprometida también desde su origen con los principios del Pacto Mundial y forma parte de la Red Global, y en especial con los Derechos Humanos, un ámbito materializado en su Compromiso con los Derechos Humanos.

Los Fondos Next Generation constituyen una gran herramienta. Son "la gran oportunidad" para promover la transformación de la economía hacia un paradigma más sostenible. A lo largo de 2021 hemos creado las bases para, de cara a este año 2022 y siguientes, estar preparados para cumplir nuestro papel

en la canalización de recursos hacia el tejido productivo, contribuyendo a la puesta en marcha de nuevos proyectos que ayuden a reactivar la economía.

Como parte de este proceso, creamos la unidad especializada Next Generation ABANCA; participamos en la constitución de Impulsa Galicia; establecimos más de 100 contactos con el tejido empresarial, y lanzamos nuestros primeros productos específicos de financiación.

En Negocio, 2021 ha sido el año de la exitosa integración de Bankoa; el cierre definitivo de la adquisición del negocio de Novo Banco en España, cuya integración se producirá a finales de 2022; o el lanzamiento de nuestros primeros seguros generales propios, en el segmento de automóvil.

La apuesta de ABANCA y Afundación por la educación fue recompensada con el premio 'Finanzas para todos' del Banco de España y la CNMV, en la categoría de 'Mejor iniciativa de educación financiera'. La acción premiada, Segura-Mente ABANCA, forma parte de un amplio programa de educación financiera que llegó a la cifra récord de 123.170 beneficiarios.

Finalizamos esta síntesis con un éxito del que estamos especialmente orgullosos: el inicio de la actividad de la Universidad Intercontinental de

la Empresa (UIE), promovida por Afundación y ABANCA. Comenzará a impartir sus titulaciones en el curso 2022-2023 como una universidad privada de servicio público, sin ánimo de lucro, abierta a la colaboración con el sistema universitario de Galicia, y comprometida con el desarrollo sostenible de nuestra sociedad, cultura y economía.

El ejercicio 2021 ha supuesto un impulso en la trayectoria de crecimiento, transformación y compromiso social que ABANCA sigue desde 2014, creando las bases para los grandes proyectos de los próximos años en beneficio de todos los que formamos parte de la entidad, de nuestros clientes y del 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

5.979

profesionales.

351,9 M€

gasto de personal.

97,67 %

de empleados con
contrato fijo.

16,47 años

antigüedad media en la
empresa.

1,6 M€

inversión en formación.



Clientes

2,2 M

clientes.

47 %

cuota de mercado
depósitos en Galicia¹.



Negocio

16,9 %

ratio de capital total.

2,1 %

ratio de
morosidad.

>108.000 M€

volumen de negocio.

>1.100.000

usuarios banca móvil.



Sociedad

15 M€

inversión social.

123.170

beneficiarios del
programa de educación
financiera.



Proveedores²

201,22 M€

en pagos a
proveedores.

1.988

proveedores
homologados.

91,10 %

proveedores
españoles (por
importe facturado).

¹ A septiembre de 2021, último dato disponible.

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.

Es parte de ABANCA, de sus valores y de lo que ha trabajado desde su origen fomentar el desarrollo sostenible por respeto a la sociedad y al entorno ambiental en el que opera.

MODELO de actuación

103-2, 103-3

El banco ha alineado la sostenibilidad con su estrategia de transformación y ha definido un modelo de actuación que la sitúa en el centro de la toma de decisiones. Avanza así en el compromiso con el progreso económico y social y el bienestar de las personas que ha mantenido desde sus orígenes, aunque reformulado para adaptarlo al contexto actual.

La visión por construir bajo ese concepto es una nueva forma de actuar de la entidad que nos permita no solo sobrevivir en un entorno tan cambiante, sino prosperar, ser más eficientes y ganar participación de mercado, sin comprometer nuestros valores de origen.

Para trabajar y alcanzar esa visión, en mayo de 2021 se presentó el Plan de Sostenibilidad de ABANCA, un Plan de Acción de Banca Responsable y Sostenible. El plan incluye la hoja de ruta para los próximos años 2021-2024, coincidiendo con el plan estratégico global de la Entidad.



Plan de Sostenibilidad.

Objetivos 2021-2024

1 

Trabajar para paliar los efectos del cambio climático y fomentar la sostenibilidad en nuestro entorno de actuación.

2 

Fomentar la actividad económica sostenible, integrando en el modelo de gestión, de negocio y de riesgos los aspectos ASG.

3 

Apoyar la transición hacia la sostenibilidad de nuestros clientes.



Para poder alcanzar estas metas la entidad ha establecido tres grandes líneas de acción, en las que se ha estado trabajado desde hace tiempo, pero que ahora reciben un mayor impulso:

1. La **línea ambiental**: como respuesta a la preocupación sobre la emergencia climática y contribución a la protección de la biodiversidad. Se puede encontrar más información sobre los planes e iniciativas puestas en marcha y que nos permiten mitigar el posible impacto de nuestra actividad en el capítulo de medioambiente.
2. La **línea socioeconómica**: trata sobre la recuperación y transformación de la economía hacia un modelo sostenible. Sobre la acción social cuyo brazo ejecutor que es Afundación, la Obra Social de ABANCA.
3. El **buen gobierno**: un modelo de gestión enfocado en dar una respuesta ágil a necesidades de los grupos de interés y con especial atención a los nuevos riesgos.

El enfoque es trabajar paso a paso, siguiendo estándares y criterios avalados por el regulador, supervisor y por el mercado, que incorpora las prácticas y estándares nacionales e internacionales de responsabilidad, en la búsqueda de cumplir con las necesidades de los grupos de interés, y que va más allá de los requerimientos legales, para gestionar el cambio de la forma más eficiente e inclusiva posible.

El trabajo de coordinación para implementar el plan de acción se realiza en primer lugar desde el área de responsabilidad social y sostenibilidad, integrada en la dirección general de responsabilidad social, sostenibilidad y comunicación.

El Comité de Responsabilidad Social y Sostenibilidad es el órgano donde se realiza el seguimiento de las líneas estratégicas en materia de responsabilidad social y sostenibilidad. Además, tiene la función de proponer a los órganos de gobierno correspondientes, y al Comité de Dirección la política.

Trabajamos por todo ello en un marco corporativo, que impregna a toda la entidad y a todo el Grupo a través de una Política de Sostenibilidad común, que trata de reunir los principios de actuación

y compromisos básicos y estratégicos destinados a fomentar la sostenibilidad y evaluar su impacto estratégico, así como promover y gestionar las iniciativas diseñadas para responder a los desafíos planteados por el cambio climático desde el punto de vista medioambiental, social y de gobernanza. En 2021, se realizó la revisión anual adecuando la política al nuevo plan y acciones para continuar avanzando en este ámbito.

Además de la Política de Sostenibilidad, el Código Ético y de Conducta y el resto de las políticas que se recogen en el capítulo de Buen Gobierno (política de Inversión Responsable e Integración de Riesgos de Sostenibilidad, Política Energética y Ambiental, etc.) forman parte del marco corporativo que guía nuestras actuaciones a favor del equilibrio entre el crecimiento económico, el respeto por el medioambiente y el bienestar social. Paso a paso intentamos alinearlos con los principios de los compromisos asumidos y la Agenda 2030.



Política de Sostenibilidad.



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.
- 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

+ (circled) **Complementarios**
Existe un grado de influencia

+ (dashed) **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 prioritarios.

	2020	2021	
	Número de empleados con promoción interna	454	336
	Número de empleados que han recibido evaluación de desempeño	96 %	94 %
	Porcentaje de mujeres en el Consejo de Administración	30 %	36,4 %
	Porcentaje de consejeros independientes	66,6 %	72,7 %
	Número de clientes conectados a banca móvil	739.582	834.817
	Incremento contratos de origen digital	162,1 %	5,8 %
	Número de acuerdos de colaboración con los agentes del sector pesquero	90	91
	Horas dedicadas a voluntariado medioambiental	921	3.617
	Consumo de papel	303,93 t	215,06 t
	Inversión en formación	1,5 M€	1,6 M€
	Número de participantes en proyectos educativos Afundación, la Obra Social de ABANCA	183.609	185.862
	Número de participantes en actividades de artes plásticas y escénicas	157.696	351.793
	Beneficiarios del programa de educación financiera	92.273	123.170
	Número de viviendas destinadas a alquiler social	436	440
	Número de participantes en el programa de envejecimiento activo de Afundación	22.554	49.126
	Consumo de agua	31.430 m ³	28.003 m ³
	Emissiones evitadas por reutilización de residuos electrónicos	33,6 t CO ₂	77,4 t CO ₂
	Emissiones evitadas por consumo de energía 100 % renovable	3.624 t	3.427 t
	Reducción del consumo eléctrico	6 % sobre 2019	5,5 % sobre 2020
	Saldo, a final de año, de proyectos de energías renovables financiados	700 M€	736,8 M€
	Reducción de las emisiones GEI	78 % sobre 2019	28 % sobre 2020
	Generación de energía renovable en planta fotovoltaica propia	391,8 Gj	392,97 Gj

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.

- 97,7 % de empleados con contrato fijo.
- Convenio Colectivo de ABANCA Corporación Bancaria, S.A.
- Actualización de la Política de Calidad.
- Compromiso con los Derechos Humanos.
- Comité de Seguridad y Salud.
- Formación regulatoria y de desarrollo a empleados.
- Inversión en nuevo modelo de oficinas y sedes.
- Política y servicio de calidad.
- Sistema de Retribución Variable y Flexible (REFLEX).
- Plan de Excelencia en Gobierno Corporativo.
- Plantilla equilibrada donde el 50,9 % de los contratos indefinidos son de mujeres y el 49,1 % de hombres.
- ABANCA Innova: observatorio tecnológico, intraemprendimiento, programa startups, programa de aceleración y desarrollo del proyecto Ithium.
- El valor económico generado por ABANCA en 2021 ascendió a 1.453,29 millones de euros, un 9,3 % superior al importe de 2020.



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.

- Potenciación de la Banca Móvil y ABANCA Digital: Banca móvil cuenta con más de 1,1 millones de usuarios y se encuentra entre las mejor valoradas del sistema financiero español por los usuarios.
- 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.
- ABANCA es el banco de referencia para negocios y pymes e incluye en su plan estratégico el objetivo de lograr crecimientos superiores al mercado en este segmento.
- Apertura en Madrid de la oficina "Espacio Serrano 45", un centro innovador dotado de la tecnología más avanzada y reformado en base a criterios de sostenibilidad más exigentes.

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 negocio Core y orígenes. 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: limpieza de playas.
- Adhesión a los Principios para un Océano Sostenible.
- Acciones de concienciación: programa de actividades de promoción de la sostenibilidad.
- Proyecto Redes Vivas.
- Plan de Conservación Territorial ON (PLANCTON).
- Retirada de 19 toneladas en arenales y fondos marinos.



- Iniciativas realizadas con el sector forestal para la sostenibilidad del medio.
- Acciones de reforestación y limpieza de los ecosistemas a través del voluntariado corporativo. Se han plantado un total de 1.700 árboles.
- Política Energética y Ambiental.
- Reducción del uso de papel tanto en la red de oficinas como en las sedes corporativas.
- Plan de Conservación Territorial ON (PLANCTON).
- 20 acciones de protección a la biodiversidad.



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 (5.206 beneficiarios).
- Formación No Reglada (180.596 beneficiarios).
- Conferencias, cursos y jornadas.
- Puesta en marcha de la Universidad Intercontinental de la Empresa (UIE) como proyecto orientado a la creación de valor económico, social y cultural.

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.
- Concienciación sobre los ODS a la plantilla.
- Plan de desarrollo enfocado en las llamadas *soft skills* y *hard skills*.



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.
- Programa de Educación Financiera: 123.170 beneficiarios digitales y presenciales.
- Somos mecenas único de Afundación.
- Unidad Gestión Singular de la Vivienda: único canal de interlocución, negociación y gestión entre Administraciones Públicas, plataformas de afectados por las hipotecas (PAH) y otras asociaciones.
- Nuevo Plan de Igualdad para el periodo 2021-2025.
- Renovación de los principios de la Política de Igualdad.
- Se continúa con el Plan de Formación en Género e Igualdad.



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.
- Actualización de la Política Energética y Ambiental.
- Sistema de gestión energética.
- Plan Global de Eficiencia Energética.
- Garantía de origen de consumos de energías renovables.

Nuestra implicación para hacer frente a la emergencia climática se plasma en iniciativas:

- Medición de la huella de carbono y objetivos de reducción.
- Acciones de concienciación sobre la conservación del medioambiente.
- 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.
- Voluntariado medioambiental.
- Adhesión al Net Zero Banking Alliance.
- Adopción de la Taxonomía EU.
- Financiación de proyectos de energías renovables: en 2021 superó los 820 M€.





ALIANZAS para lograr los objetivos

102-12, 102-13, 201-2

Cada año la entidad intenta incrementar sus alianzas y la relación con los grupos de interés, que es un elemento clave de la estrategia y de la cultura corporativa que nos permite aportar soluciones, acciones y foros que busquen un desarrollo sostenible y contribuyan al progreso.

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 lanzan a nivel nacional e internacional.

En 2021, participó 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.

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)

En el año 2019 ABANCA se convirtió en uno de los bancos de todo el mundo que se adhirieron 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 Medio Ambiente (UNEP FI), junto con un grupo de bancos.

Esta iniciativa tiene como objetivo alinear la actuación de los bancos con la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las 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 estos se refleja de forma resumida en la actualización anual del documento.

En el presente documento se recogen los avances en la implementación de los principios dentro de la entidad. Para la elaboración de este reporte, se 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 Principios de Banca Responsable. ▶



Informe de progreso. ▶

Los avances conseguidos en la implementación desde la firma de los Principios han sido los siguientes:

- **Alineamiento:** se ha estudiado la relación de la estrategia global de ABANCA con los 17 ODS, teniendo como resultado la priorización de ocho objetivos de acción directa.



- **Impacto y fijación de objetivos:** se ha elaborado el Plan de Acción de Banca Responsable y Sostenible 2021-2024, donde se materializa la estrategia de la entidad en tres líneas de acción: medioambiental, socioeconómica y gobernanza.
- **Clientes y usuarios:** el banco acompaña a sus clientes en la transición hacia una economía de bajas emisiones, disponiendo de una cartera de productos sostenibles que apuestan por el planeta y las personas.
- **Grupos de interés:** ABANCA trabaja proactivamente en el crecimiento y construcción de una red de alianzas para aportar soluciones y acciones que busquen un desarrollo sostenible y contribuyan al progreso de la sociedad.
- **Gobernanzas y cultura:** toda la actividad de ABANCA está regulada por políticas y procedimientos internos que aseguran el comportamiento responsable de la entidad. El programa de sostenibilidad, dentro de la Dirección General de Responsabilidad Social, Sostenibilidad y Comunicación, 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 de Responsabilidad Social y Sostenibilidad, y de ahí las acciones que requieren la aprobación por parte del Consejo de Administración. El Comité de Responsabilidad Social y Sostenibilidad realiza las funciones de proponer a los órganos de gobierno correspondientes, y al Comité de Dirección la Política, de proponer las líneas estratégicas de gestión de la reputación, de establecer 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.
- **Transparencia y responsabilidad:** desde 2018 incluimos nuestro estado de información no financiera, el desempeño de ABANCA en los ODS y el avance en la implementación de los Principios de Banca Responsable en la Memoria Corporativa y de Responsabilidad Social.

Para la elaboración de esta Memoria, ABANCA ha tenido en cuenta los criterios de los estándares de reporte 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. ▶



3

Compromiso con la 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.



[Informe de progreso.](#)

Signatory of:



4

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 e integración de riesgos de sostenibilidad, revisada en 2021 para adecuarla a las nuevas exigencias de la normativa y aprobada por el Consejo de Administración. 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).



[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 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.



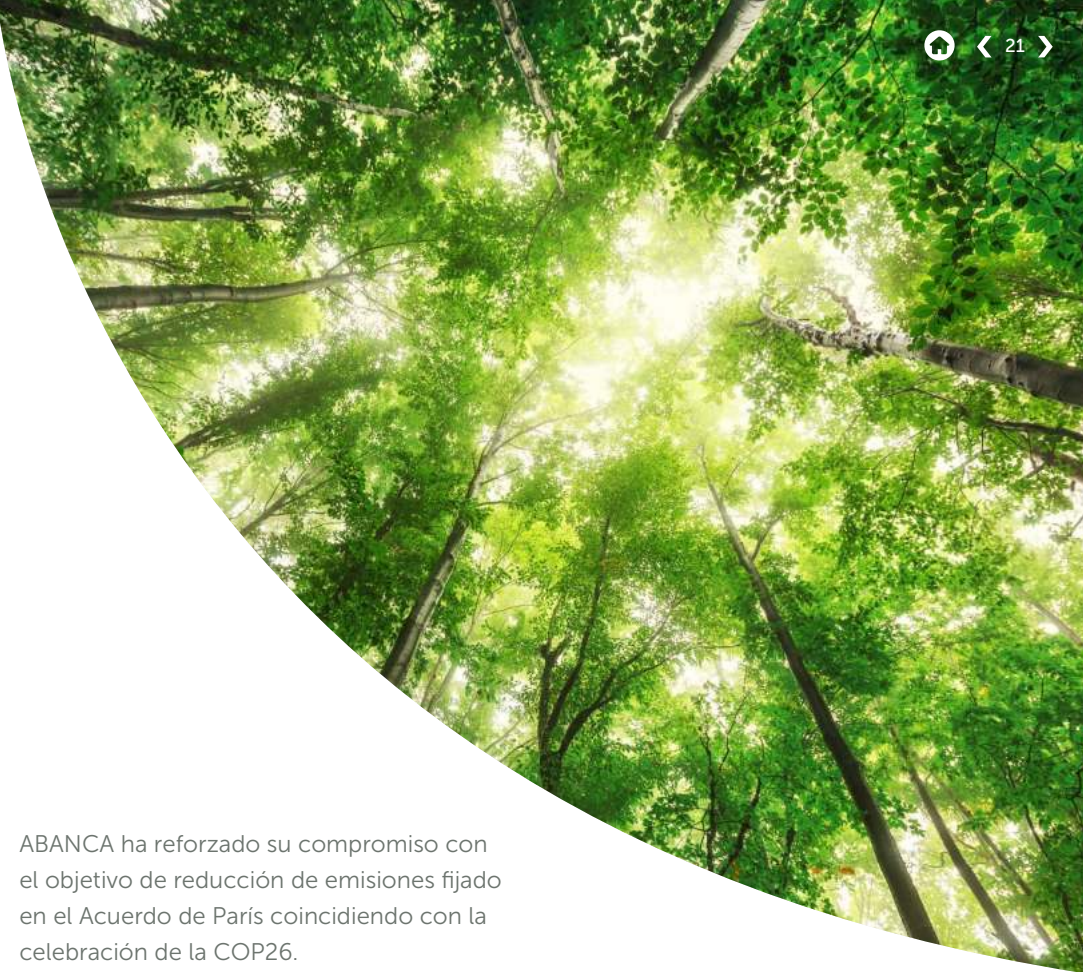
6

Net Zero Banking Alliance

En mayo de 2021 ABANCA reforzaba su compromiso con el objetivo de reducción de emisiones fijado en el Acuerdo de París con la adhesión a Net Zero Banking Alliance, un proyecto impulsado por la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente como parte de la Glasgow Financial Alliance for Net Zero (GFANZ).

La alianza reúne a bancos de todo el mundo con el fin de cumplir la ambición del sector bancario de alinear sus compromisos climáticos con los objetivos del Acuerdo de París a través de la colaboración, el rigor y la transparencia.

De esta forma, ABANCA se ha comprometido a realizar la transición de todas las emisiones operativas y atribuibles a la cartera de préstamos e inversiones para alinearlas con las rutas Net-Zero para 2050, en consonancia con un aumento máximo de la temperatura de 1,5 °C por encima de los niveles preindustriales para el año 2100.



ABANCA ha reforzado su compromiso con el objetivo de reducción de emisiones fijado en el Acuerdo de París coincidiendo con la celebración de la COP26.

El banco ha suscrito la carta abierta impulsada por We Mean Business Coalition para reclamar a los líderes del G20 una acción decidida frente al cambio climático.

El apoyo a esta iniciativa empresarial global, que han firmado empresas y organizaciones de todo el mundo, es un paso más en la voluntad del banco de contribuir a promover una economía más verde y neutra en carbono, como parte de su adhesión a los diferentes compromisos de acción climática.



7

Asociaciones de nuestro ámbito de actividad

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 567.318,69 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 115.312,30 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.

En 2021, en el avance de estrategia de impulso a la sostenibilidad, ABANCA se incorporaba al patronato de EnergyLab, uno de los centros tecnológicos gallegos más punteros, referente en el desarrollo de tecnologías sostenibles, en el que ya está representada la Administración autonómica a través de Inega, las universidades y otras entidades privadas.



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.

Mantener siempre la racionalización en el consumo de recursos y en la adquisición de productos y servicios respetuosos con el entorno, así como transmitir esos 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.

El 1 de marzo de 2021 el Consejo de Administración aprobó la Política de Comunicación, cuya 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.

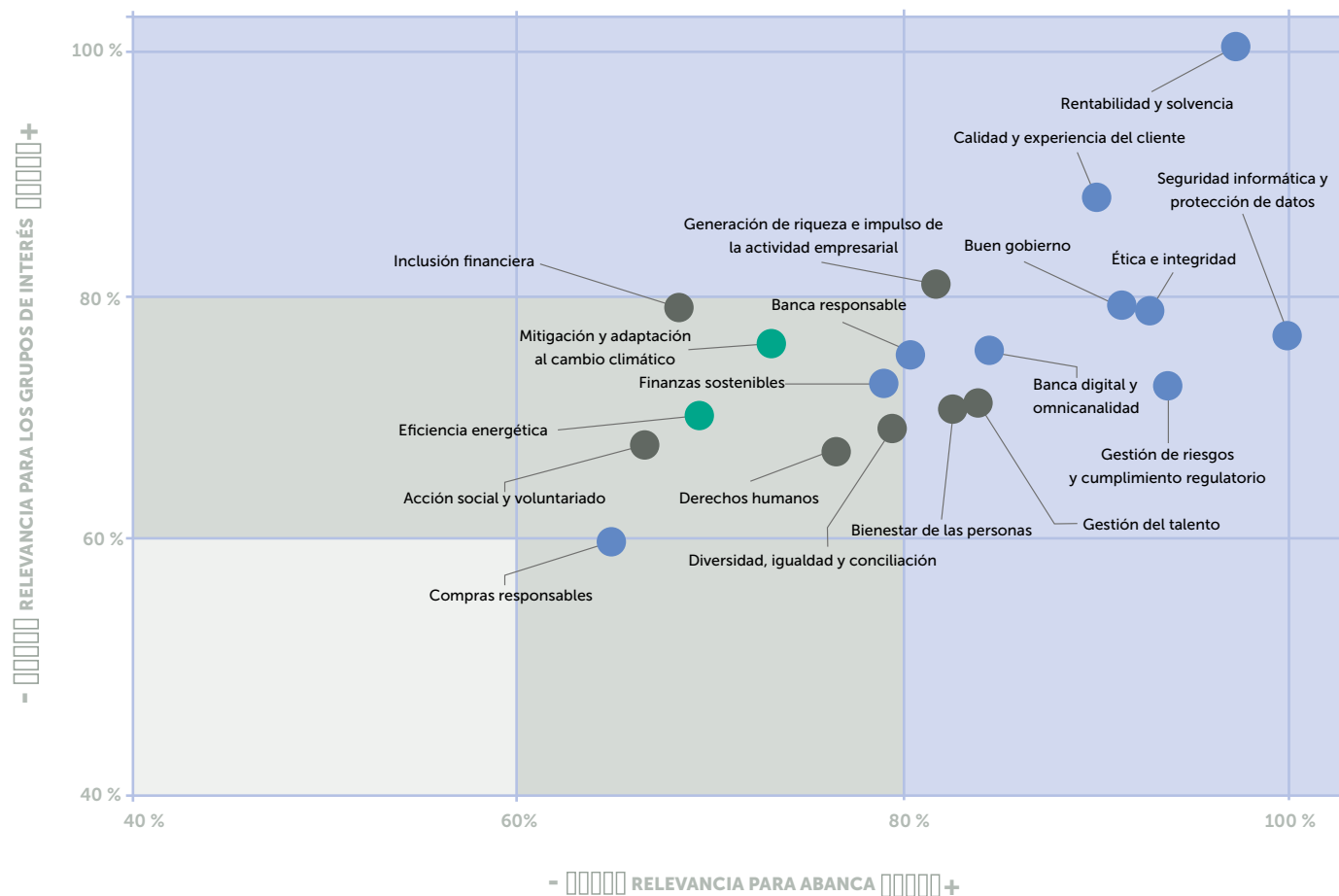
Grupo de interés	Diálogo continuo	Diálogo periódico
Empleados	Intranet Web corporativa Gestores de personas Canal de denuncias	Encuesta de clima laboral Representantes laborales Encuentros laborales Jornadas formativas
Clientes	Red comercial Web comercial Redes sociales Servicio de atención telefónico Servicio de atención al cliente	Encuestas de satisfacción <i>Focus group</i>
Accionistas e inversores	Web corporativa Oficina de relación con inversores	Convocatoria de Juntas Canal de contacto permanente con accionistas e inversores
Proveedores	Mesa de compras Gestores especializados Web comercial Canal de denuncias	Reuniones periódicas Encuesta de satisfacción
Sociedad	Red comercial Web comercial y corporativa Buzón de sostenibilidad Departamento de comunicación Redes Sociales	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 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 los contenidos

103-1, 102-46, 102-47

Una vez validados los asuntos, se vinculan 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	Enfoque de gestión Empleo
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 Banca responsable	GRI 102 Contenidos generales 2016 GRI 103 Enfoque de gestión 2016	102-12, 102-40 a 102-44 103-1 a 103-3	•	•	•	•	ODS 1 ODS 8 ODS 13 ODS 16 ODS 17	Información sobre la sociedad Enfoque de gestión
6 Finanzas sostenibles	GRI 103 Enfoque de gestión 2016 Suplemento sectorial	103-1 a 103-3 FS7, FS8, FS10, FS11	•	•	•	•	ODS 1 ODS 8 ODS 10 ODS 12 ODS 16	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 Mitigación y adaptación al 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 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 de vida
14 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 a 202-2 401-1 a 401-3 404-1 a 404-3	•		•		ODS 1 ODS 3 ODS 4 ODS 5	Empleo Enfoque de gestión Formación
15 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
16 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
17 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
18 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
19 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

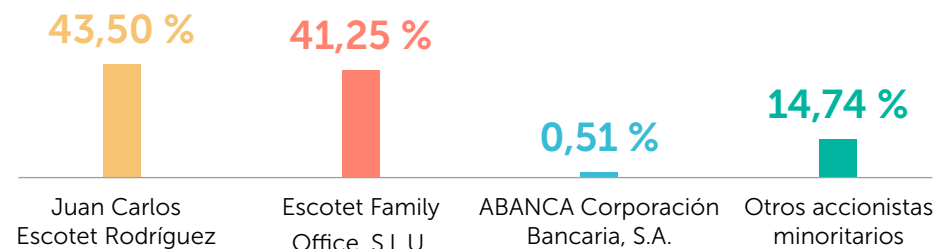


ESTRUCTURA accionarial

102-5

ABANCA cuenta con dos accionistas de referencia: Juan Carlos Escotet Rodríguez y Escotet Family Office, S.L.U., cuya participación es, respectivamente, del 43,50 % y del 41,25 % del capital social a fecha 31 de diciembre de 2021. ABANCA Corporación Bancaria, S.A., mantiene como autocartera el 0,51 % del capital social de la entidad, mientras que el resto de los accionistas minoritarios tienen una participación del 14,74 %.

Participación accionarial



MODELO de gobierno

ABANCA cuenta con 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.



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 11 reuniones con una asistencia del 100 % de los miembros y está integrado por 11 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
Eduardo Eraña Guerra
Independiente
Nombramiento: oct. 2016
Otros cargos: Comisión de Nombramientos y Sostenibilidad.



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



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



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



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



Secretario
José Eduardo Álvarez-Naveiro Sánchez
(no consejero).



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



Vicesecretaria
María Consolación Borrás Retamero
(no consejera).



Vocal
Rosa María Sánchez Yebra Alonso
Independiente
Nombramiento: nov. 2021
Otros cargos: Comisión de Riesgo Integral.

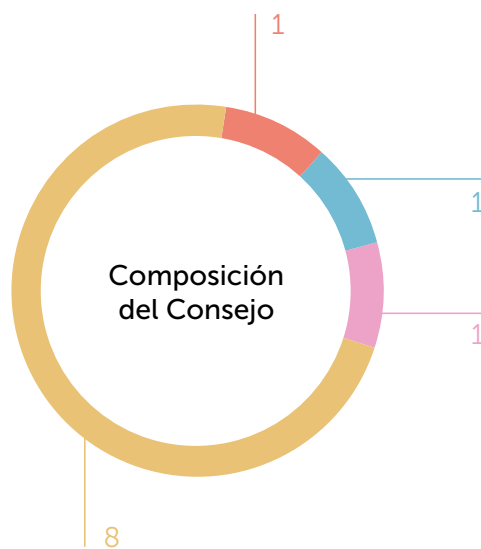




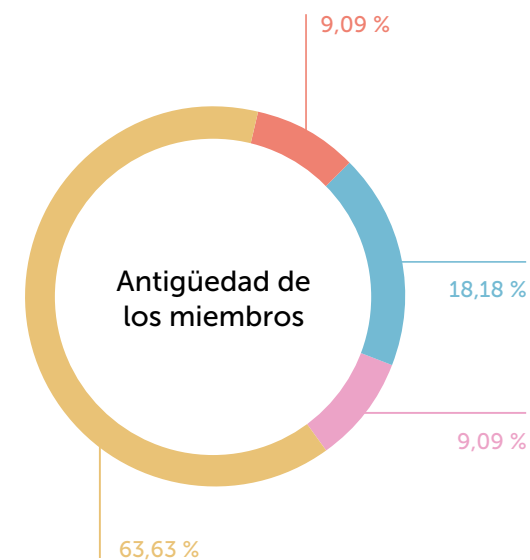
» De conformidad con el artículo 529 duodécimo de la Ley de Sociedades de Capital, «se considerarán consejeros independientes aquellos que, designados en atención a sus condiciones personales y profesionales, puedan desempeñar sus funciones sin verse condicionados por relaciones con la sociedad o su 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 72,72 % 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

	2019					2020					2021				
	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	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Entre 30 y 50 años	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Mayores de 50 años	3	33,3 %	6	66,6 %	100 %	3	30,0 %	7	70,0 %	100 %	4	36,4 %	7	63,6 %	100 %
Total	3	33,3 %	6	66,6 %	100 %	3	30,0 %	7	70,0 %	100 %	4	36,4 %	7	63,6 %	100 %

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.



3

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



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.



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.



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.



6

Aprobar y revisar 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 este 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



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 miembro)		
José Luis Dorrego Martín-Barbadillo	Vicesecretario (no miembro)		

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 miembro)		

(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
Rosa María Sánchez-Yebra Alonso	Vocal	Independiente	nov. 2021
José Eduardo Álvarez-Naveiro Sánchez	Secretario (no miembro)		

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

De NOMBRAMIENTOS Y SOSTENIBILIDAD

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 miembro)		

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 miembro)		

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

Cambios en el Consejo de Administración en 2021

El Consejo de Administración, en su sesión celebrada el 28 de junio 2021, acordó aprobar, a propuesta de la Comisión de Nombramientos y Sostenibilidad, el nombramiento de Dña. Rosa María Sánchez-Yebra Alonso como consejera independiente de ABANCA Corporación Bancaria, S.A., mostrando el Banco Central Europeo su no oposición al nombramiento el pasado 21 de octubre de 2021 de conformidad con la normativa aplicable, y surtiendo efectos el nombramiento con su aceptación el 29 de noviembre.

Funcionamiento y asuntos relevantes del año

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



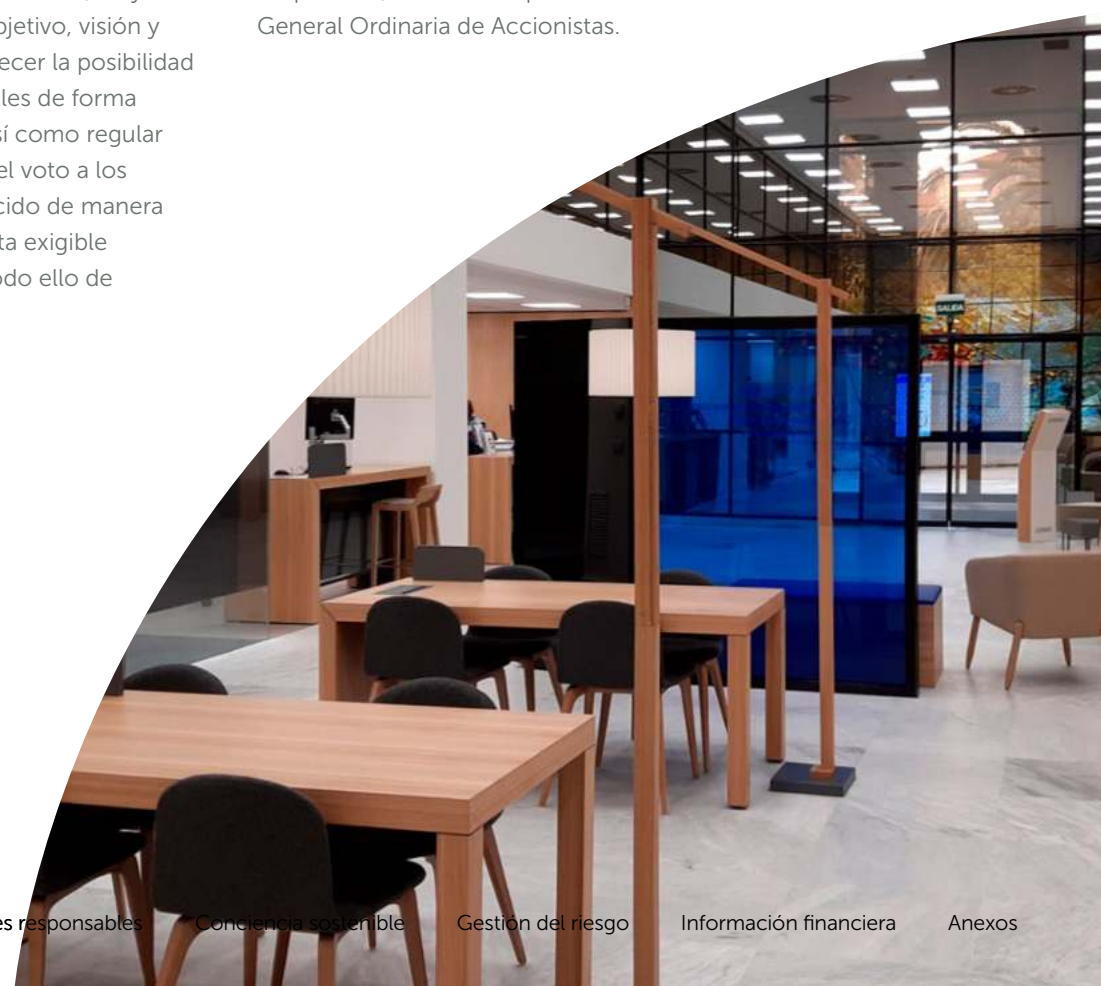
1

El 28 de junio de 2021 se celebró la Junta General Ordinaria de Accionistas. En ella se aprobaron todos los puntos del orden del día decisorios, destacando a estos efectos la modificación de los Estatutos Sociales (apartado introductorio y artículos 20, 25 y 38), al objeto de recoger el objetivo, visión y valores de la Sociedad, establecer la posibilidad de celebrar las Juntas Generales de forma exclusivamente telemática, así como regular el envío de la confirmación del voto a los accionistas que lo hayan ejercido de manera electrónica, lo cual solo resulta exigible a las sociedades cotizadas. Todo ello de

conformidad con las modificaciones al texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital (RD Ley 1/2010, de 2 de julio) realizadas por la Ley 5/2021, de 12 de abril. Los acuerdos se encuentran detallados en la página web corporativa, dentro del apartado de la Junta General Ordinaria de Accionistas.



Propuestas y acuerdos.





2

Además, durante 2021 se han llevado a cabo medidas para impulsar las mejores prácticas de gobierno corporativo, dentro del marco del Plan de Excelencia en Gobierno Corporativo. Las medidas más destacadas son las siguientes:

- Aprobar una Política de Comunicación a fin de asegurar la calidad de la información económico-financiera, no financiera y corporativa, y que la misma sea adecuadamente difundida y conocida, facilitando su disposición al mercado, a los inversores y demás grupos de interés.
- Modificar el Reglamento del Consejo de Administración y la Política de Selección y Evaluación Continua de las Condiciones de Idoneidad y Calificación de consejeros a los efectos de regular que estos informen y, en su caso, dimitan ante cualquier situación que les afecte, relacionada o no con su actuación en la Sociedad, que puedan perjudicar al crédito y reputación de esta y, en particular, de cualquier causa penal en la que aparezcan como investigados.
- Atribuir a la Comisión de Nombramientos funciones en materia medioambiental y social, modificando en consecuencia su denominación a Comisión de Nombramientos y Sostenibilidad.

- Transmitir en directo, a través de la página web corporativa, la celebración de la Junta General de Accionistas 2021.
- Aprobar un Reglamento específico para la Junta General de Accionistas.
- Incorporar un plan virtual de acogida en el paquete de bienvenida a los nuevos miembros del Consejo, avanzando de esta manera en los formatos formativos e informativos en formato virtual.



Política de Comunicación.

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 2021, se centró en aspectos como la evolución y estado del arte de los riesgos TIC, sostenibilidad y cambio climático, y regulación bancaria de USA.

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 28 de junio de 2021 (a la que asistió un 91,85 %). La propuesta contó con el 99,29 % de votos a favor.



Comité de Dirección

102-20, 202-2



Francisco Botas Ratera
Consejero Delegado



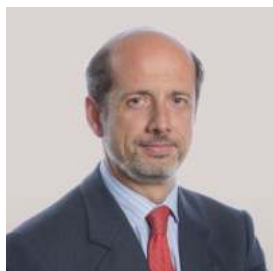
José Eduardo Álvarez-Naveiro Sánchez
D.G. Gobierno Corporativo y Asuntos Legales



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, Sostenibilidad 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 2021 no se ha producido ningún cambio en la composición del Comité de Dirección.

Durante el ejercicio 2021 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.



Entorno económico y plan

estratégico



ENTORNO económico

102-15

Tras la contracción experimentada en 2020 por la irrupción de la pandemia, que llevó el PIB mundial a registrar una caída del -3,1 %, en 2021 la actividad económica global se recuperó con un crecimiento del 5,9 %. La capacidad productiva mundial ha encontrado ciertas dificultades para responder al fuerte repunte de la demanda tras el levantamiento de las medidas más restrictivas frente a la pandemia. Las fricciones se han manifestado en tensiones en las cadenas globales de suministros y escasez de algunas materias primas, originando importantes presiones inflacionistas.

En el ámbito europeo, la zona del euro registró un crecimiento del 5,3 % en el conjunto del año 2021. Entre las grandes economías, la recuperación fue liderada por Francia (+7,0 %) e Italia (+6,5 %), mientras que Alemania se vio lastrada por las dificultades en la industria del automóvil y su crecimiento se vio limitado al 2,8 %.

En España, la actividad económica mantuvo una senda de progresiva recuperación, en un contexto de alivio

gradual de las medidas de contención frente a la pandemia acompañando el proceso de vacunación. Así, los principales indicadores de actividad se aproximaron a los niveles prepandemia, salvo los ligados al turismo exterior y las matriculaciones de vehículos.

En el último trimestre del año, pese al impacto de la sexta ola de contagios, la actividad mantuvo un comportamiento positivo con un crecimiento trimestral del 2,0 %. En el conjunto del año 2021, el PIB de España registró un incremento del 5,0 %.

En el mercado laboral, la recuperación ha sido más intensa, superando los niveles anteriores a la pandemia tanto en afiliados la Seguridad Social (+3,0 %) como en ocupados (+1,1 %). El año finalizó con una tasa de paro del 13,3 %, con un descenso de 2,8 puntos porcentuales en el año y situándose cinco décimas por debajo del cierre de 2019. Por su parte, las suspensiones temporales de empleo canalizadas a través de los ERTE descendieron hasta los 120 mil trabajadores (a principios de año superaban los 930 mil).

La inflación repuntó con intensidad en los últimos meses del año, impulsada por el encarecimiento de los precios energéticos. En concreto, la inflación general finalizó el año en el 6,5 %, la tasa más alta desde el año 1992. Por su parte, la inflación subyacente se situó en el 2,4 %.

La economía gallega registró un crecimiento del 5,2 % en 2021, superando en dos décimas el ritmo del conjunto de España. Con ello, la brecha respecto a los niveles prepandemia en términos de PIB se reduce hasta el -2,3 % en el 4ºT de 2021 frente al -4,0 % de España. En el mercado laboral, el número de afiliados supera en diciembre en un 2,0 % los niveles previos a la pandemia, mientras que la tasa de paro cerró el año en el 11,0 %, situándose 2,3 puntos porcentuales por debajo de la media nacional.

ENTORNO financiero

La recuperación económica y las presiones inflacionistas han motivado que los principales bancos centrales hayan iniciado una retirada gradual de los estímulos monetarios. En Estados Unidos, la Reserva Federal anunció que elevará los tipos de interés en marzo de 2022 y que en paralelo llevará a cabo un proceso de reducción de balance. En Europa, el Banco Central Europeo inició en el último trimestre de 2021 una ralentización en el volumen mensual de compras del programa de emergencia pandémica (PEPP), anunciando que en marzo de 2022 avanzará en el proceso de normalización monetaria.



» En este marco, las rentabilidades de la deuda pública mostraron una senda ascendente desde finales de julio. En concreto, la rentabilidad del bono español a 10 años cerró diciembre en el 0,60 % (+54 puntos básicos en el año), mientras que la TIR del Bund ascendió hasta el -0,18 % (+40 p.b. en 2021). De esta forma, la prima de riesgo de España finalizó el año en torno a los 75 puntos básicos. En el mercado interbancario, el Euribor 12m terminó el año 2021 en el -0,50 %.

PLAN estratégico 2021-2024

103-2, 103-3

2021 ha sido el primer ejercicio del nuevo Plan Estratégico de ABANCA que se desarrollará en el cuatrienio 2021-24. El Plan diferencia con claridad el corto y el medio plazo en el ámbito de actuación de la entidad: un corto plazo condicionado por la incertidumbre que en su inicio estaba asociada a la pandemia, y un medio plazo marcado por el foco en un crecimiento sostenible.

El Plan 2021-24 pivota sobre cuatro grandes ejes estratégicos fundamentales:



1



Incrementar la generación de ingresos recurrentes: Se articulará fundamentalmente impulsando la actividad de seguros con el despliegue de la compañía ABANCA Seguros Generales (ASG), convirtiéndonos en un referente en el asesoramiento del ahorro de nuestros clientes, manteniendo el foco en la financiación de consumo y los medios de pago, financiando a pymes y negocios y potenciando la captación de clientes valor.

2



Eficiencia de costes: optimizando el modelo omnicanal de distribución en un marco de creciente adopción digital por parte de los clientes, haciendo más efectivas las estructuras de soporte y capturando el valor de las sinergias derivadas del crecimiento inorgánico.

3



Gestionar riesgos asociados al entorno actual, con un marco de apetito al riesgo selectivo (sectores menos impactados y más sostenibles) y reforzando los procesos de recuperación con el desarrollo de una mayor capacidad de anticipación.

4



Transformar exponencialmente la organización: impulsando la digitalización de los procesos y el desarrollo de nuevas habilidades (*reskilling*) con especial foco en la digitalización y la sostenibilidad.

» En 2021 se han superado los objetivos marcados para este primer año del Plan, con un beneficio (BAI) que se sitúa por encima del previsto en 7,7 M€ a pesar de una curva de tipos que ha mantenido su dinámica negativa y de un entorno marcado por la incertidumbre y las restricciones derivadas de la pandemia. El volumen de negocio gestionado supera los 108.000 M€ con un crecimiento anual del 18,8 %, impulsado por la integración de Bankoia en el primer trimestre y la incorporación del negocio de Novo Banco en España en el cuarto trimestre.



A pesar de las dificultades generadas por el entorno COVID, el ejercicio 2021 ha mantenido la dinámica de cumplimiento de los objetivos fijados en el Plan observada en años anteriores, alcanzando un cumplimiento global del 103 %, y destacando los siguientes hitos:

- 1 Crecimiento rentable con mejora de recurrencia: se alcanza un BAI de 323 M€, que se sitúa un 102 % por encima del observado un año antes, batiendo los objetivos de ingresos recurrentes con un margen de intereses que supera el objetivo al igual que el margen básico, tras incorporar el ingreso por comisiones y la aportación del negocio de seguros.
- 2 Crecimiento en seguros y asesoramiento en el ahorro: con el lanzamiento de seguros propios (ABANCA Seguros Generales) como punto central de la estrategia. La actividad aseguradora aporta 96 M€ a la cuenta en 2021, tras incrementar en 28 p.b. la cuota de primas emitidas en el canal banca seguros, con mejora en todas las líneas. En los productos de valor añadido también se registran importantes ganancias de cuota en fondos de inversión (+62 p.b. en el año) y planes de pensiones (+14 p.b.).
- 3 Crecimiento selectivo del crédito con foco en el apoyo al tejido empresarial: la financiación a pymes y autónomos se mantuvo como pilar del crecimiento del crédito, cuya cuota con empresas creció +43 p.b. en el ejercicio, alcanzando un volumen de crédito normal por encima de los 45.000 M€, lo que supone un 19 % más de lo observado a cierre de 2020.
- 4 Calidad del riesgo: la tasa de dudosos se sitúa en el 2,13 %, batiendo claramente el objetivo del plan y situándose como segunda entidad española con la tasa más baja (en línea con la media europea), y con una mayor cobertura de activos improductivos (NPL y adjudicados) que alcanza el 76,4 %, la más elevada del sector español.
- 5 Solvencia y liquidez: ABANCA cerró 2021 con una ratio de capital total en torno al 17 %, y con 1.527 M€ de exceso de capital total. La estructura de financiación continúa claramente basada en depósitos minoristas, que crecieron un 17 % en el ejercicio, y sitúan el LTD en el 92,3 %.

PRINCIPALES hitos 2021

102-10



1

Emisión de bonos AT1

ABANCA cerró la emisión de bonos AT1 con sobredemanda y a un interés muy reducido. La emisión de 375 M€ ha despertado gran interés en el mercado, generando una demanda de más de 2.100 millones de euros, cantidad que supone 5,7 veces el importe de la emisión, y ha sido colocada en su totalidad en tres horas aproximadamente, entre inversores institucionales principalmente europeos.

A pesar del difícil contexto económico en el que se ha realizado, la remuneración se fijó en un 6 %, un tipo de interés 150 puntos básicos inferior al registrado en la anterior emisión de este tipo de deuda realizada por ABANCA, hecho que refleja la favorable percepción del mercado sobre la positiva evolución de la entidad en los últimos ejercicios.



2

ABANCA será neutra en emisiones

ABANCA alcanzará la neutralidad en carbono de su actividad y dispondrá de una alternativa sostenible para sus productos financieros en 2024. Son dos de los objetivos que recoge el Plan de Acción de Banca Responsable y Sostenible 2021-2024 presentado por el presidente del banco, Juan Carlos Escotet Rodríguez, y el consejero delegado, Francisco Botas, en Santiago en el mes de mayo. El banco pretende alcanzar en 2050 las cero emisiones atribuibles a la cartera, según los objetivos del Acuerdo de París.

El plan de acción recoge la hoja de ruta y los objetivos marcados por el banco para los próximos años con el fin de ser un actor relevante en el ámbito de la sostenibilidad; apoyar la actividad económica sostenible integrando en

el modelo de gestión, de negocio y de riesgos los aspectos ambientales, sociales y de gobernanza (ASG), y acompañar a sus clientes en la transición hacia la sostenibilidad.

Las actuaciones previstas para impulsar un modelo económico y social respetuoso con el medioambiente se estructuran en tres grandes líneas de acción en las que el banco ya trabaja desde hace tiempo: ambiental, con medidas para hacer frente a la emergencia climática; socioeconómica, dirigida a impulsar la recuperación y la transformación hacia un desarrollo sostenible, y de buen gobierno, que se concreta en un modelo de gestión enfocado hacia las necesidades de los grupos de interés y con especial atención a los nuevos riesgos.



3

Moody's situó a ABANCA en grado de inversión con perspectiva estable

El 14 de julio de 2021, la agencia de calificación aumentó un escalón el rating a largo plazo (long-term bank deposits) de ABANCA de Ba1 a Baa3, situándolo en grado de inversión, al tiempo que mantuvo su perspectiva estable. Tras esta decisión, ABANCA cuenta con grado de inversión en los ratings de Moody's, Fitch y DBRS. El cambio en la calificación se debió a la nueva metodología de la agencia y al reconocimiento por su parte del perfil financiero de la entidad, que consideró estable en el actual contexto económico. Moody's resaltó en su calificación la resiliencia, calidad de activos, solvencia y expectativas de rentabilidad de ABANCA.



4

ABANCA impulsó el negocio de seguros con sus primeros productos generales propios y un modelo omnicanal

A través de su filial ABANCA Seguros Generales, lanzó los primeros seguros propios, un seguro de coche y otro de vida y protección de pagos. Son los primeros seguros de una oferta diferencial centrada en el cliente, con productos sencillos, innovadores y modulares que se pueden personalizar con coberturas opcionales y con pago por uso. Además, los clientes podrán contratar y gestionar sus pólizas a través de una plataforma digital accesible tanto desde la oficina como desde los canales a distancia.

La constitución de ABANCA Seguros Generales en alianza con Crédit Agricole Assurances permite a la entidad dar un salto cualitativo en el negocio de seguros y pasar a gestionar sus propios productos en los ramos de no vida. Además de desarrollar los nuevos productos, se encargará íntegramente de la gestión de los siniestros a través de un equipo especializado y polivalente, con autonomía de decisión, que acompañará al cliente desde la comunicación del siniestro hasta la prestación del servicio de reparación y/o indemnización.



5

ABANCA cerró su primera emisión de bonos verdes

ABANCA cerró, el 1 de septiembre, los términos económicos para su emisión inaugural de bonos Senior Preferred por importe de 500 millones de euros. Los ratings obtenidos de Fitch (BBB-) y Moody's (Baa3) confieren a los títulos el grado de inversión (Investment Grade), permitiendo acceder a la parte más exigente del espectro inversor. La emisión ha despertado gran interés entre los inversores, con una demanda que ha llegado a superar el triple del importe emitido. La emisión ha sido colocada entre clientes profesionales y contrapartes elegibles, con notable presencia de inversores especializados con perfil ASG.

ABANCA continúa avanzando con esta emisión en su hoja de ruta de cara al cumplimiento del requerimiento mínimo de fondos propios y pasivos admisibles (MREL por sus siglas en inglés) fijado por el regulador. Con esta emisión, la entidad ya supera en más de 150 puntos básicos el requisito MREL marcado para 2022. Tras esta colocación, ABANCA aumenta sus colchones anticrisis, además de cumplir con uno de los objetivos marcados en el Plan de Acción de Banca Responsable y Sostenible 21-24 de la entidad.





6

Adquisición del negocio de Novo Banco, S.A.

ABANCA y Novo Banco, S.A. cerraron, el 30 de noviembre, la compraventa del negocio del banco portugués en España, una vez recibidas las autorizaciones del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital y de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia. El acto de firma tuvo lugar en la sede institucional de ABANCA en Madrid y participaron por parte de ABANCA su presidente, Juan Carlos Escotet Rodríguez, y su consejero delegado, Francisco Botas, mientras que Novo Banco estuvo representado por su consejero delegado, Antonio Ramalho.

Con esta operación, ABANCA supera los 107.000 millones de euros de volumen de negocio, y refuerza su posicionamiento en dos ámbitos de actividad prioritarios: el negocio de banca personal y privada, y el negocio de empresas. La adquisición, que supone la integración contable del negocio adquirido, presenta un bajo riesgo de ejecución y mínimo consumo de capital, en torno a 25 puntos básicos en CET1, inferior al estimado inicialmente.



7

Exposición '50 obras maestras de la Colección ABANCA'

El 13 de octubre, se presentó en el Museo de Bellas Artes de Asturias la muestra titulada '50 obras maestras de la Colección ABANCA'. La exposición constituye una de las grandes apuestas del museo asturiano para el año 2021 y ofrece la posibilidad de realizar un amplio recorrido por uno de los períodos más apasionantes y ricos de la historia del arte contemporáneo: desde el surgimiento de las primeras vanguardias artísticas, en las primeras décadas del siglo XX, hasta la actualidad.



8

Integración de Bankoa

ABANCA finalizó, en noviembre, la integración de Bankoa con la realización de las dos últimas operaciones del proceso, la implantación de marca y el paso de la actividad a la plataforma tecnológica y operativa de ABANCA.

La migración tecnológica y el cambio de marca ponen fin a un proceso iniciado en julio de 2020 con el anuncio del acuerdo preliminar entre ABANCA y Crédit Agricole para la compraventa de Bankoa. El acuerdo definitivo fue suscrito dos meses después, en septiembre del mismo año. Ya en enero de 2021 se produjo la firma de la operación, con lo que Bankoa se integró jurídica y contablemente en el Grupo ABANCA. El proyecto de fusión de Bankoa fue aprobado por el Consejo de Administración de ABANCA en abril.



9

Inauguración Madrid Espacio Serrano 45

ABANCA inauguró, el 2 de diciembre, Madrid Espacio Serrano 45, un centro innovador, dotado de la tecnología más avanzada y construido en base a los criterios de sostenibilidad más exigentes, en línea con el compromiso de la entidad con el medioambiente. Con Espacio Serrano 45, la entidad da un paso decisivo en la evolución de su modelo comercial y en la forma de relacionarse con sus clientes, con el objetivo de ofrecerles una experiencia y confort diferenciales con el mínimo impacto medioambiental.

El nuevo espacio, de 630 metros cuadrados y ubicado en uno de los distritos más singulares y de mayor vitalidad económica de la capital, se caracteriza por un diseño y construcción sostenibles y una arquitectura interior abierta, transparente y con diferentes elementos naturales, que se adaptan al cliente, le aportan cercanía y lo conectan con la naturaleza.

LÍNEAS de actuación y perspectivas para 2022

102-6, 103-2

La economía global continuará expandiéndose en el año 2022, si bien a un ritmo más pausado tras el repunte de 2021. El PIB mundial podría elevarse un 4,4 % en el año, según las previsiones del Fondo Monetario Internacional. Para la Eurozona, las proyecciones apuntan a un crecimiento en torno al 4,0 %.

En España, las previsiones apuntan a una aceleración de la actividad en los trimestres centrales del año por la ejecución de los fondos europeos, la recuperación del sector turístico internacional y la estabilización del crecimiento del consumo. Con ello, el crecimiento previsto para el conjunto del año se sitúa en torno al 5,7 %.

Los principales riesgos para el crecimiento en el corto y medio plazo se derivan de los recientes acontecimientos en el conflicto Rusia-Ucrania, acentuando las tensiones en los precios de las materias primas motivando la persistencia de unos altos niveles de inflación y dificultando la normalización de las cadenas de suministro globales, factores que podrían generar crecimientos inferiores a los previstos en el escenario central.

En este marco, en el que previsiblemente se desarrollará la actividad en 2022, ABANCA continuará ejecutando el Plan Estratégico para el cuatrienio 2021-2024.



Modelo de

negocio



102-2. ABANCA es actualmente una de las entidades financieras más relevantes del sistema financiero español (7º banco por volumen de activos a diciembre de 2021), contando con unos sólidos niveles de calidad de sus activos (la segunda tasa de dudosos más baja y los mayores niveles de cobertura de activos improductivos del sector), rentabilidad, solvencia, liquidez y eficiencia que refuerzan la sostenibilidad de su modelo de negocio.

ABANCA desarrolla un modelo de negocio claramente focalizado en la banca comercial minorista, centrado en la prestación de servicios financieros y de previsión a particulares y a empresas (pymes y autónomos fundamentalmente), a través de una plataforma de distribución multicanal (oficinas, banca móvil, cajeros, medios de pago, etc.). La gestión de activos improductivos es una actividad que, si bien ha perdido progresivamente peso los últimos años tras su fuerte reducción (-3.145 M€

desde dic-14, un -66 %), resulta prioritaria para la entidad, por lo que se desarrolla una política de acción diseñada bajo la premisa de maximizar el valor de estos activos. Además, ABANCA opera en los mercados financieros como diversificador de los ingresos recurrentes y para contribuir a la optimización de recursos y riesgos.

Uno de los pilares sobre los que descansa el modelo de negocio de ABANCA es el 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.



CANALES de distribución

102-4, 102-6

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, etc.).

Red de oficinas

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

ESPAÑA (634)

En donde en 2021 ha reforzado su presencia con la integración de Bankoa (33 oficinas, en su mayoría ubicadas en el País Vasco) y Novobanco (10 oficinas):

- En las comunidades autónomas de Galicia, Asturias y Extremadura y en la provincia de León, ABANCA dispone de una red de proximidad con fuerte capilaridad que se focaliza en las familias y pymes y un servicio especializado centrado en el cliente a través de gestores de clientes de banca personal, micropymes y autónomos y de empresa y áreas de actividad centradas en sectores claves
- En el resto del territorio español se dispone de una red física mucho más selectiva, orientada al cliente empresa o de alto patrimonio y muy apoyada en servicios de atención remotos (banca móvil, cajeros, TPV). La adquisición de Bankoa ha reforzado la presencia de ABANCA en el País Vasco, especialmente en los segmentos de empresas y banca privada.

(agroalimentario, marítimo, etc.), siempre con el complemento de servicios a distancia que facilitan al cliente realizar sus operaciones.

PORTUGAL (69 puntos de venta)

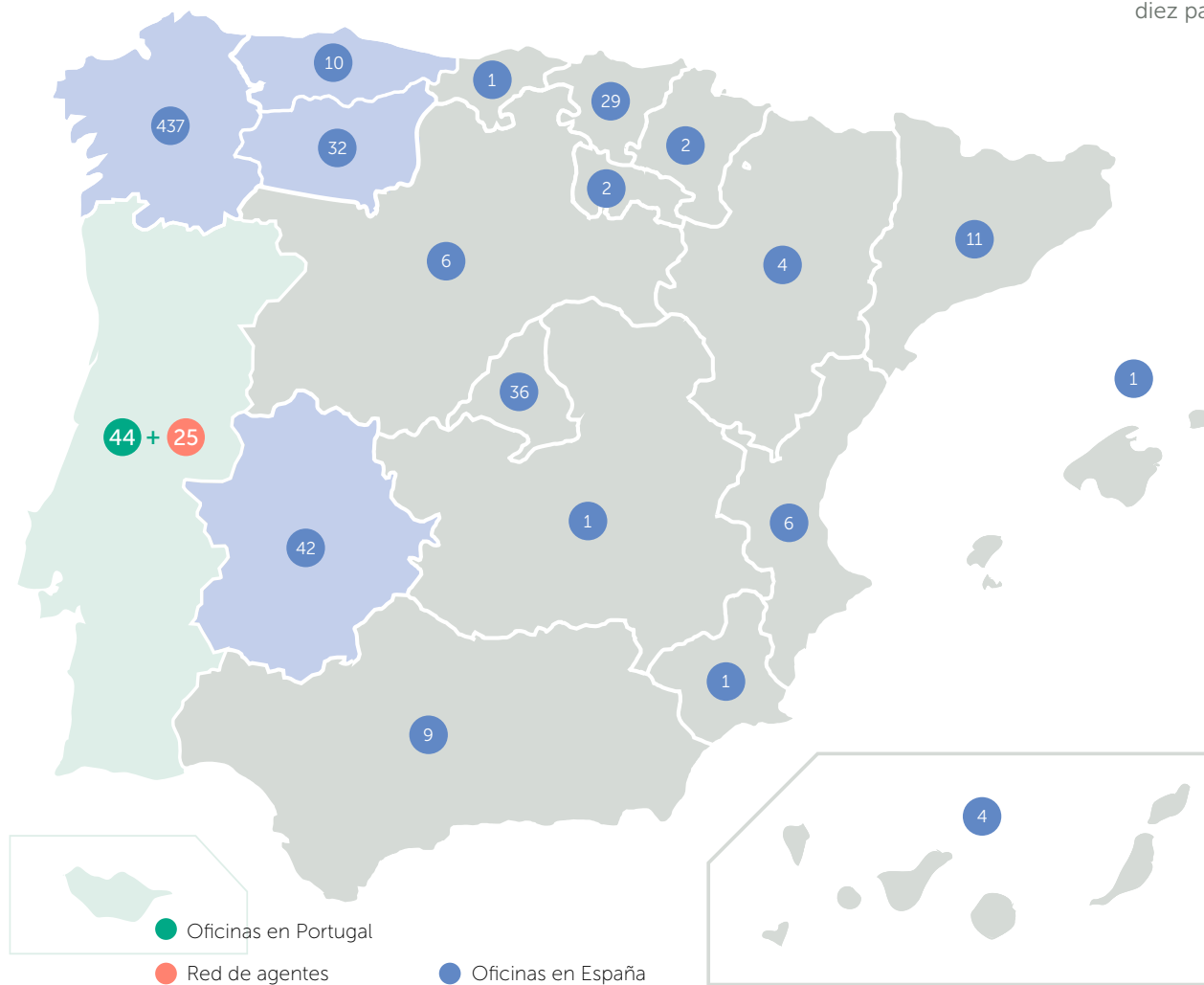
El mercado luso desempeña un papel especial en los planes a largo plazo de ABANCA por su estrecha relación económica con España. El posicionamiento en Portugal se centra en banca privada, pymes, seguros, consumo y soluciones digitales. ABANCA dispone de 44 oficinas operativas en Portugal apoyadas por soluciones digitales (banca móvil), a las que se unen 25 promotores que elevan a 69 los puntos de venta en el país.

RESTO DE MERCADOS (10)

La presencia de ABANCA en el extranjero se complementa con dos sucursales operativas en Suiza (Ginebra) y Estados Unidos (Miami) y 8 oficinas de representación (Francia, Reino Unido, Suiza, Alemania, Panamá, Brasil, México y Venezuela) centradas en la atención a la extensa comunidad de emprendedores y familias de origen español que residen en países europeos y americanos.



» ABANCA finalizó 2021 con una red de 688 oficinas, de las cuales 634 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 de la atención personal al cliente con los canales digitales (banca online y móvil, cajeros, etc.), 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 avanzado en el proceso de optimización de su red, ajustando las sucursales a la evolución demográfica 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 operador ibérico, como han sido Deutsche Bank PCB en Portugal y el Banco Caixa Geral, Bankoia y Novobanco en España.

Canales digitales

ABANCA Digital

103-2, 103-3, FS13, FS14

ABANCA dispone de un servicio de banca virtual (banca electrónica, telefónica y móvil) que es utilizado por el 68 % de sus clientes. La banca móvil de ABANCA cuenta con más de 1,1 millones de usuarios y se encuentra entre las mejor valoradas del sistema financiero español por los usuarios (según Google Play Store y Apple Store).

Para adaptarse a los nuevos hábitos de los clientes, ABANCA ha puesto en marcha una estrategia de digitalización, que se ha visto acelerada tras la irrupción de la pandemia COVID-19. Además de potenciar las capacidades de su banca virtual, ha lanzado numerosas herramientas de pago (ABANCA Pay, ABANCA Cash, Samsung Pay y tecnología sin contacto) y productos adaptados a las demandas de los clientes digitales. ABANCA también ha lanzado ABANCA Conecta, un nuevo modelo de relación con el cliente que complementa sus herramientas de comunicación remota

con una gestión integral y personalizada a través de un agente.

Esta estrategia digital ha permitido a ABANCA seguir incrementando el número de clientes digitales activos, con especial foco en la banca electrónica y móvil a la hora de realizar todo tipo de operaciones y gestionar y contratar productos a través de la web y el teléfono. En 2021 el 85 % de los clientes de ABANCA utilizaron servicios remotos para sus consultas y transacciones y el 70 % de las operaciones del banco se han realizado a través de canales digitales.

La banca móvil juega un papel clave en el impulso a la transformación digital emprendido por ABANCA, dentro de su estrategia omnicanal. Más allá de todo tipo de operaciones de carácter transaccional, como las consultas de productos, los envíos de dinero, las retiradas de efectivo en cajeros con el móvil o el pago de recibos con una foto, la app incorpora nuevas posibilidades comerciales. Entre ellas, las más habituales son la contratación de préstamos, las aportaciones a planes o fondos, la gestión de seguros o los aplazamientos de pagos con tarjeta, entre otros.



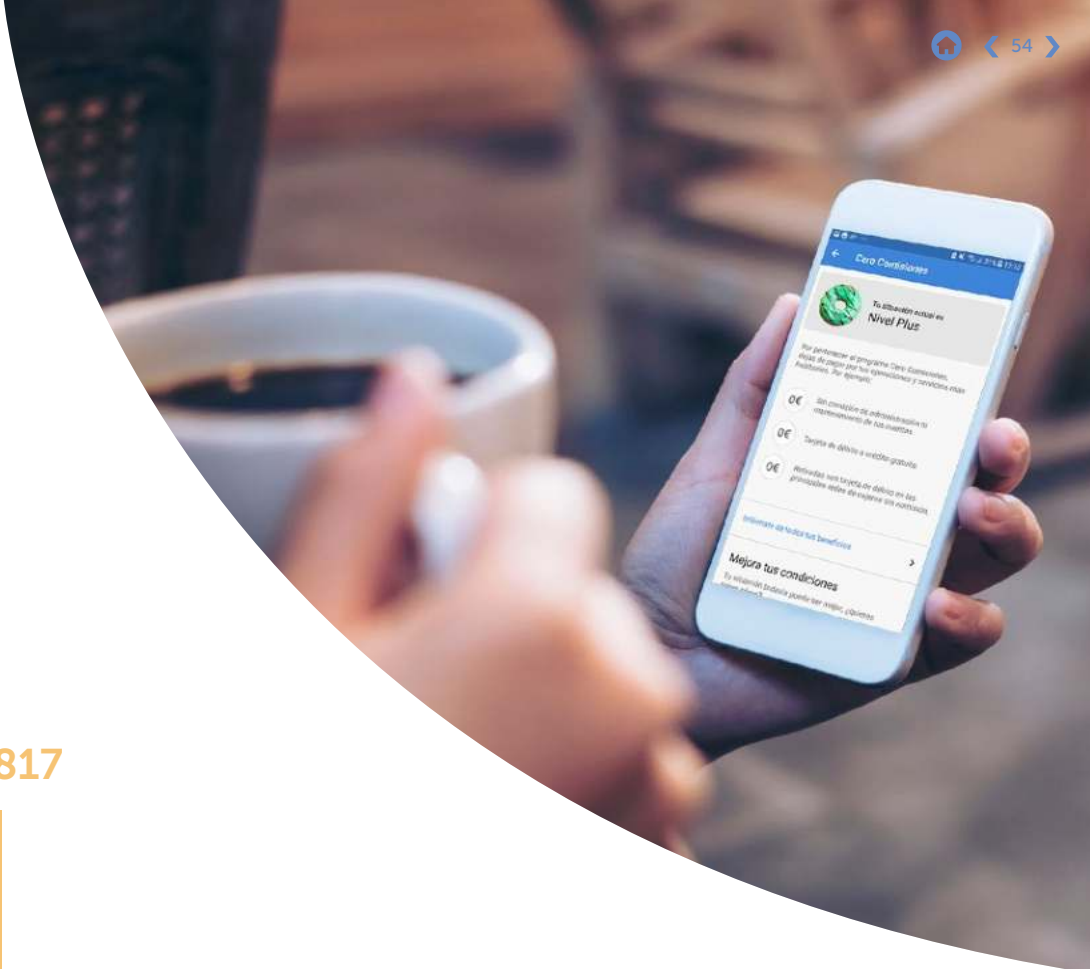
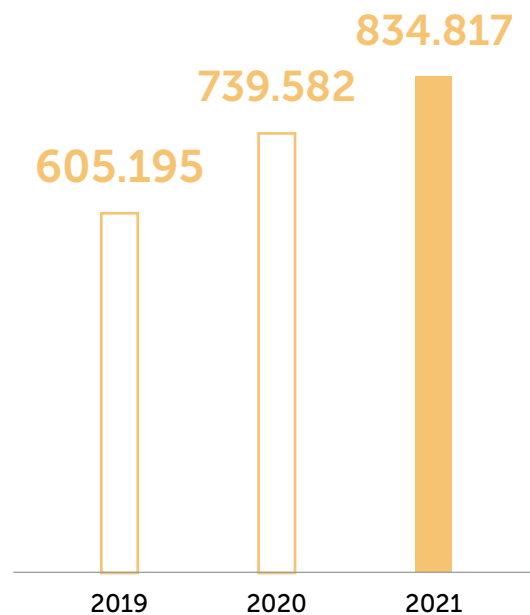
» La banca móvil de ABANCA se encuentra entre las mejor valoradas del sistema financiero español por los usuarios (según Google Play Store y Apple Store) y es utilizada por dos de cada tres clientes particulares del banco.



Este potencial tecnológico contribuye a impulsar el negocio digital del banco, que ya acapara a través de los canales digitales el 90 % de las transferencias o la compraventa de valores y cifras relevantes y cada vez más importantes en las aportaciones a planes de pensiones, formalización de préstamos preautorizados o ampliación de límite de tarjetas crédito. Todo ello sin olvidar que la app registra ya más de 22,5 millones de conexiones mensuales, contribuyendo en igual medida a ahorrar numerosos desplazamientos a las oficinas y a evitar el uso de documentos en formato papel.

Desde su lanzamiento, el servicio de banca móvil de la entidad ha evidenciado su capacidad de liderazgo tecnológico en el sector financiero. Creada y desarrollada por la entidad en Galicia, esta app fue de las primeras entre los bancos españoles en incorporar la huella o la identificación facial, como método de reconocimiento, adoptar los más altos estándares de seguridad u obtener la certificación de Illunion que garantiza que la aplicación es totalmente accesible para personas con discapacidad.

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





Nuevo proceso de alta digital: hemos llevado a cabo un profundo proceso de revisión y optimización del formulario de alta digital, que facilita el onboarding en la entidad de los nuevos clientes. Como resultado, este proceso puede ser realizado de forma muy sencilla y rápida, permitiendo completarlo en tan solo unos minutos y utilizando únicamente un navegador web y la cámara de su dispositivo.

Las principales mejoras incorporadas han sido, entre otras, las siguientes:

- El usuario se mantiene en todo momento en el mismo canal, su navegador web, en el que completa 'end to end' todos los pasos necesarios: facilitar sus datos, aportar la documentación requerida por la normativa y firma electrónica de sus nuevos productos.
- El formulario de contratación se adapta y visualiza de forma óptima en todos los dispositivos, sea un smartphone, un PC o una tableta.
- La validación de identidad del cliente se realiza de forma más ágil y cómoda para el usuario a través de un video-selfie y tecnología biométrica.

Esta importante mejora ha tenido lugar gracias a un importante esfuerzo de un amplio conjunto de unidades del banco, a partir del feedback aportado por los clientes a través de múltiples fuentes internas y externas, y gracias a la adopción de las tecnologías más avanzadas.

Cajeros automáticos

ABANCA ofrece a sus clientes una red de 1.136 cajeros automáticos que continuamente incorpora nuevas funcionalidades que permiten realizar de manera sencilla casi todas las operaciones habituales de un cliente. Además, ABANCA cuenta con una amplia red de terminales punto de venta (51.675 unidades) y parque de tarjetas (2,7 millones de unidades).



»» Estos canales alternativos a la oficina

juegan un relevante papel en la mejora de la eficiencia del banco, permitiendo reducir la actividad transaccional recurrente en las sucursales en favor de una actividad comercial más personalizada y con mayor valor añadido para el cliente.

PRINCIPALES líneas de negocio y productos

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

ABANCA define tres líneas prioritarias de negocio:

Constituye el eje principal en torno al cual se desarrolla la actividad más recurrente de ABANCA y se orienta a todo tipo de clientes minoristas (particulares, autónomos, 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, etc.). Dentro de esta línea, las personas físicas y pequeñas empresas son consideradas como estratégicas.

Esta línea aportó en 2021 el 76 % del margen bruto y el 80 % del BAI de la entidad, suponiendo el 58 % de los activos y el 62 % de los pasivos.

Banca minorista

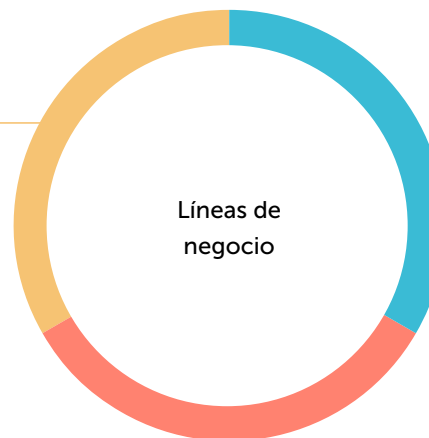
1

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 compraventa y movimientos societarios en el mercado ibérico, además de ampliaciones de capital, reestructuración de deuda y otras transacciones corporativas.

Esta línea aportó el 15 % del margen bruto y del BAI de la entidad, suponiendo el 39 % de los activos y el 35 % de los pasivos.

Líneas de negocio



Filiales no financieras

3

Cartera de empresas no financieras con vocación de apoyo al tejido productivo y soporte de actividades de la matriz, contribuyendo asimismo a los resultados de ABANCA.

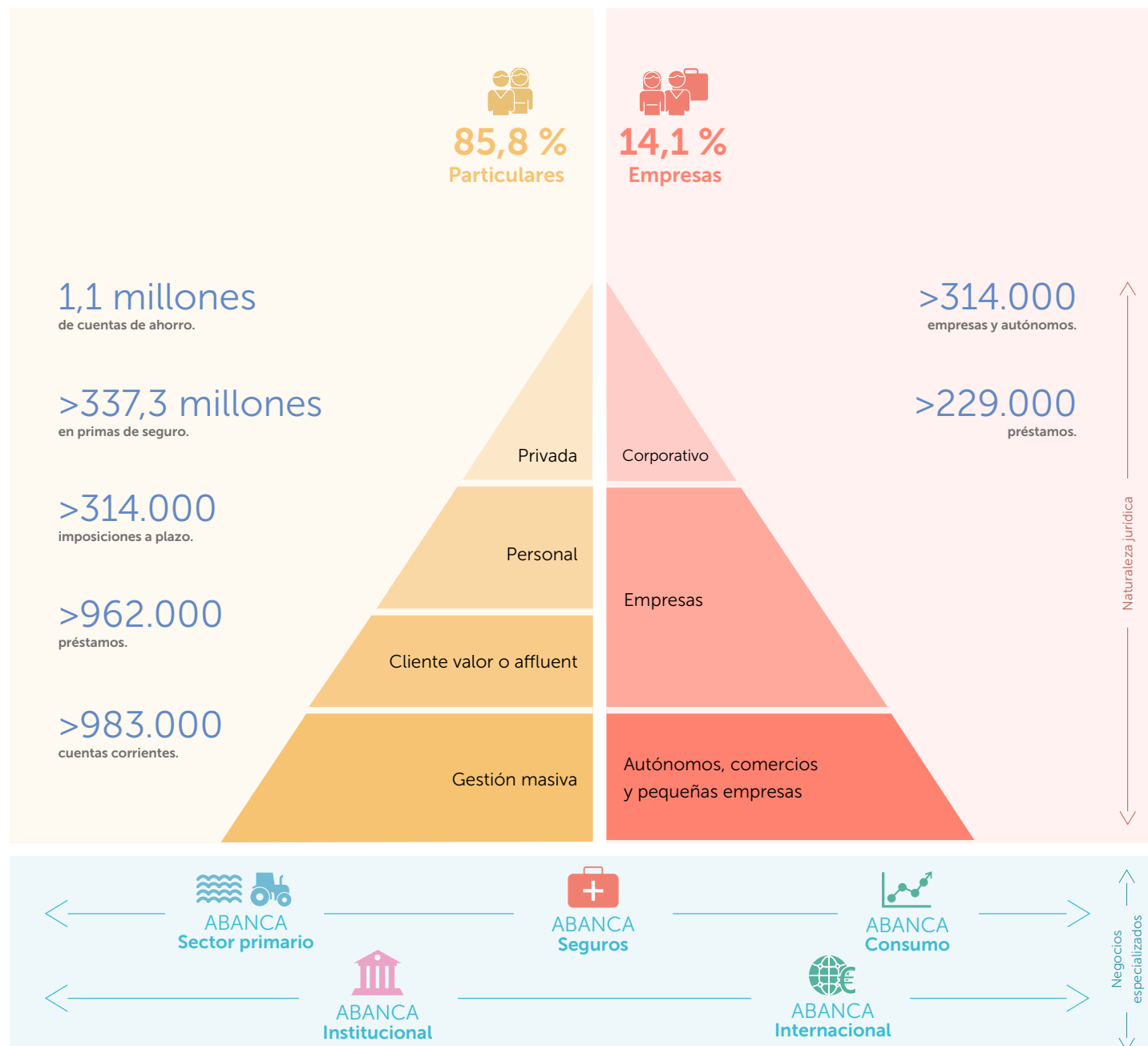
Esta línea aportó en 2021 el 8 % del margen bruto y el 5 % del BAI de la entidad, suponiendo el 3 % de los activos y de los pasivos.

1. Banca minorista

ABANCA focaliza su actividad más recurrente 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 las propuestas de valor especializadas.

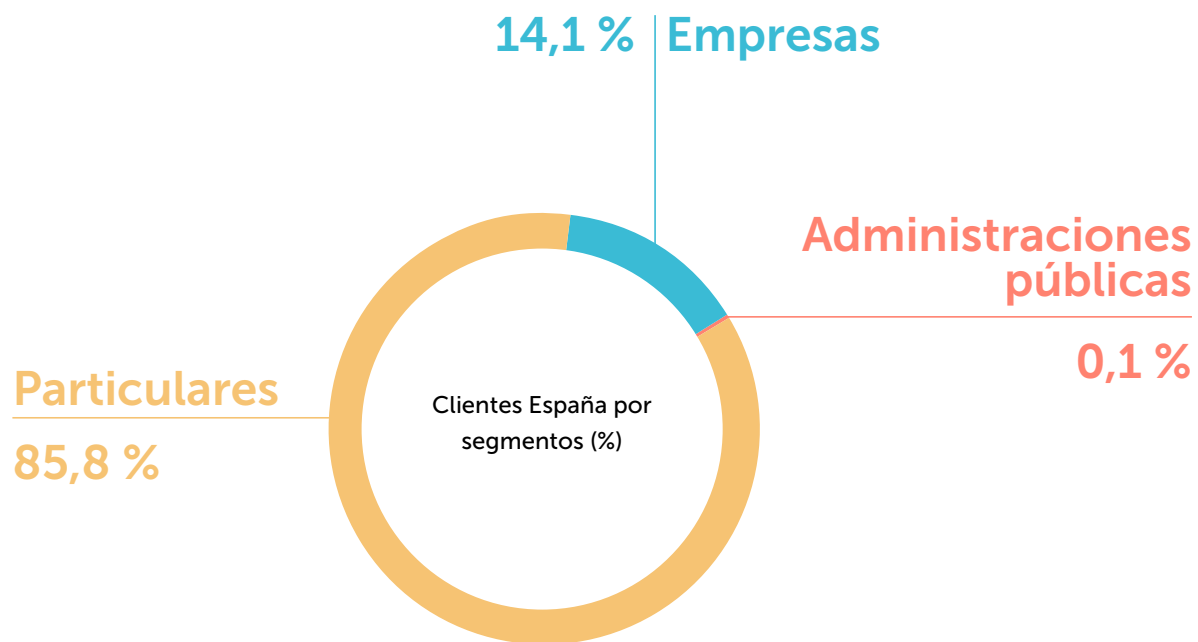
La estrategia comercial de ABANCA se articula a través de la segmentación por tipología de cliente, con el fin de ofrecer productos y servicios adaptados a sus necesidades sobre la base de un modelo de atención y propuesta de valor diferenciada. Estos productos y servicios se ofrecen en un entorno multicanal,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

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



a) Segmentación por naturaleza jurídica

La primera dimensión clasifica a los clientes por su naturaleza jurídica, y a partir de ahí identifica categorías más detalladas:



Particulares

Los particulares constituyen el segmento de clientela principal de ABANCA, suponiendo el 86 % de sus 2,2 millones de clientes en España y el 40 % 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.
- **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.
- **Seguros:** ABANCA ofrece una amplia variedad de productos de seguros que tienen como objetivo cubrir todo tipo de necesidades del cliente, tanto en el segmento de vida como de no vida (automóvil, hogar, negocio, accidentes o ahorros, entre otros).
- **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:



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 ABANCA.



2

Affluent

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 depósito 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 en planificación y asesoramiento financiero, acreditado por la Asociación Europea de Planificación Financiera (EFPA).



4

Banca privada

Esta unidad está enfocada en la atención de clientes con altos patrimonios mediante una gestión con un alto grado de personalización, a la medida de cada cliente. El equipo de profesionales que forman la unidad de banca privada incluye tanto a asesores sénior 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 304.000 clientes empresas y autónomos en España (el 14,1 % del total) 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.



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 un servicio de banca electrónica específico.



» La complejidad del negocio de empresas obliga a disponer de un alto grado de conocimiento técnico y del cliente, además de soluciones financieras a medida, para lo que ABANCA dispone de unidades de atención personalizada:

- **Unidad MCA:** destinada a atender a microempresas, 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. Aprovechando su know-how, también proporciona estructuras de financiación "a medida", en formatos especializados (préstamos sindicados, financiación de proyectos, tax lease, compras apalancadas de valores de primer nivel, etc.), operando tanto en el origen como en compras en el mercado secundario de crédito sindicado y búsqueda de opciones internacionales, principalmente en dólares.

b) Segmentación por negocios especializados

Adicionalmente, el Grupo ABANCA segmenta su negocio en áreas especializadas interconectadas para los siguientes sectores:



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 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.

ABANCA Agro brinda sus servicios y soporte a través de una gama de productos diseñados para este colectivo (ayudas económicas a los afectados por incendios, ayudas a los ganaderos, etc.). Este servicio se proporciona a través de una amplia red de oficinas atendidas por directivos especializados en este sector.



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 y Pensiones**, 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 le han permitido recuperar el 100 % del control sobre la cadena de valor de su negocio de seguros.

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

En 2021 ABANCA Seguros Generales ha lanzado sus dos primeros productos, el Seguro de auto "Copiloto" y el seguro de vida-protección de pagos, al tiempo que se ha implantado el servicio de "Tarifa Plana" en seguros, pionero dentro del mercado español.



**ABANCA
Consumo**

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

el 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.

**ABANCA
Institucional**

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.



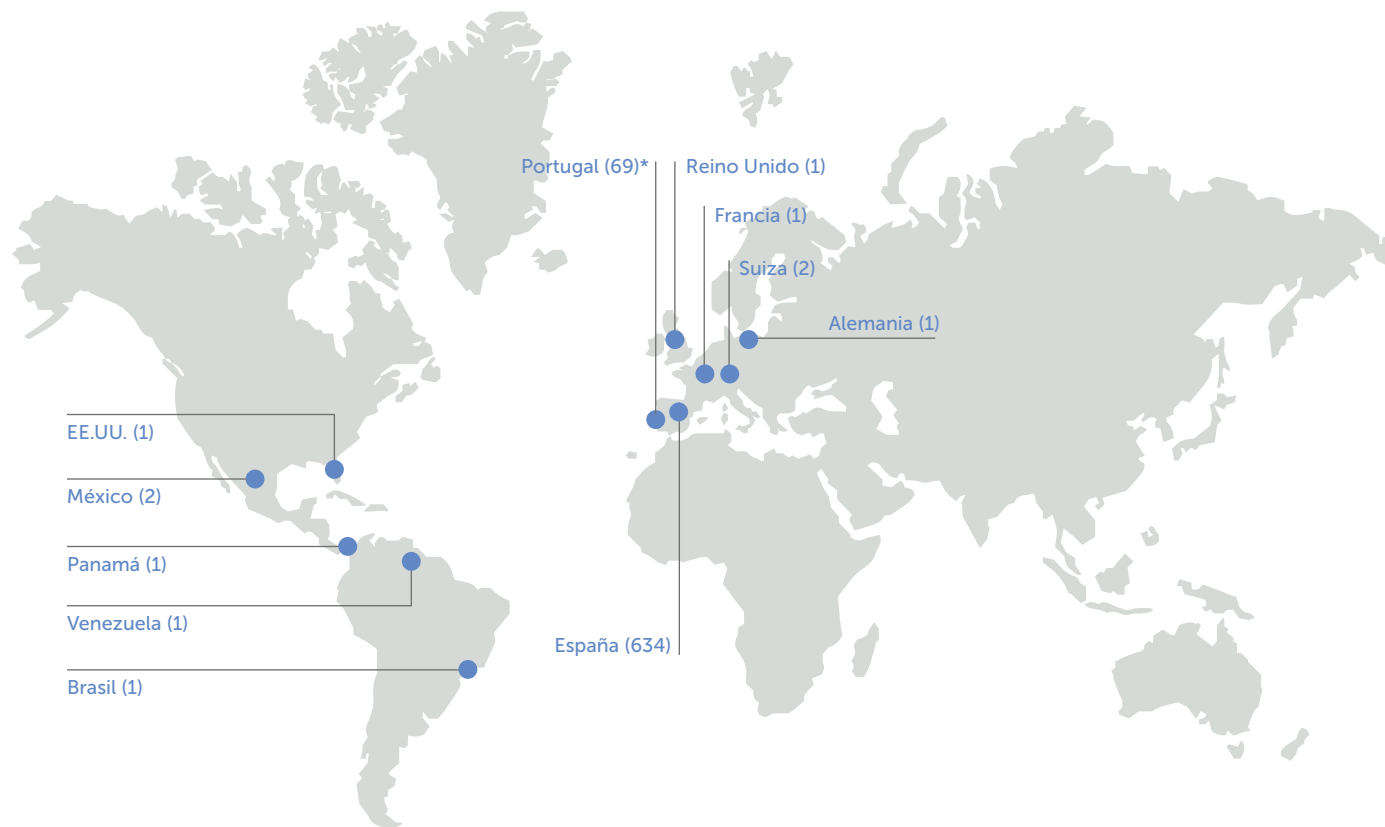


5

ABANCA Internacional. 203-2, FS7, FS8

Si bien ABANCA concentra su actividad y negocio en el mercado ibérico (España y Portugal), cuenta con 2 oficinas operativas fuera de esta área (Estados Unidos y Suiza) 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.



* Incluyen oficinas y promotores.

1. ABANCA España internacionales

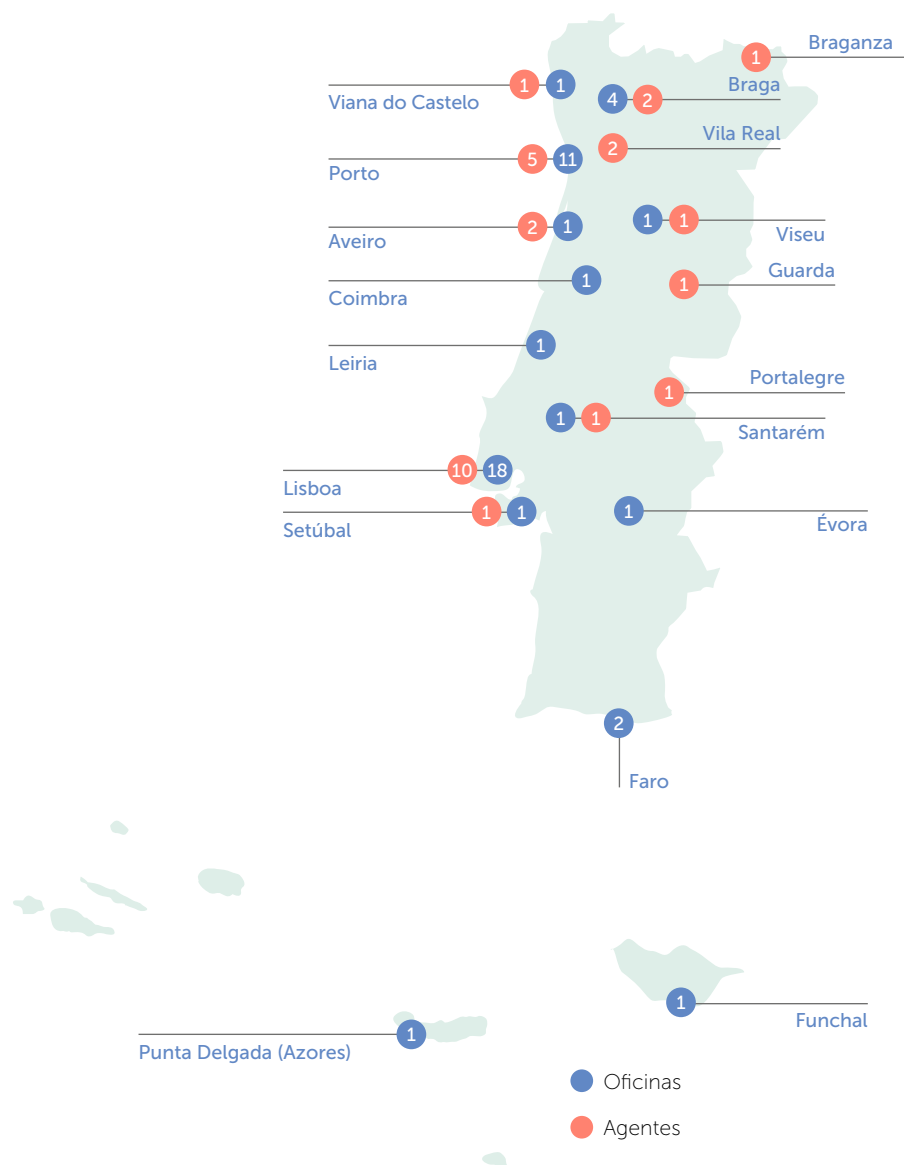
Son clientes con residencia en otros países pero que desean tener relaciones bancarias con una entidad ubicada en España. A diciembre de 2021 contamos con más de 61.000 clientes particulares y casi 1.300 clientes empresas con estas características, que son atendidos por los siguientes equipos:

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

- Europa: Londres (Reino Unido), Frankfurt (Alemania), París (Francia), Zúrich (Suiza) 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.



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 de 2021 tenemos casi 64.000 clientes particulares y más de 8.500 clientes empresas pertenecientes a este segmento. Estos clientes son atendidos en nuestra red de oficinas operativas del exterior ubicadas en:

- Portugal, red de 69 puntos de venta.
- EEUU, oficina de Miami.
- Suiza, oficina de Ginebra.
- México, Financiera SOFOM en Ciudad de México.

3. Comercio exterior

Este segmento lo forman empresas con residencia en España pero que realizan una importante actividad de comercio exterior (importación o exportación). Estos clientes requieren un modelo de atención especializada con asesoramiento y una gama de productos y servicios financieros específicos. A esta tipología de clientes los denominamos “clientes COMEX”. A diciembre 2021 contamos con más de 2.000 “clientes COMEX” que son atendidos por:

- El equipo de gestores especialistas en comercio exterior, un perfil de gestor con 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, etc.).
- El departamento de Back Office Comex, que da soporte técnico y estructural a la comercialización de estos productos, tanto en España como en las oficinas de la red exterior.

La red nacional e internacional de ABANCA, que da servicio a nuestros clientes internacionales, se refleja en este cuadro. Como se ve, además de las extensas redes que tenemos en España y Portugal, estamos presentes en los principales mercados de Europa y América.



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 NPL 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 su 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 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 dudosos del 2,14 % a cierre de 2021 y una cobertura de activos problemáticos del 76,4 %. Desde 2014 la entidad ha reducido en -3.145 M€, un -66 %, su volumen de NPL y adjudicados.

2. Banca mayorista

Sin perjuicio de que ABANCA financie su actividad de crédito con depósitos de la clientela, con una ratio LTD (crédito/depósitos) del 84,7 % a 31 de diciembre de 2021, 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 2021 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 ejes estratégicos del banco o proyectos de

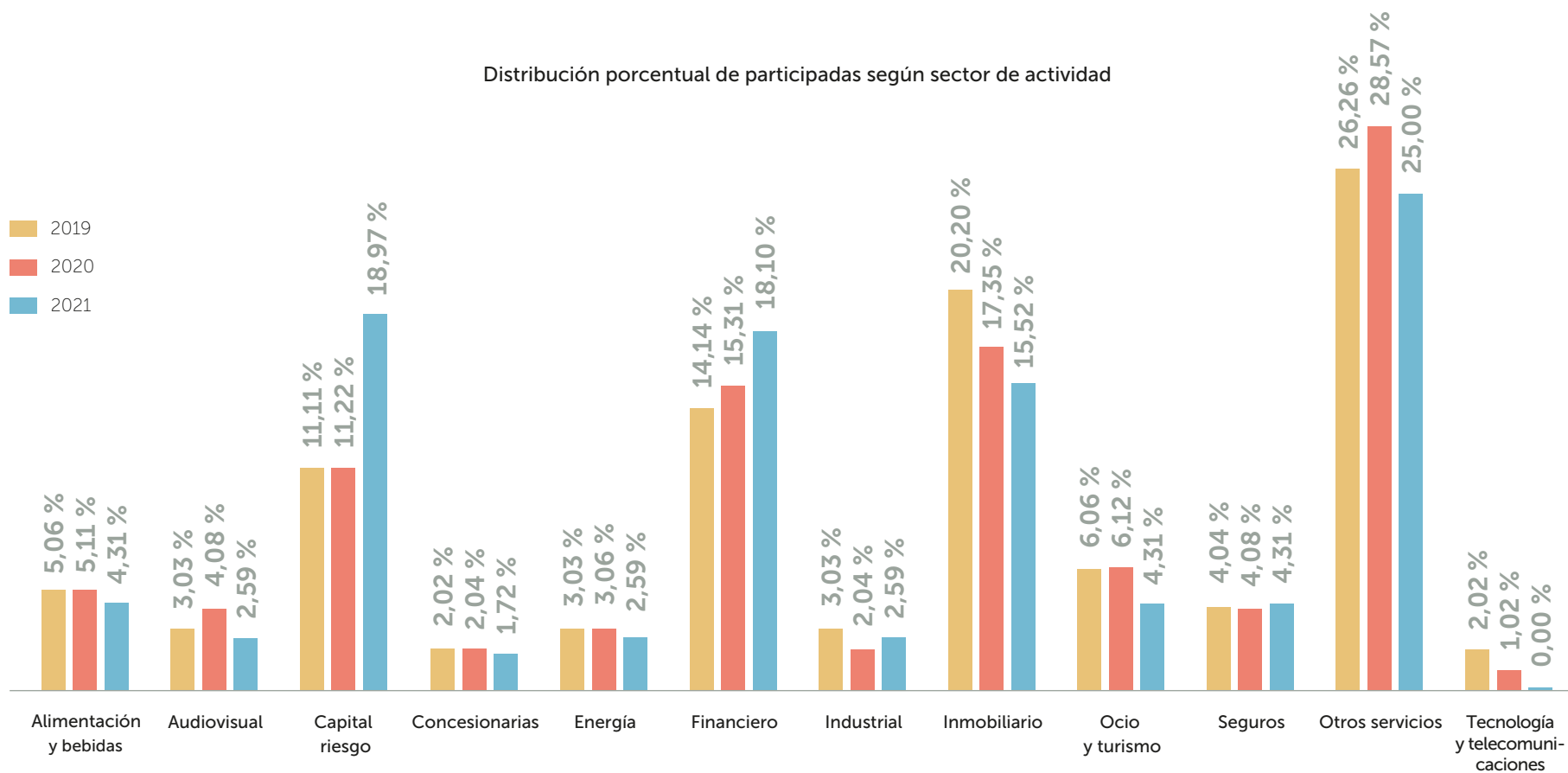
desarrollo empresarial en empresas de tamaño medio y con potencial de crecimiento. En 2021 se ha puesto especial relevancia en el apoyo a las empresas participadas debido a los impactos económicos generales que han sufrido a raíz de la pandemia por COVID-19: búsqueda de oportunidades de inversión/desinversión, financiación, etc.

Por otro lado, se han renovado exitosamente las certificaciones ISO 9001 e ISO 14001 en las empresas ABANCA Gestión Operativa y Espacios Termolúdicos.

Por último, tras la puesta en marcha del servicio de Banca Inversión del Grupo, encaminado al asesoramiento e intermediación de operaciones de M&A para clientes y no clientes del banco, se han ejecutado los primeros mandatos recibidos de terceros, a lo largo de 2021, concluyéndose de manera exitosa las primeras transacciones.

A cierre de 2021, el Grupo ABANCA mantenía una cartera de compañías participadas consolidadas con presencia en los sectores de alimentación y bebidas, ocio y turismo, seguros, financiero, infraestructuras y otros como el sector de tecnologías de la información y telecomunicaciones, automoción, naval, inmobiliario, energético, etc.

Distribución porcentual de participadas según sector de actividad



FINANZAS sostenibles

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

El esfuerzo de la entidad va dirigido en primer lugar a ser un dinamizador local de la sostenibilidad en el entorno, tanto a través de nuestra actividad financiera como de Afundación, su obra social. En ambos casos hemos utilizado el concepto de apoyo a la transición a una economía siguiendo criterios ASG (ambientales, sociales y de gobernanza), desde un enfoque progresivo e incremental, destacando la primera emisión verde, las operaciones de financiación de proyectos de energías renovables, autoconsumo, movilidad sostenible, y el lanzamiento de nuevas opciones de inversión con sesgo sostenible. Todo este esfuerzo se está desarrollando, prestando especial atención a las nuevas exigencias del supervisor en materia de divulgación y a las nuevas necesidades que surgen de la adaptación de nuestra actividad económica a los criterios establecidos, especialmente, por la Taxonomía U.E.

Plan de acción

El Plan de Acción de Banca Responsable y Sostenible establece la hoja de ruta y los objetivos para los próximos años, integrando en los modelos de gestión, de negocio, de riesgos y en el proceso de toma de decisiones los aspectos ambientales, sociales y de gobernanza (ASG). Además, en coherencia con nuestro modelo de negocio centrado en las personas y las pequeñas y medianas empresas, acompañaremos a nuestros clientes en la transición hacia un nuevo modelo económico basado en la sostenibilidad, tanto a través de la actividad financiera como con proyectos formativos o canales de asesoría.

Las actuaciones previstas para impulsar un modelo económico y social respetuoso con el medioambiente se estructuran en tres

grandes líneas de acción en las que el banco ya trabaja desde hace tiempo:

- Ambiental, con medidas para hacer frente a la emergencia climática.
- Socioeconómica, dirigida a impulsar la recuperación y la transformación hacia un desarrollo sostenible.
- De buen gobierno, que se concreta en un modelo de negocio que presta atención especial a las nuevas necesidades de los grupos de interés y específica a los nuevos riesgos.



Dentro de la línea de acción socioeconómica, ABANCA ha seguido adaptando su cartera de productos y servicios para ofrecer una alternativa sostenible dentro de su catálogo siempre desde una óptica progresiva, incremental y complementaria que sea útil para apoyar los esfuerzos de nuestros clientes en la transición hacia modelos de negocio más respetuosos con el entorno. En este marco consideramos crucial la canalización de la financiación y las inversiones hacia proyectos con potencial transformador de la economía tradicional, introduciendo nuevas líneas de negocio verde y social que, además de efectivas, respeten los tiempos de adaptación de cada cliente. Es fundamental que el desarrollo en la innovación sea armónico con las capacidades de nuestros clientes y la actividad del banco es crítica para conseguirlo, atendiendo en todo momento los criterios y expectativas marcados por el regulador.

Esta armonía entre desarrollo y capacidades se refleja en el proceso formativo de nuestros equipos de la red de distribución, que establece niveles de información y capacitación y define los mecanismos formativos necesarios antes de la comercialización efectiva de cada producto. La secuencia innovación, formación, comercialización es crítica para la estrategia ASG del banco y define perfectamente cómo interpretamos nuestro papel en la transición económica al nuevo modelo de negocio, a la par que mantiene a nuestra fuerza de comercialización permanentemente actualizada y, por tanto, capaz y efectiva para que nuestro banco desarrolle ese rol dinamizador.

Canalización de financiación para proyectos sostenibles

ABANCA sigue trabajando en la transición hacia una economía con bajas emisiones de gases efecto invernadero (GEI). Por ello, desde nuestro origen apoyamos la financiación de proyectos energéticos que utilizan tecnologías más eficientes, y que permiten contribuir de forma positiva a paliar los efectos nocivos del cambio medioambiental.

La entidad sigue clasificada entre las principales entidades españolas que

promueven la **financiación de proyectos de energía renovable**, trabajando desde su área de financiación especializada, sumado al esfuerzo de los equipos de la red de oficinas para otros segmentos de clientes.

En 2021 los proyectos de financiación que incorporan criterios de sostenibilidad y transición a una economía con baja intensidad de emisiones de CO₂ superaron los 820 M€.

Financiación con interacción en temas medioambientales (M€)

Sector actividad	2020			2021		
	Nacional	Internacional	Total	Nacional	Internacional	Total
Eólico	218	70	288	178	69	247
Solar	333	10	343	489	10	499
Minicentral hidráulica	34	0	34	18	0	18
Cogeneración	3	0	3	2	0	2
Biomasa	21	0	21	14	0	14
Otros*	11	0	11	15	25	40
Total	620	80	700	716	104	820

*Se incluyen por ejemplo operaciones que financian plantas regasificadoras.

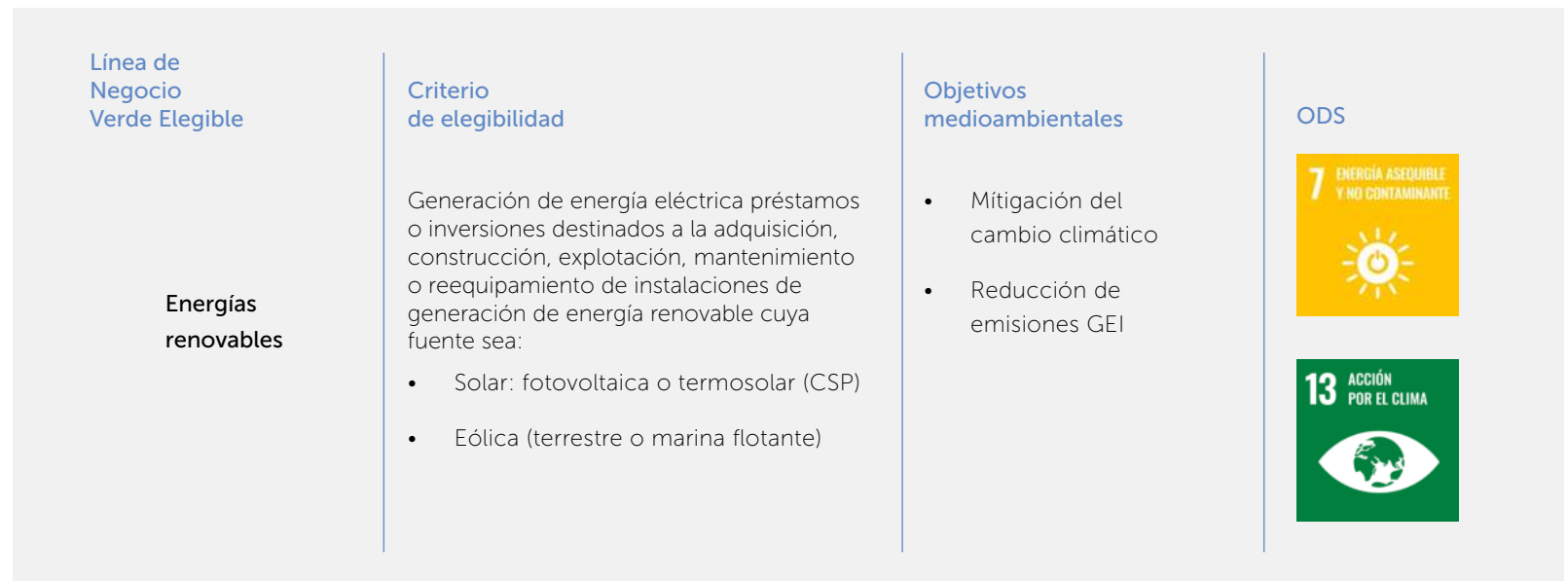
Mercados y financiación mayorista sostenible

Aunque el modelo de financiación del banco se nutre en su mayor parte de su base de clientes, la financiación mayorista a través de los mercados de capitales es crucial para articular correctamente la transición a la nueva economía. En este sentido, hemos publicado nuestro [Marco para Emisiones con Objetivos de Desarrollo Sostenible](#), con un enfoque muy innovador y exigente, que descansa en la calidad de los datos y la trazabilidad de los proyectos antes que en el puro volumen, desarrollado de acuerdo con los Principios para Bonos Verdes 2021, Principios para Bonos Sociales 2021 y Principios para Bonos de Sostenibilidad 2021 publicados por International Capital Market Association.

Dentro de ese marco, ABANCA ha colocado con éxito su primera emisión de bonos verdes Senior Preferred por importe de 500 millones de euros. Además de la calidad financiera, reflejada en los ratings obtenidos de Fitch (BBB-) y Moody's (Baa3) que confieren a los títulos el grado de inversión (Investment Grade), nuestros

inversores han apreciado el rigor en el enfoque ESG, respaldado por la opinión de Sustainalytics sobre el marco y corroborado por el amplio interés que despertó la emisión en la que figuran los más importantes representantes de la inversión sostenible, con notable participación del sector "Dark Green".

El Marco de Emisiones con Objetivos de Desarrollo Sostenible de ABANCA se enfoca, en un primer momento, en la línea de negocio de energía renovable:



Desde la publicación del Reglamento de Taxonomía, que establece el marco formal para la clasificación de las inversiones consideradas sostenibles, y en concreto de los dos actos delegados que lo complementan y en el que se establecen los criterios técnicos aplicables para la evaluación de impacto y clasificación de los objetivos, en ABANCA hemos comenzado a integrar los criterios, bajo el enfoque de mejor esfuerzo posible y de forma gradual, en la operativa y divulgación de la información.

Un ejemplo de ello está en la evaluación y selección de proyectos elegibles, que se realiza de manera individual como paso integrado en la evaluación del riesgo. A este respecto, ABANCA ha implementado un sistema de marcado que, a nivel de unidad de negocio, aplica la etiqueta correspondiente a cada operación de financiación del tipo definido alineada con el Reglamento de Taxonomía. Esta etiqueta debe ser validada por el comité de riesgo del nivel adecuado a la operación e incluye los datos y métricas precisas para calcular la evaluación de impacto, si fuera necesaria.



Análisis de la contribución a los ODS prioritarios y alineamiento con los objetivos medioambientales de Taxonomía de la UE

2021

Saldo, a final de año, de proyectos de energías renovables financiados en millones de euros

736,8

Diseño de un catálogo de productos sostenibles

ABANCA trabaja para satisfacer tanto la demanda de clientes de productos sostenibles como los requisitos de las entidades reguladoras y supervisoras. Fruto de esta línea de trabajo, el banco comercializa varios productos cuya finalidad directa es la sostenibilidad, dirigidos tanto a clientes particulares como a autónomos, pymes, empresas y comunidades de propietarios.



1

Energías renovables

Se ha desarrollado una línea encaminada a financiar instalaciones de autoconsumo y almacenamiento de energía renovables para todo tipo de clientes. En concreto, para particulares (familias y autónomos) y comunidades de propietarios se apoyan las instalaciones que sean subvencionables dentro de los límites que establece el plan de autoconsumo. El plan está dirigido a incentivar la ejecución de instalaciones ligadas al autoconsumo y al almacenamiento, con fuentes de energías renovables (EERR), así como a la implantación de sistemas térmicos renovables en el sector residencial, en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia (PRTR).



2

Eficiencia energética en viviendas

Para facilitar la ejecución de estos proyectos y complementar con financiación las ayudas europeas recibidas, el banco está adherido al protocolo de colaboración formalizado por el Instituto para la Diversificación y Ahorro de la Energía (IDAE) con aquellas entidades financieras interesadas en estos programas y que cuentan con productos específicos, en particular, dirigidos a las comunidades de propietarios.



3

Movilidad sostenible

ABANCA lanzó al mercado sus primeros productos de financiación para actuaciones vinculadas a los fondos de recuperación Next Generation EU, además del Plan Moves III, iniciativa del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico (MITECO), para incentivar la movilidad sostenible.

Impulso en la recuperación y transformación

Uno de los objetivos de la estrategia en finanzas sostenibles es apoyar la transición hacia la sostenibilidad de nuestros clientes.

En cuanto al trabajo de los equipos de **negocio especializado**, se centra en el apoyo al sector primario hacia modelos de negocio más respetuosos con el entorno: desde la difusión de información sobre ayudas para planes de mejora en su modelo de negocio y apoyo en el trámite de estas, pasando por 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.



Next Generation ABANCA

ABANCA ha creado una nueva unidad interna, Next Generation ABANCA, para poder colaborar estrechamente con las distintas administraciones públicas y empresas, acompañando a la hora de desarrollar proyectos de inversión que transformen la economía en los próximos años, aportando conocimiento e información de las distintas convocatorias.

Además, se encarga de facilitar el acceso al mercado de financiación, creando productos específicos que pueden anticipar el importe de las ayudas, así como complementar el importe de estas, haciendo viable cada una de las fases de los proyectos.



Acuerdos de colaboración

Sigue vigente el **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.

Los préstamos se gestionan a través de las comunidades de propietarios, y la financiación se destina a mantener o mejorar la seguridad del edificio, su accesibilidad, la instalación o modernización de los ascensores, la implantación de instalaciones de ahorro energético y aislamiento térmico, así como mejorar la habitabilidad, salubridad y estanqueidad de las instalaciones comunitarias.

Formalizaciones del Plan Activamos

	2019	2020	2021
Número de operaciones	4.945	3.324	4.050
Volumen en millones de euros	125,10	81,30	100,09

ABANCA ha suscrito un acuerdo con el FEI (Fondo Europeo de Inversiones) para apoyar el crecimiento y desarrollo de las pequeñas y medianas empresas (pymes) españolas afectadas por la crisis económica derivada de la COVID-19.

En virtud del acuerdo, el FEI aporta una garantía de 350 millones de euros que ha permitido a nuestro banco crear una cartera de financiación de hasta 500 millones de euros para que las pymes españolas puedan mitigar las consecuencias económicas de la pandemia. El acuerdo está respaldado por el Fondo de Garantía Europeo (FGE), que destina a este fin parte de los 540.000 millones de euros del paquete de rescate de la UE aprobados en respuesta al impacto económico de la pandemia. Gracias a la garantía del FEI bajo el Fondo de Garantía Europeo, ABANCA ofrece una financiación más favorable a las pymes y sociedades de pequeña y mediana capitalización en aquellos sectores especialmente expuestos a la pandemia de COVID-19, apoyando la recuperación de su liquidez y la conservación del empleo en el país.



ABANCA y su obra social, Afundación, renovaron también el acuerdo de colaboración que mantenían con la Asociación Gallega de la Empresa Familiar (AGEF) para realizar actividades asociativas y formativas en la divulgación de la importancia del tejido empresarial familiar y su papel social y económico,

y para fomentar el emprendimiento con un programa educativo en centros de educación primaria y secundaria. El acuerdo presta especial relevancia a los objetivos de fortalecimiento y continuidad de las empresas familiares, mejora de su entorno legal y fiscal y fomento del espíritu empresarial.

Inversión socialmente responsable

ABANCA ha implementado una estrategia de inversión responsable que se sustenta en los siguientes pilares:

- Integración de los riesgos de sostenibilidad ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) en la toma de decisiones de inversión, como forma de contribuir a una mejor gestión de los riesgos a largo plazo de las inversiones y a la identificación de oportunidades derivadas de la sostenibilidad.
- Fortalecimiento del plan de inversiones introduciendo consideraciones materiales ASG en proceso de inversiones que permita decisiones mejor informadas.
- La incorporación de criterios de sostenibilidad en el proceso de inversiones es considerada una buena práctica por los clientes de la entidad, que se refleja en la mayor demanda de productos y servicios relacionados con inversiones responsables.

En 2021, el banco modificó su Política de Inversión Responsable e Integración de Riesgos de Sostenibilidad para recoger la estrategia y principios básicos de actuación en esta materia. Buscamos obtener un retorno de la inversión consistente con nuestros objetivos de rentabilidad y, a la vez, coherente con la satisfacción de los propios objetivos de sostenibilidad y respeto al medioambiente de sus clientes, sin descuidar el bienestar social.



Las nuevas métricas, específicas para el control y evaluación de estos factores, se incorporarán a los sistemas de información de la entidad para que el impacto de nuestra actividad sea medible y trazable y, por tanto, se pueda presentar a la sociedad de manera comprensible y homogénea.

En términos normativos, la Política da respuesta a las obligaciones del Reglamento (UE) 2019/2088 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de noviembre de 2019 (o Reglamento SFDR por sus siglas en inglés), sobre divulgación de la información relativa a

la sostenibilidad en el sector de los servicios financieros. En particular, la Política tiene como finalidad informar sobre cómo se integran los riesgos de sostenibilidad en los procesos de toma de decisiones de inversión y de asesoramiento.

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 Alpha 360

El modelo de inversiones de ABANCA, Alpha 360, 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 (PRI por sus siglas en inglés), 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.

Todos los fondos incluidos en las carteras Alpha están gestionados por gestoras firmantes de los Principios de Inversión Responsable (PRI) y durante el proceso de selección de fondos se aplica un filtrado negativo a aquellos fondos gestionados por entidades no firmantes de los Principios de Inversión Responsable.

El modelo Alpha ofrece cuatro estrategias de inversión:

- **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 identifica tres grandes megatendencias ligadas al desarrollo sostenible: innovación, demografía y sostenibilidad. Al menos el 75 % de la cartera se encuentra invertida en fondos sostenibles clasificados como artículo 8 o 9 bajo SFDR.
- **Alpha Responsable**, las carteras Alpha Responsable invierten exclusivamente 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 sostenible o impacto.



- Cartera ABANCA 360:** es un producto innovador y sencillo que permite ofrecer una oportunidad de inversión para todo tipo de perfil de clientes que demandan una gestión profesionalizada de su cartera y con un umbral mínimo de inversión de los más bajos del sector. El cliente no sólo tiene un servicio que se adecúa a su perfil de riesgo, sino que conoce qué estrategia sigue su inversión llevada a cabo por una gestión pasiva marca ABANCA.

La Cartera ABANCA 360 permite crear carteras diversificadas que cumplen con principios que van más allá de la búsqueda de rentabilidad, se incorporan al análisis criterios ambientales, sociales y de buen gobierno corporativo (ASG) a lo largo de todo el proceso, por lo que se pueden clasificar en el artículo 8 de SFDR (EU Sustainable Finance Disclosures).

Es un producto que incorpora tres fondos de inversión sostenibles de marca ABANCA que buscan promocionar la inversión bajo criterios ASG: ABANCA Renta Variable ESG 360, FI; ABANCA Renta Fija ESG 360, FI; y ABANCA Renta Fija Transición Climática 360. Estos fondos están clasificados como artículo 8 o artículo 9 bajo SFDR.

La Cartera Alpha Exponential Future, Alpha Responsible y Cartera ABANCA 360 se clasifican como producto artículo 8 bajo el Reglamento de Divulgación de Información sobre Sostenibilidad de la UE o SFDR, al promocionar características medioambientales y sociales.

Inversión socialmente responsable	2020	2021
Volumen total AUM gestionado en GDC (M€)	576,84	1.245,62
Volumen total gestionado clasificado siguiendo el criterio SFDR (M€)	436,45	1.095,76
Porcentaje de los AUM que se encuentran en estrategias sostenibles, clasificadas como artículo 8 según SFDR	75,7 %	88,0 %



Participación de capital en proyectos sostenibles

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 19 %, con el siguiente detalle:



Inversiones ABANCA con interacción en temas medioambientales (M€)

Sector de actividad	2020		2021	
	Potencia (Mw)	Participación (%)	Potencia (Mw)	Participación (%)
Norvento Montouto, S.L.				
–Fiouco	24,00	19,90 %	24,00	19,90 %
–Montouto	20,46		20,46	
Norvento Curuxeiras, S.L.	49,60	19,90 %	49,60	19,90 %
Norvento Sasdónigas, S.L.	18,00	19,68 %	18,00	19,68 %
Total	112,06	< 20 %	112,06	< 20 %

Información relativa a la adaptación de la Taxonomía Europea y divulgación sobre el artículo 8 del Reglamento 2020/852

Precedentes y justificación normativa

En junio de 2020 se publicó el Reglamento (UE) 2020/852 (en adelante "Reglamento de Taxonomía" o "Taxonomía"), que establece el marco formal para la clasificación de las inversiones consideradas sostenibles, y cuyo fin último es modificar los flujos económicos y dirigirlos a fines y actividades con impacto positivo en las magnitudes climáticas y medioambientales que el propio marco define.

Además del Reglamento, se han publicado dos actos delegados que lo complementan: el Acto Delegado del 4 de junio de 2021, por el que se establecen los criterios técnicos aplicables para la evaluación de impacto y clasificación de los objetivos mitigación y adaptación del cambio climático; y el Acto Delegado del 6 de julio de 2021, por el que se detallan los requisitos de divulgación de las empresas sujetas a publicar información no financiera sobre las actividades económicas sostenibles definidas en el Reglamento, de acuerdo con la Directiva 2013/34/UE (Directiva NFRD).

Este último acto delegado define una metodología y unas plantillas que establecen los principios y formas que las entidades financieras deben observar para analizar y publicar las distintas partidas y activos, y cómo estos contribuyen a alguno de los objetivos de sostenibilidad establecidos por la Taxonomía. En particular, se establece un indicador que todas las entidades financieras deberán publicar, el Green Asset Ratio (GAR), que determina el grado de alineamiento del balance del banco con los objetivos sostenibles del Reglamento, considerando que una actividad está alineada cuando, además de encuadrarse en una tipología recogida en la Taxonomía, cumple los criterios técnicos y de screening exigidos.

Provisionalmente, y debido a las dificultades de cálculo de alineamiento en el estado de desarrollo actual de las estructuras de información necesarias, las entidades deberán reportar el cálculo de la ratio atendiendo a su "elegibilidad" en lugar de a su alineamiento. La norma determina que la elegibilidad vendrá determinada por el encuadramiento de una actividad en la Taxonomía, sin más valoración ni comprobación que la mera mención en la norma. En ausencia de otros datos de mayor calidad, se ha utilizado información interna de la entidad.

Por último, cabe mencionar la publicación de dos documentos de Preguntas y Respuestas (FAQ) relativas al segundo acto delegado de Taxonomía, en diciembre de 2021 y febrero de 2022, por parte de la Comisión Europea. En estos documentos se establece un doble enfoque respecto a la publicación de la información de elegibilidad, uno obligatorio, basado en la información pública de las contrapartes, y otro voluntario, basado en estimaciones y criterios internos.

Sin embargo, y debido a la falta de información en este primer año de aplicación del acto delegado por parte de las contrapartes, la entidad ha dado prioridad al enfoque voluntario basado en la información interna, en aras de una mayor transparencia y buscando reflejar de forma más ajustada a la realidad la exposición de la ABANCA a actividades verdes. Esto es así en la medida en que el criterio de cálculo obligatorio del Ratio de Elegibilidad excluye de la consideración de elegible a todo el crédito concedido a las sociedades no financieras no sujetas a la Directiva de Divulgación de Información no Financiera (NFRD por sus siglas en inglés), lo que de facto excluye el crédito concedido a todas las pequeñas y medianas empresas independientemente de la actividad que desarrollen.

Determinación y metodología

Teniendo en cuenta el carácter provisional y transitorio del cálculo de la ratio de elegibilidad para los ejercicios 2022 y 2023, ABANCA ha aplicado los criterios de a) mejor esfuerzo posible y b) respeto a la literalidad de los criterios para la obtención de la información necesaria. Las ratios requeridas en el EINF 2021 son:

- Proporción de activos asociados a actividades económicas elegibles y no elegibles (tal como se define elegibilidad anteriormente), según la Taxonomía.
- Proporción de exposiciones a Administraciones Centrales, Bancos Centrales y emisores supranacionales sobre activos totales.
- Proporción de posiciones de derivados sobre activos totales.
- Proporción de exposiciones a entidades no sujetas a la obligación de publicar información no financiera de conformidad con la Directiva 2013/34/UE sobre activos totales.
- Proporción de exposiciones de la cartera de negociación y de préstamos interbancarios a la vista sobre activos totales.

No obstante, y conforme a lo previsto en el propio Reglamento, ciertas exposiciones se han excluido del ámbito de la ratio principal, no constando por tanto en el numerador ni en el denominador:

- Exposiciones a bancos centrales.
- Exposiciones asociadas con emisores soberanos.
- Cartera de negociación.

Además, el Reglamento establece que algunas exposiciones no pueden estar alineadas con la Taxonomía en ningún caso; por lo tanto, se han excluido del numerador de la ratio de elegibilidad. Estas exposiciones son:

- Derivados.
- Préstamos interbancarios a la vista.
- Efectivo y otros activos vinculados a efectivo.
- Otros activos.



En cuanto a la metodología para el cálculo de la ratio de elegibilidad y el proceso de obtención de datos, ABANCA ha optado por una solución integrada con la información de reporting financiero que permite cumplir con los requerimientos normativos.

El objetivo es disponer de una solución para la divulgación en el ámbito de la sostenibilidad que permita a la entidad la incorporación de nuevos ámbitos de información de forma continua y flexible, además de velar por la máxima coherencia de la información, soportándose en un diccionario único centralizado de datos que posibilite la trazabilidad del dato y la conciliación, y minimice los errores y el tratamiento manual de los datos.

Adicionalmente, y en base al enfoque aplicado por ABANCA bajo el entendimiento de los requerimientos, que por su definición en este momento está sujeto a algunas limitaciones, es importante saber que se han tenido en cuenta las siguientes consideraciones en la elaboración de los cálculos:

- Desde la entidad se han encontrado limitaciones a la hora de disponer de toda la información necesaria, debido a que se encuentra en proceso de integración los sistemas de ABANCA y Novobanco. Por ello, el aplicativo empleado para la generación de las ratios, al obtener la información del

propio sistema de la Entidad (y no disponer los datos de Novobanco todavía), no ha incorporado dicha información. Con todo ello, la información que se ha empleado representa el 97 % del total de activos del Grupo, siendo una cifra relevante y que reflejan adecuadamente las ratios actuales del Grupo.

- La información empleada como base para el cálculo de los indicadores, en el caso de las partidas de préstamos y anticipos, los valores representativos de deuda y las inversiones en sociedades dependientes y asociadas, se encuentra expresada en importes brutos.
- La información de Grupo empleada tiene como fuente los Estados Financieros reservados (perímetro prudencial) que difieren con los Estados Financieros públicos consolidados, por tratarse de perímetros de consolidación diferentes (perímetro prudencial vs. reservado).
- Conviene señalar que, dado que algunas exposiciones (derivados, préstamos interbancarios, etc.) se excluyen únicamente del numerador, pero no del denominador en el cálculo de la ratio de elegibilidad, en ningún caso se podrá alcanzar el 100 % de activos elegibles según la Taxonomía.

- El Reglamento de Taxonomía no cubre actualmente todas las actividades que se desempeñan y que las entidades pueden financiar; igual de importante es matizar que aquellas actividades que no han sido incluidas como elegibles no son necesariamente consideradas dañinas para el medioambiente.
- Las exposiciones de la cartera de hogares incluyen, entre otros, la totalidad de los préstamos garantizados por bienes inmuebles residenciales, dado que estos pueden estar potencialmente alineados siguiendo los criterios del Reglamento de Taxonomía en función de sus niveles de eficiencia energética.
- Se ha realizado el cálculo en línea con el enfoque voluntario que intenta complementar el dato, y por ello incluye aproximaciones en lo referido a:
 1. Las sociedades no financieras, se han incluido tanto las que están sujetas a la Directiva de Divulgación de Información no Financiera (NFRD por sus siglas en inglés) como las que no lo están.
 2. Se ha tenido en cuenta la finalidad o se ha utilizado información interna de la entidad sobre las operaciones.

La consideración de aproximaciones se estima oportuna para dar respuesta completa a los requerimientos de los actos delegados mencionados, teniendo en cuenta que a la fecha de emisión del EINF de 2021 de ABANCA, los clientes y otras contrapartes con los que interactúa la entidad no han informado aún sobre su obligación o no de presentar sus correspondientes EINF en materia de sostenibilidad. ABANCA ha considerado como entidad no sujeta a reportar información no financiera a aquellas contrapartes dentro de la categoría de "sociedades no financieras" que según su tamaño se consideran «pymes», conforme a las definiciones de la Recomendación 2003/361/CE de la Comisión, de 6 de mayo de 2003, sobre la definición de microempresas, pequeñas empresas y medianas empresas, así como a las grandes empresas de menos de 500 empleados.

- Para determinar el cálculo de la elegibilidad, también se ha tenido en consideración el análisis realizado a nivel individual de las operaciones de financiación de energía renovable (parques eólicos y fotovoltaicos), que, bajo nuestro criterio, se ajustan a los requerimientos técnicos para su alineamiento con el Reglamento de Taxonomía UE.

El resultado de la aplicación de esta metodología arroja que ABANCA presenta a cierre de 2021 una ratio de elegibilidad del 42,72 %.

Aplicando el enfoque obligatorio que excluye de numerador toda la financiación concedida a pequeñas y medianas empresas (no sujetas a la Directiva NFRD), independientemente de la elegibilidad de su actividad, y las operaciones para cuya identificación de la finalidad se ha utilizado información interna de la entidad, la ratio de elegibilidad se situaría en el 30,95 %.



Ratios de elegibilidad según la Taxonomía de la Unión Europea

Proporción de actividades económicas elegibles

	M €	%	%
Proporción de activos elegibles	22.795	42,72 %	30,95 %*
Proporción de activos no elegibles	30.570	57,28 %	
Carteras cubiertas por el ámbito de las ratios de actividades elegibles y no elegibles	53.366	100,00 %	

*Ratio de elegibilidad aplicando el enfoque obligatorio.

Proporción de la exposición en los activos totales

	M €	%
Exposición a administraciones centrales, bancos centrales y emisores supranacionales	23.671	30,68 %
Exposición a derivados	69	0,09 %
Exposición a empresas no obligadas a presentar información no financiera (aplicando el enfoque obligatorio)	12.006	15,56 %
Cartera de negociación	114	0,15 %
Préstamos interbancarios	188	0,24 %
Activos totales para el cálculo de la ratio de elegibilidad	77.151	100,00 %

En el numerador, importe de 22.795 M € que se desglosa en:

- Cartera de inversión a sociedades financieras con finalidades económicas definidas como elegibles: 346 M €
- Cartera de inversión a sociedades no financieras con finalidades económicas definidas como elegibles: 6.905 M €
- Cartera de hogares elegible (se incluyen préstamos garantizados con bienes inmuebles residenciales, préstamos de renovación de edificios y préstamos para automóviles): 15.155 M €
- Cartera de garantías reales obtenidas mediante toma de posesión (inmuebles adjudicados residenciales o comerciales): 389 M €

En el denominador Activos Totales por importe de 53.366 M €, producto de la suma de:

- Préstamos y anticipos, valores representativos de deuda e instrumentos de capital, no mantenidos para negociar admisibles en el cálculo de la ratio de elegibilidad: 33.115 M €
- Garantías reales obtenidas mediante toma de posesión: 389 M €
- Otros activos (derivados, préstamos interbancarios, efectivo y otros activos): 19.862 M €

Nuestra estrategia de negocio, en concreto en finanzas sostenibles para el apoyo de nuestros clientes en la transición, se indica al inicio del presente capítulo. Esta estrategia está alineada con la gestión del riesgo climático y medioambiental, como se explica en el capítulo de Gestión del Riesgo.

Unidad de ABANCA que 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 tres ejes:



OBSERVATORIO tecnológico

1

- **Sandbox BdE:** participamos apoyando la propuesta de la empresa gallega GodEnigma en la primera convocatoria del sandbox regulatorio de Banco de España. El proyecto Ithium100 es una plataforma de anticipo sobre pedido basado en tecnología blockchain que facilita el acceso a la financiación a los clientes en fases más tempranas del negocio. La plataforma se apoya sobre las características de inmutabilidad y transparencia de la tecnología blockchain para asegurar la negociación y facilitar la aprobación de las ofertas. La prueba planteada dentro del contexto de sandbox cuenta con la colaboración de empresas del grupo gallego Abeirar y la financiación de ABANCA. Desde septiembre 2021 hasta febrero 2022 se desarrollará el piloto dentro de los estándares marcados en el sandbox del Banco de España, de cara a su validación como producto homologable y su posterior implantación en mercado.
 - **Nuevo proceso interno de prueba de concepto:** desde ABANCA innova hemos impulsado la iniciativa de desarrollar un proceso específico dentro de la entidad que permita la colaboración con proveedores en el entorno de una prueba de concepto de forma ágil y acotada. Esto nos proporciona herramientas de colaboración con startups para poner a prueba los productos o servicios que ofrecen y que son interesantes para las áreas de negocio del banco, evitando engorrosos procesos de licitación que no facilitan la ejecución rápida de este tipo de validaciones de mercado.
- Se ha definido un proceso específico dentro de los procesos de innovación de la entidad que da soporte a estas iniciativas, estableciendo un contexto de riesgo acotado siempre que permita hacer estas pruebas a coste, riesgo y esfuerzo reducido. Un equipo de trabajo específico y empoderado es el encargado de realizar todas las validaciones para que la propuesta pueda considerarse que tiene encaje dentro de este entorno de riesgo acotado. Como resultado de ello, pretendemos tener un canal de realización de estos pilotos que permita su formalización en un plazo inferior a dos meses para una ejecución de pilotos de hasta tres meses en la mayor parte de los casos.
- **Plataforma Wallet Pagos QR:** continuando el éxito de los bonos PRESCO de 2020, distintas instituciones han querido poner el modelo a disposición de sus ciudadanos y se han alcanzado los siguientes volúmenes:
 - 351.005 usuarios dados de alta en la plataforma.
 - 7.053 comercios.
 - 30 M€ de euros en ventas.



OPEN INNOVATION

2

- **Merlin+Lanzadera:** una de las aceleradoras de referencia en el ámbito nacional, Lanzadera, ha lanzado un nuevo formato de colaboración para la innovación abierta denominado hub. El hub está formado por una corporación impulsora y una o varias corporaciones facilitadoras. La corporación impulsora plantea un reto, para el que Lanzadera busca startups que se apoyarán en las corporaciones facilitadoras con el objetivo de resolver el reto.

Lanzadera ha invitado a ABANCA a participar en el hub retailtech impulsado por Merlin Properties, compañía cotizada dedicada a la adquisición y gestión de activos inmobiliarios terciarios en la península ibérica. Este hub cuenta también con la participación de Google y VISA como facilitadores. El reto se centra en buscar soluciones innovadoras para los centros comerciales, consiguiendo que el cliente elija esta opción frente a otras que están a su alcance. Merlin posee 15 centros comerciales en la península ibérica, entre los que se encuentra el Marineda City ubicado en A Coruña.

El objetivo es implantar en uno de los centros comerciales de Merlin la solución de la startup seleccionada, mejorada a través de la aportación de los facilitadores.

- En lo que se refiere al **programa de startups ABANCA Innova**, durante 2021 hemos completado con éxito la ejecución de las propuestas seleccionadas en el programa de startups de 2020. Las tres iniciativas seleccionadas han sido acogidas con gran interés por parte de las áreas de negocio patrocinadoras y todas ellas están en proceso de extenderse en los procesos del banco.

– **KYCredit** aporta servicios para diferentes industrias (financiera, aseguradora, retail) que permiten reducir los riesgos de fraude y/o de crédito con sus contrapartes.

– **Bigle Legal** es una solución software que permite a las empresas automatizar el proceso de creación de sus documentos legales, eliminando los errores humanos y ahorrando tiempo y dinero.

– **Ironchip** evita que un atacante remoto pueda acceder a su servicio si no posee un dispositivo móvil concreto en una geoposición determinada. De esta manera, se evitan problemas de phishing, ataques remotos o sim swapping, entre otros.



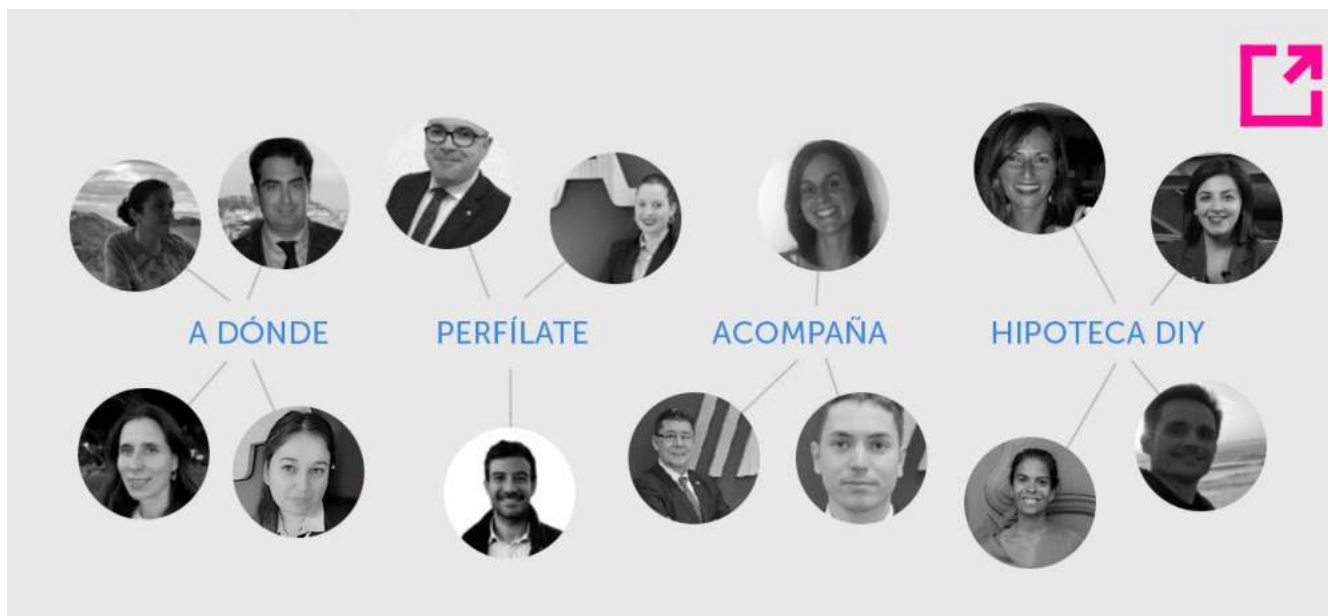


INTRAEMPENDIMIENTO

3

El programa de intraemprendimiento durante 2021 se centró en el desarrollo de cuatro iniciativas que fueron presentadas en el hub de innovación con buena acogida.

- HipotecaDiY:** es una hipoteca que se gestiona totalmente online hasta la fase de formalización. El cliente puede hacer sus trámites cuando y donde quiera y dado que se encarga de todas las gestiones, en compensación, se le paga por su tiempo. Es, por tanto, la primera hipoteca remunerada.
- //Adónde:** se trata de una solución para la gestión flexible de espacios de trabajo. Es un software integrado, modular, escalable y 100 % configurable. Permite al empleado en cuestión de segundos reservar la sala o el puesto de trabajo que se adapte mejor a sus necesidades.
- //Acompaña:** este proyecto es una funcionalidad de la banca móvil que permite al cliente conocer la disponibilidad en tiempo real de su gestor e interactuar con él. Emplea un sistema de "semáforo" mediante el cual muestra diferentes estados: disponible; tengo un momento; en reunión; y desconectado.
- Perfílate:** herramienta digital y conductual que, a través de un proceso de perfilado, lleva al cliente a su producto ideal. Es un servicio que busca incrementar la venta de fondos de inversión a través de canales digitales, generando el apetito por los fondos de inversión y presentando rentabilidades históricas de carteras adaptadas a su perfil de inversión.



Profesionales

responsables

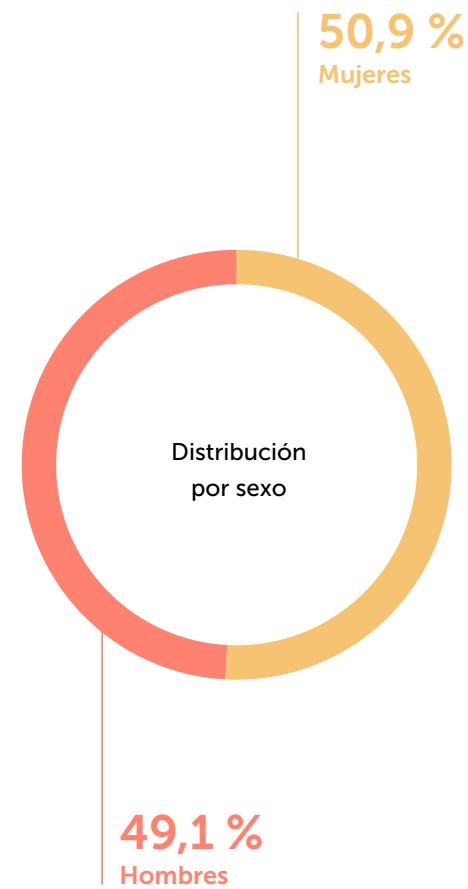
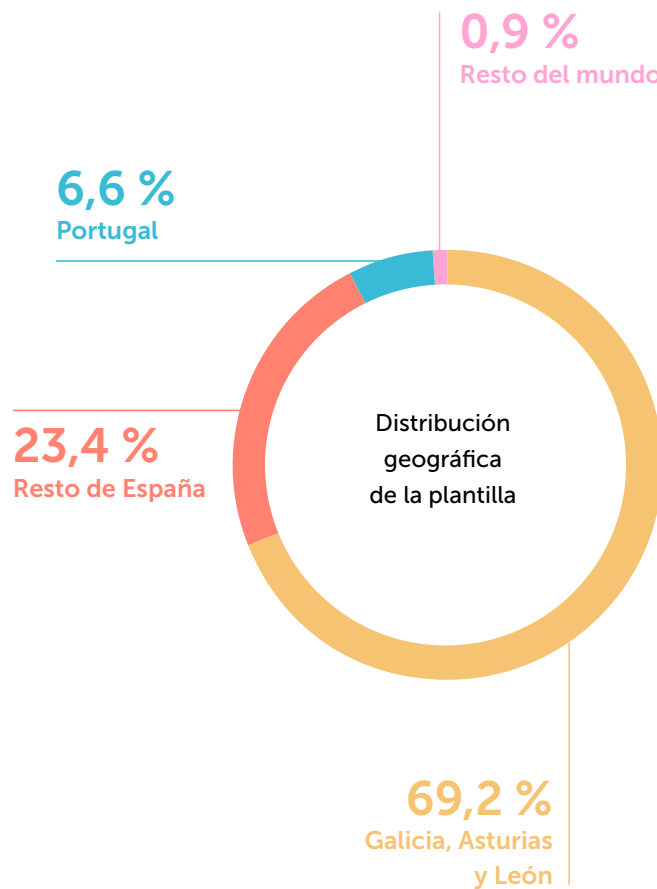


5.979
profesionales.

Edad media
44,87 años

Antigüedad media
16,47 años

97,7 %
contratos indefinidos
excluyendo interinos.



TALENTO

103-2, 103-3,
404-2, 412-2

Proyecto EvolucionA ABANCA (reskilling y upskilling)

Las compañías hemos experimentado grandes cambios internos en los últimos años, renovando la cultura empresarial, digitalizándonos y promoviendo la creatividad y la innovación entre nuestros empleados. Estos últimos, por su parte, se han visto obligados a abrazar el aprendizaje continuo para no quedarse descolgados del mercado laboral. Y es que la revolución digital impone una marcha demasiado exigente, creando continuamente nuevas profesiones y roles para los que faltan trabajadores con la formación adecuada.

Esto supone que el nuevo mercado laboral conlleva la transformación de los puestos de trabajo más rutinarios y mecánicos, fácilmente robotizables, hacia tareas y funciones de mayor valor añadido. La clave del empleo en un futuro próximo radica no solo en la aparición de nuevos puestos de trabajo, sino en que una gran parte de los ya existentes evolucionen.

Las nuevas necesidades ante cambios en el mercado o en los objetivos de las organizaciones hacen importante acometer procesos de reskilling y upskilling y así dotar a los empleados de nuevos conocimientos para cubrir necesidades del negocio.

La diferencia entre ambos conceptos está en el objetivo de la formación y el desarrollo: mientras el upskilling busca dotar a un trabajador de nuevas competencias para optimizar su desempeño, el reskilling, también conocido como reciclaje profesional, busca formar a un empleado para adaptarlo a un nuevo puesto en la empresa.

En líneas generales, el primero crea trabajadores más especializados y el segundo más versátiles.

A la hora de formar y desarrollar a nuestros empleados, las empresas debemos ocuparnos tanto de las llamadas habilidades duras (hard skills) como de las habilidades blandas (soft

skills). Las duras son aquellas habilidades técnicas de un trabajador que le permiten desempeñar una labor determinada, como el manejo de determinados softwares, mientras que las blandas se refieren a la inteligencia emocional, la capacidad de comunicación, la gestión del cambio y demás habilidades personales e interpersonales que ayudan a un trabajador a desenvolverse eficientemente en una empresa moderna.

En ABANCA entendemos el reskilling y upskilling como un proceso continuo que implica detectar las necesidades de negocio, evaluar las habilidades de la plantilla, identificar los gaps a trabajar y diseñar planes de desarrollo y formación destinados a cerrar dichos gaps.



Todo esto acompañado de un seguimiento y evaluación continua que permita la adaptación a las necesidades de cada momento.

El proceso de reskilling y upskilling de ABANCA ha empezado por los profesionales más ligados a la red comercial, ya que muchas de las estrategias y mejoras se han llevado a cabo en esta parte de la organización (reorganización de oficinas, reducción de horario de atención en la caja, mejoras operativas, canales comerciales a distancia, etc.). Este proceso implica dar nuevas habilidades a nuestra plantilla para lograr una mayor especialización y formarlos en nuevas tareas que les permitan ser más versátiles en su desempeño profesional. Evoluciona ABANCA ya involucra en esta primera fase a más de 500 profesionales entre participantes, mentores y tutores.

Evoluciona ABANCA cuenta con planes de desarrollo y capacitación para los diferentes colectivos, adaptados a las necesidades y agrupados en un marco común a través de un SITE específico. Cada colectivo dispone de un Plan de Desarrollo y capacitación con todas las acciones disponibles que le permite hacer un seguimiento del avance. Además, se puede acceder a las herramientas formativas desde distintos dispositivos para dar flexibilidad a la hora de realizar las acciones que tengan programadas.



» **Evoluciona ABANCA es una magnífica oportunidad para crecer como personas**, actualizar las capacidades y adaptarse al escenario cambiante en el que nos encontramos, fomentando el trabajo colaborativo y siendo más polivalentes, versátiles, flexibles y ágiles.

Estos planes de desarrollo dan especial importancia al desarrollo de las soft skills, como la gestión del cambio, la comunicación, la inteligencia emocional, la resolución de problemas o la cultura digital, y que tienen gran importancia para desenvolverse eficazmente en una organización. Dichos planes de desarrollo incluyen una triple oferta formativa:

- Plataforma autodesarrollo GOODHABITZ: plataforma formativa online con más de 80 cursos enfocados a trabajar el desarrollo personal y profesional.
- Seminarios reskilling IESIDE: sesiones webinar en diferentes temáticas impartidas por ponentes de prestigio, centrados en cultura digital, gestión del cambio, comunicación, inteligencia emocional, y análisis y resolución de problemas.
- Talleres OVERLAP: itinerarios formativos sobre habilidades comerciales y trabajo en red con actividades para poner en práctica lo aprendido.

Planes de carrera para colectivos críticos

Para ABANCA cada vez es más importante disponer de una propuesta de valor personalizada para los colectivos críticos de la entidad, aquellos donde invertimos un mayor esfuerzo en atraer, desarrollar y retener. Por ello, a lo largo de 2021 hemos definido e implantado planes de carrera específicos para los equipos de inteligencia de clientes y marketing digital, y para los gestores especializados de banca personal y banca privada.

Los planes de carrera específicos para estos colectivos incluyen:

- Un esquema de reconocimiento de los distintos niveles de contribución que las personas en estos equipos pueden llegar a alcanzar, identificando los criterios de conocimiento, experiencia y resultados esperados asociados a cada uno de los niveles de contribución.
- Unos programas de desarrollo profesional que combinan:
 - acciones formativas en el puesto de trabajo y en remoto, contando con los recursos de escuelas de negocio y referentes tecnológicos de primer nivel.
 - experiencias en las áreas a las que se da servicio, para acercar las distintas perspectivas e intercambiar conocimientos sobre problemas concretos.

- participación en proyectos transversales, para enriquecer la visión sobre el banco y el negocio.

- Unas referencias retributivas que reflejan la mayor contribución de cada uno de los niveles, pudiendo incluir además algún programa de incentivación para la consecución de objetivos estratégicos.



»» Esta iniciativa se irá extendiendo al resto de colectivos críticos durante 2022.

Diversidad e inclusión

La Comisión de Nombramientos y Sostenibilidad del Consejo de Administración es la responsable de evaluar el equilibrio de conocimientos, capacidad, diversidad y experiencia necesarios en el consejo, y de establecer un objetivo de representación para el sexo menos representado en él. A efectos de favorecer la diversidad de género, la comisión propondrá medidas que fomenten que en la Sociedad exista una igualdad real de oportunidades independientemente del género u otros atributos diferentes al de la meritocracia y a la adecuación entre la persona (su formación, experiencia y competencias) y la función a desempeñar.

En consecuencia, el Consejo de Administración aprobó en su sesión del 1 de marzo de 2021 la renovación de los principios para la política de igualdad en ABANCA. Como se hace explícito en estos principios, la responsabilidad en la gestión de la política de igualdad es compartida por todos los niveles jerárquicos, partiendo del Comité de Dirección y haciéndose extensiva a toda la plantilla, y será valorada periódicamente por el propio Consejo de Administración.





En diciembre de 2021 se firmó con la inmensa mayoría de los representantes de los trabajadores (todos los sindicatos, salvo CIG) el nuevo Plan de Igualdad 2021-2025, que contiene una serie de medidas para garantizar una igualdad real de trato y oportunidades entre hombres y mujeres en ABANCA y superar las posibles desigualdades que puedan existir por razón de sexo.



//ABANCA iguales

Trabajando de forma conjunta con los equipos de comunicación y marketing, se ha construido un plan integral de comunicación, sensibilización y formación para toda la plantilla que integra los compromisos adquiridos en el nuevo Plan de Igualdad con una visión positiva y de empresa de los retos que tenemos en cuanto a igualdad y diversidad:

Este plan integral contiene acciones programadas en función de las distintas audiencias:

Audiencia	Objetivo
 <p>Consejo de Administración y Comité de Dirección.</p>	<p>Compartir y consensuar el enfoque positivo y de empresa respecto de la diversidad y materializar el impulso desde la alta dirección a los beneficios que esta reporta.</p>
 <p>Toda la plantilla.</p>	<p>Comunicar los avances en los retos sobre igualdad y diversidad, y reforzar las mejores prácticas en gestión de la diversidad. Se articulará a través de historias relevantes publicadas cada mes en el portal y sesiones técnicas abiertas cada trimestre, con especialistas externos.</p>
 <p>Colectivo de 25 mujeres y hombres con potencial para asumir con éxito puestos de mayor responsabilidad.</p>	<p>Programa de desarrollo de talento dirigido a este colectivo para disponer de talento diverso con el que cubrir las próximas promociones necesarias en las áreas de negocio.</p>
 <p>Equipos implicados en selección y reclutamiento (capital humano, talento y socios de negocio).</p> <p>Personas con responsabilidad sobre equipos (directores, gerentes, etc.).</p>	<p>Tomar conciencia de los sesgos inconscientes, y aplicar técnicas para compensar sus posibles efectos. Promover una visión común de los aspectos positivos de un equipo diverso. Se realizará en base a sesiones interactivas con pruebas de autoconocimiento, casos prácticos y herramientas para ayudar en la toma de decisiones.</p>

Los mensajes que se desarrollarán a través de las distintas acciones refuerzan los dos principios rectores del plan:

- Nuestra creencia firme de que la diversidad a todos los niveles mejora los resultados de la organización y el compromiso de las personas que forman parte de cada una de las empresas.

- Nuestra apuesta por fórmulas que fomenten la corresponsabilidad y permitan trabajar y aportar al 100 % pero con mayor flexibilidad, en lugar de trabajar y aportar menos a través de fórmulas de reducción de jornada que acaban perjudicando a medio plazo a esos colectivos menos representados en puestos directivos.

CULTURA y gestión del cambio

103-2, 103-3

Encuesta de engagement

A lo largo de 2021 hemos realizado dos encuestas de engagement para medir el nivel de conexión, de compromiso, de los profesionales con la organización. Incluso reconociendo el desgaste provocado por la prolongación de la pandemia, el resultado global en el año de 85 se mantuvo dentro de la meta corporativa, muy por encima de las ratios del sector y del país. Los factores que más influyen en que por quinto año consecutivo ABANCA tenga unos niveles tan altos son la percepción de estabilidad laboral, el liderazgo organizativo y la alineación con la estrategia.

Sesiones de trabajo sobre decálogo del directivo

A lo largo del año hemos mantenido sesiones de trabajo periódicas con el equipo ejecutivo para profundizar en los contenidos del decálogo del directivo que lanzamos en 2020. Las circunstancias sanitarias nos han obligado a que todos estos encuentros se lleven a cabo en formato virtual, pero esto no ha impedido que el equipo aprovechara para celebrar juntos todo lo que hemos sido capaces de sacar adelante como ABANCA, y experimentar de primera mano las nuevas funcionalidades de Google Meets para compartir ideas y dinamizar reuniones.

Estos encuentros sustituyen a las sesiones presenciales planificadas en 2020 para

completar las comunicaciones que sobre valores y liderazgo se lanzaron a través del portal corporativo, y el trabajo sobre cada comportamiento que se ha ido haciendo a través de la app "El viaje común". De hecho, el reenfoque de toda esta iniciativa para virtualizarla en el contexto de la pandemia y el aprovechamiento de la app hicieron a ABANCA merecedora del primer premio GREF a la mejor iniciativa formativa de 2021, otorgado por el grupo de responsables de formación y desarrollo de entidades financieras y aseguradoras. Esta iniciativa, liderada desde Capital Humano, potencia el aprendizaje a través del relato de vivencias de conocidos líderes mundiales que, a su vez, fueron inspirados por otros líderes. El reto era movilizar a toda la plantilla huyendo de planteamientos tradicionales, potenciando el aprendizaje a través del ejemplo y la acción.



» Para dar continuidad a alguna de las inquietudes que han ido surgiendo de las sesiones de trabajo sobre el decálogo, se han formado voluntariamente algunos equipos más reducidos para identificar acciones y establecer los planes de acción concretos para movilizar las palancas clave para el éxito.

85 %

índice de
engagement
del banco.



Espacios Escucha, acercamiento de los servicios centrales a negocio

Con el propósito de potenciar el enfoque a cliente y la mejora continua, en este ejercicio se potenciaron los Espacios Escucha que se realizaban a nivel de territorial, incluyendo en los mismos a responsables de las principales áreas de servicio a oficinas. Estos espacios son reuniones en que estos responsables escuchan las propuestas de los profesionales de negocio para mejorar la calidad del servicio de ABANCA en los ámbitos de su responsabilidad. Se han llevado a cabo 18 sesiones en las que han participado más de 300 personas de todas las territoriales, junto con responsables de las unidades de admisión de crédito, seguros, riesgos, medios de pago, procesos, prevención de blanqueo de capitales, cumplimiento y del servicio de atención al cliente. Fruto de ese diálogo, se han identificado mejoras en ámbitos muy relevantes para la entidad que han supuesto mejoras importantes para las oficinas.

Cultura de coaching interno

Hace dos años y medio iniciamos una experiencia piloto de coaching interno para llegar a perfiles que hasta el momento se quedaban fuera de los programas ordinarios realizados con coaches externos. La experiencia resultó muy positiva, por lo que hemos lanzado un programa de refuerzo del colectivo de coaches internos a través de certificación externa para potenciar las capacidades de la escuela interna y extender de este modo el coaching ejecutivo a más personas.



>> A raíz de este programa, **ABANCA ha sido la ganadora de un accésit en los Premios AECOP 2021 "Cultura del Coaching en la Empresa"**, compañía que lleva implementando sus programas de coaching desde 2015.



CAPACITACIÓN

103-2, 103-3, 404-2

Plan de formación 2021

El foco de la formación en 2021 ha estado puesto en dar respuesta a los grandes retos de negocio de la entidad, que han sido:

Plan de apoyo a la captación fuera de balance

La calidad del asesoramiento de inversión que reciben nuestros clientes es un aspecto clave para ABANCA. Para reforzar las capacidades de nuestros asesores, este año se ha puesto en marcha un plan específico en el que se combinan distintas iniciativas como la celebración de tres jornadas trimestrales de mercados en las que se comparte la visión del banco, se analiza la evolución de nuestras cartas o se forma en las novedades de producto como las carteras de gestión discrecional 360, producto diferencial en el mercado.

Todas estas sesiones se complementaron con la incorporación de un "site" específico de asesoramiento, con acceso para toda la red comercial, con informes de mercados, píldoras formativas, acceso a webinars, etc.

Se han creado recursos formativos online puestos a disposición de la red con sesiones



grabadas por el director de inversiones y su equipo con el objetivo de acercarse a la red y siempre apoyados por el equipo de banca personal para resolución de dudas en los que han participado más de 1.400 personas.

Todo esto fue acompañado de una formación específica destinada a asesores de banca personal centrada en planificación fiscal y de sucesión, economía internacional, gestión de carteras, etc., así como de la creación de una cantera específica de banca personal dentro del programa de EvolucionA ABANCA para preparar a futuros posibles roles del segmento.

Apoyo al lanzamiento de los nuevos productos de seguro marca ABANCA

Para el lanzamiento de ABANCA seguros se diseñó un plan formativo que tuvo como objetivo principal la interiorización de los cambios en el modelo de comercialización. Este itinerario se organizó para que cada persona adquiriera de manera gradual las capacidades necesarias, partiendo de la interiorización de la transformación del modelo hasta consolidar los conocimientos técnicos de los ramos de producto trabajados.

Para ello se realizaron notas y vídeos intranet, cursos online y 20 webinars de refuerzo a los que asistieron prácticamente todos los empleados de la red comercial, que valoraron muy positivamente la aplicación utilizada para alojar estos cursos, la practicidad del temario desarrollado y el acompañamiento de los expertos en la materia a través de las videoconferencias ofrecidas en distintos horarios y días.

Implantación de la sistemática omnicanal

Hemos acompañado el cambio de hábitos en el consumo de servicios financieros de la sociedad, reforzando las capacidades en la gestión remota de cliente en base a un modelo de relación omnicanal.

En esta formación han participado todos los roles de la red de oficinas, poniendo más foco en las figuras de gestores especialistas digitales, directoras/es y subdirectoradas/es, con el objetivo de que sean promotores del cambio.

Para garantizar la adopción del modelo de relación, se han realizado gestiones simuladas aleatorias, llamadas "muestras de conversación a distancia", al estilo de un mystery shopping, y talleres de trabajo para reforzar el modelo basándose en sus hallazgos.

Han recibido la formación más de 2.000 personas de red comercial, participando en estas sesiones de muestras de conversación a distancia un total de 350 profesionales, con seguimiento y acompañamiento por parte de los directores de zonas y directores de oficinas, habiendo logrado después de la formación y práctica posterior alcanzar un nivel de adopción del modelo de relación omnicanal de un 8 sobre 10, con una mejora de más de 3 puntos y medio sobre la medición inicial.

Acompañar los procesos de transición de carrera que se producen como consecuencia de la optimización de la red de oficinas, la automatización y la digitalización

El servicio de capacitación de ABANCA ha mantenido su calificación A (servicio satisfactorio) en el Índice de Calidad de Servicio (ICS), recibiendo además el premio del GREF (grupo de responsables de formación de entidades financieras y aseguradoras) a la mejor iniciativa formativa del año por #elviajecomún, la app formativa para extender los valores y liderazgo de ABANCA a través de ejemplos e historias de éxito internas y externas.



Experiencia Coursera

Durante el mes de octubre un grupo de más de 50 personas han estado probando la plataforma de formación en línea "Coursera" para perfiles técnicos.

Los objetivos que se perseguían con esta prueba eran:

- Valorar esta plataforma como palanca para el proceso de reeskillng en el que estamos inmersos, donde la especialización y la rapidez de los cambios (especialmente en tecnología y herramientas de análisis) hacen inviable para un área de capacitación mantener actualizados los contenidos formativos en esas materias, pasando de un rol proactivo como proveedor de contenidos formativos a un rol de proveedor de un espacio/plataforma de aprendizaje donde el propio empleado orienta y toma las acciones que necesita.
- Evaluar si los contenidos ofrecidos son aprovechados verdaderamente por nuestros empleados (universidades de prestigio, cursos relevantes y actualizados, niveles de complejidad adaptables, etc.).
- Experimentar con las distintas formas de estructurar la oferta formativa (academias, skills sets, recomendaciones, búsqueda libre, etc.).

- Tener un pulso real del uso colectivo y de la navegación dentro de la plataforma.

Los principales beneficios que perciben para ABANCA son:

- 78 %: Mejora en la productividad.
- 56 %: Retención de los mejores talentos.
- 33 %: Atracción de nuevo talento.
- 33 %: Mantener los bajos niveles de la rotación.
- 22 %: Aumento de la movilidad interna.

Tras esta prueba, ABANCA ha acordado la adquisición de un número de licencias en "Coursera" para los próximos años. La asignación de licencias se hará atendiendo a criterios de:

- Especialización, priorizando las áreas de tecnología, analítica de datos e inteligencia.
- Potencial, priorizando a las personas identificadas con potencial para su desarrollo y aquellas en procesos de reskillng y upskillng.
- Utilización satisfactoria: haremos seguimiento de la utilización de cada licencia, requiriendo un uso razonable y alineado con las necesidades del trabajo, así como un mínimo de horas de utilización semestral y una certificación final de los cursos.



>> Los resultados obtenidos en el piloto son muy buenos.

La satisfacción de los participantes ha sido alta o muy alta, y recomendarían la utilización de la plataforma a sus colegas en el 100 % de los casos. Un 75 % extiende la recomendación a su equipo, y un 65 % también a sus jefes.

Capacitación en ciberseguridad y desarrollo seguro

Durante 2021 llegamos al final del plan de formación y concienciación iniciado en el año 2018, reforzándolo con un plan específico en desarrollo seguro en el que han participado más de 170 profesionales del área de tecnología y que se extenderá hasta el primer trimestre de 2022. Al finalizar el ciclo de tres ejercicios, el balance es de más de quince acciones diferentes organizadas con más de 35.000 participaciones en ellas. La prueba de madurez con ataques simulados realizada en el transcurso de 2021 demuestra la eficacia de las acciones realizadas, pues refleja una mejora en la reacción ante ataques de phishing, en todos sus parámetros. En este mismo año se ha validado el planteamiento para el plan que le dará continuidad a partir de 2022.

Programa para el desarrollo de la dirección de negocio (PDDN)

El programa para el desarrollo de la dirección de negocio, iniciado en 2019, es otro eje importante de nuestros planes de formación en el desarrollo profesional de colectivos clave dentro de la organización. En el ejercicio 2021 finalizamos dicho programa, cuyo propósito ha sido dotar a trece líderes de negocio, directores de zona y de segmento, de la visión sobre la transformación que se está produciendo con la revolución digital, y las capacidades

que precisan para tener éxito en este nuevo entorno. El programa, desarrollado con IESIDE, se dividía en cinco módulos, con materias como los nuevos retos de negocio en el sector financiero, el marketing digital o el liderazgo y cambio organizativo, junto con el desarrollo de un proyecto de aplicación para ABANCA. El programa ha tenido una de las más altas valoraciones por parte de los participantes, 9 sobre un máximo de 10. Este programa será la base del que en 2022 se pondrá en marcha para otro colectivo de talento, que tiene como objetivo impulsar la diversidad en la organización.



POLÍTICA de igualdad y conciliación

103-2, 103-3, 412-2

Plan de igualdad

Con el objetivo de cumplir con la obligación regulatoria que permita avanzar hacia la consecución de una igualdad real de trato y oportunidades entre diferentes géneros en la entidad, así como en la igualdad retributiva de hombres y mujeres, se ha aprobado el Plan de Igualdad de ABANCA Corporación Bancaria, S.A. para el periodo 2021-2025.

Sus principales objetivos son:

- Garantizar que todas las personas tengan las mismas oportunidades de incorporación, retribución y desarrollo profesional en base a sus logros y desempeño (meritocracia) con independencia de su sexo.
 - Facilitar que aquellas personas que en un momento puntual de su vida necesitan poner más foco en su esfera familiar o personal pero que quieren, al mismo tiempo, seguir apostando por ABANCA y por su desarrollo en la entidad, cuenten con medidas y herramientas que efectivamente lo hagan posible. Por ello, se han buscado fórmulas que fomenten la corresponsabilidad y permitan trabajar y aportar al 100 % pero con mayor flexibilidad en lugar de trabajar y aportar menos.
 - Lograr una representación equilibrada del sexo infrarrepresentado mejorando las posibilidades de acceso a puestos de responsabilidad.
 - Favorecer la conciliación de la vida personal, familiar y laboral de los empleados y empleadas como condición necesaria de la propuesta de valor de la empresa.
 - Promover condiciones de trabajo que eviten el acoso sexual y el acoso por razón de sexo y ayuden a las víctimas de violencia de género.
 - Sensibilizar a la plantilla en materia de igualdad y diversidad mediante el desarrollo de un programa formativo.
- » El Plan de Igualdad se compone de diez áreas de actuación, con acciones específicas a realizar en formación de género, selección y contratación, promoción profesional, retribuciones y auditoría retributiva salarial, ejercicio corresponsable de los derechos de la vida personal, familiar y laboral, infrarrepresentación femenina, comunicación y lenguaje no sexista, prevención de riesgos laborales con perspectiva de género, prevención del acoso moral, acoso sexual y por razón de sexo y por último violencia de género.



» El Plan de Igualdad se compone de diez áreas de actuación, con acciones específicas a realizar en formación de género, selección y contratación, promoción profesional, retribuciones y auditoría retributiva salarial, ejercicio corresponsable de los derechos de la vida personal, familiar y laboral, infrarrepresentación femenina, comunicación y lenguaje no sexista, prevención de riesgos laborales con perspectiva de género, prevención del acoso moral, acoso sexual y por razón de sexo y por último violencia de género.



Auditoría retributiva y brecha salarial

En cumplimiento de lo previsto en la normativa vigente en materia de igualdad retributiva, RD 902/2020, de 13 de octubre, de igualdad retributiva de hombres y mujeres, una empresa asesora externa –People Matters, SL– ha realizado una auditoría salarial referida al ejercicio 2020, para incorporar sus conclusiones al nuevo Plan de Igualdad de ABANCA Corporación Bancaria, S.A., lo que ha implicado un diagnóstico retributivo previo de la compensación total de mujeres y hombres, de acuerdo con el sistema de valoración de puestos existente en el banco.

El objeto de la auditoría ha sido identificar las diferencias más significativas entre los salarios de mujeres y hombres, así como su origen y otros factores relevantes que pudieran estar incidiendo en las mismas, y elaborar un plan de actuación conducente a trabajarlas.

Los RD 902/2020 y 903/2020 determinan la existencia de brecha salarial cuando esta supera el 25 %. En el caso de ABANCA, medida tal y como exigen los Reales Decretos, esta diferencia no alcanza, en ningún caso, dicho 25 %, lo que no significa que no haya que seguir trabajando para reducirla aún más.

Hay una serie de factores que inciden en la brecha, entre otros:

1. El impacto de las reducciones de jornada por guarda legal disfrutadas mayoritariamente por mujeres.
2. La predominancia de hombres en los puestos de responsabilidad, que se corresponden con mayores salarios. Esta es una de las principales causas de las diferencias globales y en algunos niveles a favor de los hombres.
3. La conformación de la entidad mediante la absorción de distintas entidades que arrastran, a su vez, la brecha salarial que tienen de origen.

De hecho, utilizando el modelo de cálculo desarrollado por la entidad, que detrae el impacto en salario de cualquier variable que no sea la de género (antigüedad, igual responsabilidad, etc.), la brecha resultante es de -5,71 puntos en España y de -5,55 en Portugal.

Tomando como referencias las principales causas de la brecha existente, se ha elaborado un plan de actuación que se ha incorporado al contenido del Plan de Igualdad.



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-19

Las principales medidas que se han llevado a cabo para asegurar la seguridad y salud de la plantilla en situación COVID-19 fueron las siguientes:



» **Comité de crisis** para la gestión de la pandemia.



» **Revisión de la política de pruebas diagnósticas.**



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



» **Principales medidas preventivas para la contención de la pandemia:**



» **Se continúa favoreciendo el teletrabajo** durante las épocas de mayor incidencia de casos derivados de COVID-19.

1. Se continúa dotando de **mamparas** al 100 % de los puestos de red comercial.

5. Se pone a disposición de la plantilla un **formulario para la comunicación voluntaria de la vacunación frente a la COVID-19** con el fin de conocer la situación general de vacunación de la empresa para velar y preservar la seguridad y salud colectiva.

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



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

3. Se continúa poniendo a disposición de toda la plantilla tanto **geles hidroalcohólicos** como **mascarillas**.



» **Elaboración de manuales informativos** en servicios centrales y red comercial.

4. Durante el periodo de cuarentena, el equipo de **Prevención realizó llamadas individuales** como medida de acompañamiento y seguimiento de las personas afectadas, así como rastreo de posibles contactos estrechos de ámbito laboral.



» **Publicación periódica de consejos de buenas prácticas** para evitar el contagio y píldoras sobre medidas preventivas.

Plan de cardioprotección

En el marco de este proyecto, una de las acciones realizadas durante este año ha consistido en impartir formación en soporte vital básico y desfibrilación semiautomática externa destinada al personal ubicado en los edificios cardioprotectados. Esta acción teórico-práctica es de gran impacto ya que permite tener conocimiento de los pasos básicos a seguir para iniciar una actuación de soporte vital básico con uso del Desfibrilador Externo Semiautomático (DESA). Este año se han formado un total de 89 personas distribuidas en once edificios que disponen de DESA.



>> Los talleres realizados durante 2021 fueron:

- Hacia una alimentación saludable.
- Taller espalda sana.
- El primer minuto salvavidas.

Promoción de la salud

Se implanta en toda la organización la plataforma ACTÍVATE, una 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. Este portal consta de tres grandes pilares:

- Actividad física
- Alimentación saludable
- Bienestar emocional

Durante el año 2021 se registraron en la plataforma un total de 1.436 personas.

Dentro de la programación anual de actividades y acciones desarrolladas por expertos se encuentran newsletter semanales, así como los talleres trimestrales que se realizan vía online. Los principales bloques temáticos sobre los que pivotan ambas acciones son los siguientes:

• Actividad física

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

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

• Alimentación saludable

En esta sección se publican posts 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.

Campaña de vacunación antigripal

Durante la campaña de vacunación antigripal de 2021 se mantiene el número de personas vacunadas respecto a 2020. Este dato nos permite decir que es una acción que se consolida dentro de la plantilla y permite disminuir la incidencia y contribuir a reducir el impacto de esta enfermedad sobre la presión asistencial.

Sexta edición de la jornada del deporte ABANCA

En el apartado de calidad de vida, se ha dado continuidad a la promoción de hábitos saludables con varias iniciativas, como la plataforma de calidad de vida ACTÍVATE, o la sexta edición de la jornada de deporte ABANCA.

El formato mixto de la jornada del deporte, combinando actividades presenciales y online, permitió que más de 250 personas participaran en una de las nueve actividades deportivas ofertadas desde todos los puntos de la geografía española.

Además, la jornada refuerza el compromiso de ABANCA con la sociedad, realizando una aportación por cada participante al proyecto 'ADIANTHE' de lucha contra la leucemia, gestionado por el departamento de hematología del Hospital Clínico de Santiago.

URECA: nuevos convenios y reforma de las instalaciones de Nigrán

El club de empleados URECA, dentro de su plan anual, apuesta por la modernización y mejora del aporte de valor a los asociados, la extensión de servicios a toda Galicia y todo ello generando viabilidad y autonomía financiera.

Dentro de este plan se han firmado convenios con clubes en las principales localidades de Galicia, todos ellos con instalaciones de alta calidad y con una cuota reducida.

Adicionalmente, se han ampliado y modernizado las instalaciones propias en Nigrán, adaptándolas a las nuevas necesidades que el COVID-19 ha producido (actividades al aire libre, zonas de restauración con amplias terrazas, etc.) y generando más actividades. De esta forma, el club representa a la propia entidad con una imagen moderna e incrementa su atractivo para los empleados, promoviendo el deporte y hábitos de vida saludables.



INCORPORACIÓN de nuevas formas de trabajo

Teletrabajo

102-41

A lo largo de 2021 hemos tenido que ir combinando distintos esquemas de trabajo, en función de las medidas de prevención sanitaria vigentes en cada momento, y que nos han obligado a mantener las distancias de seguridad en los espacios de trabajo.

Durante los primeros meses del año, los equipos que trabajan en los edificios corporativos han tenido que adaptarse a unos niveles de ocupación del espacio físico que no superaban el 50 %. Por tanto, se estableció el principio general de que todos debían trabajar al menos un día a la semana en presencial, pudiendo adaptar el resto de la semana a las necesidades de su equipo y a sus circunstancias personales. En todo momento se monitorizaron tanto la capacidad de ejecución en teletrabajo como el bienestar y satisfacción laboral de la plantilla, a través de encuestas específicas sobre teletrabajo.

Los objetivos estratégicos de la entidad, tanto a nivel comercial como en la ejecución de las integraciones (operaciones corporativas) y el desarrollo de proyectos críticos, se cumplieron sin objeción con este esquema de trabajo.

A partir del mes de septiembre se comenzó un proceso de desescalada, en la medida en que las condiciones sanitarias permitían una mayor ocupación de los edificios corporativos. Con esta desescalada, que busca ir acercando el modelo final de teletrabajo sin restricciones de ocupación ni distancias, todas las personas que trabajan en estos edificios han pasado a un esquema semanal con tres, cuatro o cinco días de trabajo presencial, en función de las preferencias personales que se recogieron individualmente y de las necesidades de organización del trabajo. En cualquier caso, seguimos manteniendo las buenas prácticas de reuniones a distancia generadas durante la pandemia, donde por regla general se prefieren las reuniones virtuales.



Cuando sea posible ocupar todos los espacios físicos sin limitaciones, ABANCA ha definido un esquema de teletrabajo basado en los siguientes principios:

- Dos formas de trabajar: presencial y a distancia. Misma valoración y exigencia.
- Es positivo que existan diferentes formas de trabajar.
- Dispondremos de mecanismos adicionales de gestión para facilitar el seguimiento de los equipos híbridos.
- Son las personas trabajadoras las que pueden solicitar teletrabajar, y será la empresa la que decida si se aplica en cada caso.

Por tanto, en los edificios corporativos predominará el trabajo presencial con la posibilidad de optar a cierto porcentaje de teletrabajo. Los trabajadores podrán optar entre trabajar 100 % en presencial o teletrabajar 1 o 2 días a la semana. La selección se hará de septiembre a septiembre (salvo casos en los que concurra alguna causa excepcional). La persona elige el número de días a la semana (1 o 2) que quiere teletrabajar, pero será la empresa la que determine qué días en concreto de la semana lo hará.



Desconexión digital

102-41

El actual convenio colectivo del sector para las cajas y entidades financieras de ahorro (2019-2023), cuya entrada en vigor se produjo a finales del pasado año, ha sido pionero dentro del sector bancario a la hora de regular el derecho a la desconexión digital de las personas trabajadoras.

En concreto, el artículo 15 del convenio establece que la desconexión digital es un derecho, cuya regulación contribuye a la salud de las personas trabajadoras disminuyendo, entre otras, la fatiga tecnológica o estrés, y mejorando, de esta manera, el clima laboral y la calidad del trabajo.

A los efectos de la regulación de este derecho, se tendrán en cuenta todos los dispositivos y herramientas facilitadas por las empresas susceptibles de articular comunicaciones relacionadas con el trabajo, tales como teléfonos móviles, tabletas, portátiles, aplicaciones móviles propias de las empresas, correos electrónicos y sistemas de mensajería, o cualquier otro que pueda utilizarse.

El ejercicio de este derecho por parte de las personas trabajadoras no implicará medidas sancionadoras, ni tampoco podrá influir de manera negativa en los procesos de promoción, evaluación y valoración.

Con el fin de garantizar el cumplimiento de este derecho y regular las posibles excepciones, se acuerdan una serie de medidas:

1. Se reconoce el derecho de las personas trabajadoras a no atender dispositivos digitales puestos a disposición por las empresas para la prestación laboral, fuera de su jornada de trabajo y durante el tiempo destinado a permisos, licencias, vacaciones, excedencias o reducciones de jornada, salvo que se den las causas de urgencia justificada estipuladas en el punto 3 siguiente.
2. En cualquier caso, con carácter general, no se realizarán, salvo que se den las situaciones de urgencia estipuladas en el punto 3, llamadas telefónicas, envío de correos electrónicos o de mensajería de cualquier tipo mediante las herramientas de trabajo puestas a disposición por parte de las entidades desde las 19.00 h de la tarde y hasta las 8.00 h del día siguiente, excepto correos automáticos que no contengan mandatos. Se adaptará esta limitación horaria para aquellos empleados que realicen horarios singulares que se encuentren dentro de la franja 19.00 h de la tarde y hasta las 8.00 h del día siguiente.

3. Se considerará que concurren circunstancias excepcionales justificadas cuando se trate de supuestos que puedan suponer un grave riesgo hacia las personas o un potencial perjuicio empresarial hacia el negocio, cuya urgencia requiera de la adopción de medidas especiales o respuestas inmediatas.

Asimismo, también se regulan una serie de buenas prácticas para una mejor gestión del tiempo y se establece que las entidades realizarán acciones de formación y sensibilización sobre la protección y respeto del derecho a la desconexión digital y laboral y sobre el uso razonable y adecuado de las TIC, que irán dirigidas a todos los niveles de la organización.

ABANCA Corporación Bancaria, S.A. ya contaba con un protocolo de garantía de derechos digitales (anteriormente Protocolo de uso de herramientas informáticas) en el que se regulaba el correcto uso y funcionamiento de los medios puestos a disposición de la plantilla y de los mecanismos de control. Dicho protocolo fue adaptado incorporando un capítulo específico en materia de desconexión digital en los términos previstos en el citado convenio colectivo de aplicación.

INTEGRACIONES y expansión

Integraciones Bankoa y Novobanco

En enero de 2020 ABANCA completó la adquisición de Bankoa, incorporándose al Grupo ABANCA tras el acuerdo que ABANCA y Crédit Agricole suscribieron en el mes de septiembre de 2020. 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 y su dinamismo económico. La plantilla de Bankoa se incorporó por fusión a ABANCA en noviembre de 2021.

En la primavera de 2021 finalizó la Due Diligence que dio lugar al acuerdo de compraventa de la red y servicios centrales de Novobanco en España, con la incorporación a la red de ABANCA de 9 oficinas físicas y una virtual el 1 de diciembre.

Tras dos meses de negociaciones, en diciembre de 2021 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 Bankoa y Novobanco 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, así como las condiciones de compensación de las posiciones que por solapamiento fuesen excedentarias en el proyecto.

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.



Capacitación en integraciones Bankoa y Novobanco

404-2

A lo largo de todo el año, se desplegó la formación al colectivo de personal de Bankoa y Novobanco y agentes colaboradores de ambas entidades. Dicha formación se desarrolló con formaciones de "Acompañamiento a Negocio" en aquellos productos y procesos que recogen toda la operativa básica necesaria para garantizar la continuidad de negocio.

Paralelamente se desplegó la formación en Google y se dio cumplimiento a la formación regulatoria del año.

Durante la integración tecnológica y operativa se desplazaron 33 personas de ABANCA como "embajadores" para dar apoyo y acompañamiento a todos los centros de red comercial y agentes. Este apoyo *in situ* se mantuvo durante dos semanas.

A mayores, a lo largo de dos meses se organizaron estancias en oficinas ABANCA para toda la plantilla de red comercial.



» El 86,6 % de la plantilla de red comercial manifiesta estar muy satisfecha con el apoyo formativo dado y el 86,7 % de los "embajadores" indican que repetirían la experiencia.



Conciencia

sostenible



ambiental

ABANCA considera esencial impulsar un modelo económico respetuoso con el medioambiente y así contribuir a la mitigación del cambio climático, a la protección de la biodiversidad y a la transición a una economía baja en carbono que promueva el desarrollo sostenible.

conciencia sostenible ASG

buen gobierno

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

social

ABANCA, a través de su obra social, Afundación, cuenta con programas propios orientados hacia la puesta en marcha de acciones de impulso social, de difusión del conocimiento y fomento de la cultura.

a través de la educación

ABANCA asume que el verdadero reto de la educación es dar respuesta a un entorno cambiante.

a través del impulso social

Conscientes de la nueva coyuntura derivada de la pandemia en Afundación, la obra social de ABANCA, dimos continuidad a las propuestas de ámbito social reforzando así la senda iniciada en 2020.



conciencia AMBIENTAL

El planeta se enfrenta a un gran reto y es responsabilidad de cada uno de nosotros custodiar su bienestar. Desde ABANCA, consideramos esencial impulsar un modelo económico respetuoso con el medioambiente y así contribuir a la mitigación del cambio climático, a la protección de la biodiversidad y a la transición a una economía baja en carbono que promueva el desarrollo sostenible.

En coherencia con ello, la política energética y ambiental y la política de sostenibilidad, aprobadas respectivamente en 2018 y 2019, recogen la urgencia y la importancia de implementar medidas a nivel corporativo para cambiar nuestros hábitos, ser más eficientes y contribuir en el freno de la emergencia climática.

En las políticas se define el modelo de actuación que pone el factor ambiental como uno de los focos de atención en la toma de decisiones para crear valor, analizar, prevenir y mitigar los impactos negativos, así como potenciar los positivos, que nuestras decisiones y actividades puedan tener en el medioambiente y la sociedad.

En 2021, se realizó la primera revisión general de la política energética y ambiental, coincidiendo con el lanzamiento del Plan de Acción de Banca Responsable y Sostenible 2021-2024, donde una de las tres grandes líneas de trabajo es la ambiental. Por ello, se ha reforzado el enfoque de gestión para pautar los procedimientos en materia de economía circular, prevención y gestión de residuos, uso sostenible de los recursos, mejora de la eficiencia y cambio climático.

El documento fue aprobado por el máximo órgano de gobierno de la entidad y se realizó su publicación externa para consulta de todos los grupos de interés.

Es el Comité de Responsabilidad Social y Sostenibilidad el que delega la gestión operativa en el grupo de trabajo de eficiencia energética y ambiental (EEA), quien desarrolla los procedimientos necesarios para viabilizar la aplicación de la Política y cumplir los objetivos que la fundamenten concretándolos en las iniciativas medioambientales necesarias.



Política energética y ambiental.

Alianzas y compromisos

102-11, 201-2



» ABANCA reconoce la urgencia y la importancia de implementar medidas a nivel corporativo

y de sumar esfuerzos con nuestros grupos de interés, para adaptar las mejores prácticas y estándares internacionales en este contexto.

En 2021, la entidad se adhirió a la alianza del sector financiero, Net-Zero Banking Alliance, que tiene como objetivo avanzar en la descarbonización de la economía.

En línea con esta iniciativa, ABANCA ha reforzado su compromiso con el objetivo de reducción de emisiones fijado en el Acuerdo de París coincidiendo con la celebración de la COP26. El banco ha suscrito la carta abierta impulsada por We Mean Business Coalition para reclamar a los líderes del G20 una acción decidida frente al cambio climático que evite que el calentamiento global supere los 1,5 °C.

Además, previamente ABANCA ha dejado patente su compromiso con el medioambiente y con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, siendo signatario de los Principios de Banca Responsable, del Compromiso Colectivo de Acción Climática, los Principios para un Océano Sostenible y el Acuerdo Sectorial por el Clima alcanzado por las entidades españolas en la COP25 de Madrid.



ADAPTACIÓN y mitigación del cambio climático

Huella ambiental

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

ABANCA es una entidad comprometida con el medioambiente y, por ello, mide, gestiona e implementa medidas para reducir la huella ambiental y así propiciar un consumo sostenible de los recursos y un efecto positivo en la salud y el bienestar.

El banco ha comenzado a definir un plan de huella ambiental, que servirá como hoja de ruta y mecanismo de gestión en el plano ambiental, y que englobe todas las acciones para establecer un seguimiento y medición de los avances.

Uno de los ejemplos más recientes del compromiso con el medioambiente ha sido la apertura en Madrid de la oficina "Espacio Serrano 45", un centro innovador dotado de la tecnología más avanzada y reformado en base a criterios de sostenibilidad más exigentes para generar un

impacto positivo en el entorno. Se han cuidado al máximo aspectos como eficiencia energética, control de consumos en las instalaciones de climatización, iluminación, ventilación o energía; aprovechamiento de la luz solar, ahorro de agua o mejora de la calidad ambiental interior, entre otros. Está previsto completar la certificación LEED (Leadership in Energy & Environmental Design, por sus siglas en inglés), estándar oficial reconocido internacionalmente que determina si un espacio tiene la consideración de sostenible y el proceso para obtener el certificado Residuo Cero de AENOR.

La entidad da un paso decisivo en la evolución de su modelo comercial y en la forma de relacionarse con sus clientes, con el objetivo de ofrecerles una experiencia y confort diferenciales con el mínimo impacto medioambiental.

Energía

Eficiencia energética

En 2021 se renovó el plan estratégico de eficiencia energética 2021-2024, en el que se definen cinco palancas clave para alcanzar los objetivos:

- Gestión de la energía avanzada. Implantación de un sistema de gestión energética.
- Reducción del tiempo de funcionamiento de las instalaciones.
- Reducción del consumo de energía.
- Implantación de autoconsumo mediante energías renovables.
- Concienciación y formación de los principales grupos de interés.

El plan permite ser una guía para conseguir un mayor control sobre los consumos energéticos, simplificando su gestión e identificando dónde se producen. De este modo, podemos realizar un análisis en profundidad de las inversiones en eficiencia energética y establecer procedimientos optimizados para el funcionamiento de nuestras instalaciones, con la consiguiente reducción de consumo energético y emisiones de CO₂.

A principios de 2021, ABANCA y la plataforma de suministro de datos de consumo eléctrico Datadis, impulsada por las empresas de distribución eléctrica españolas E-DISTRIBUCIÓN, i-DE, UFD, E-REDES, VIESGO y BEGASA y las integradas en las asociaciones Aseme y Cide, firmaron un acuerdo de colaboración en virtud del cual el banco participa de forma activa en el desarrollo de la aplicación que permite obtener de forma automatizada la información individual que ofrece Datadis en su área privada.

La herramienta facilita la obtención de los datos de consumo eléctrico de una manera sencilla y automatizada, de tal forma que aquellas empresas que deseen incorporarlos a sus propios sistemas de gestión lo puedan hacer de una manera automática. Datadis resulta especialmente interesante para aquellos consumidores que cuentan con más de un punto de suministro de distintas distribuidoras.

ABANCA es la primera entidad financiera que colabora con este proyecto y que beneficia a toda la población y al tejido empresarial de forma gratuita. Es el banco pionero en testar la nueva aplicación y en integrar la información que muestra Datadis en su sistema interno de gestión energética.

La experiencia de ABANCA en este proceso, así como en el análisis y posterior uso de los datos de consumo de su red de inmuebles, ayuda a agilizar los tiempos de desarrollo para poder poner la interfaz a disposición de otros consumidores interesados en un plazo más corto. Gracias a esta aplicación, los usuarios pueden consultar información de sus suministros, contratos, consumos por horas y potencias máximas de una forma automatizada.



Plan global de eficiencia energética

	2020	2021
Número de oficinas con apagado automático de los sistemas de climatización	356	356
Número de equipos de refrigeración obsoletos sustituidos	41	31
Porcentaje de reducción del consumo energético	6	1,8

Energía de origen renovable

En 2020, ABANCA firmó el 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 garantizaba que el proveedor energético suministra a la entidad y su obra social, Afundación, la 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 3.339 toneladas de CO₂ en 2021, avanzando de este modo en el objetivo de convertirse en entidad neutra en carbono.

En septiembre de 2021, con el objetivo de confirmar la apuesta por la sostenibilidad, ABANCA y Endesa suscribieron un acuerdo de colaboración en energía renovable para cubrir con energía de origen gallego la mayor parte de la demanda de electricidad de la entidad financiera de los próximos diez años. El contrato garantiza a ABANCA el suministro de energía renovable en condiciones de estabilidad de precios y supondrá la construcción en Galicia de un nuevo parque eólico de Endesa.

El acuerdo entró en vigor el 1 enero de 2022 y tiene una vigencia de diez años. Durante ese periodo, Endesa suministrará a ABANCA energía de origen eólico para cubrir el 70 % de la demanda de electricidad de sus oficinas y sedes de España y Portugal.

La energía suministrada procederá íntegramente de parques eólicos situados en Galicia a lo largo de la duración del acuerdo. Inicialmente, tendrá su origen en instalaciones de Endesa ya existentes en este momento en la provincia de Lugo. A partir de enero de 2023 la energía será generada por nuevas instalaciones renovables de Endesa en Galicia que están en proceso de tramitación.

Consumos

	2020	2021	% Variación
Energía (Gj)	91.511,88	86.762,41	-5,19 %
Energía de origen renovable (Gj)	64.011,42	81.487,82	27,30 %
Energía de origen no renovable (Gj)	27.500,46	5.274,60	-80,82 %
Electricidad (Gj)	88.778,43	83.864,32	-5,54 %
Combustibles (Gj)	2.733,45	2.898,10	6,02 %
Intensidad energética (Gj/empleado)	16,20	14,65	-9,57 %

Gestión y minimización de residuos

La generación de residuos es uno de los retos ambientales más complejos a los que se enfrentan las sociedades modernas, ya que su incremento a escala global es continuo.

La gestión adecuada de los residuos puede contribuir al ahorro de materias primas y garantizar la sostenibilidad económica, impactando de forma positiva en la conservación de los recursos naturales y los ecosistemas.

Por ello, la entidad ha establecido una serie de medidas e iniciativas con las que ha querido reflejar aspectos claves como el cuidado del medioambiente, la gestión adecuada de los residuos y la economía circular. Además, se ha comenzado a trabajar en iniciativas relacionadas con el uso de productos de limpieza a granel, la eliminación del plástico o el vending con productos solo de cercanía.



1

El proyecto Residuo Cero pone el foco en los puntos de generación de residuos y contribuye al impulso de la economía circular, ya que se prioriza la reutilización y el reciclaje, aprovechando los residuos como materia prima para nuevos procesos. Consiste en segregar en origen los residuos generados en fracciones que son gestionadas por gestores autorizados y valorizar.

Nació como proyecto en 2020 pero se ha establecido como una parte de la cultura e identidad de ABANCA y de los objetivos principales de línea de acción ambiental.

Los objetivos del proyecto son:

- **Avanzar en el modelo de actuación sostenible** y establecer a nivel Grupo los mecanismos de gestión medioambiental más adecuados para contribuir a la conservación de los recursos naturales.

- **Recoger, clasificar y recuperar** de la manera más eficiente todos los residuos generados, integrándose en el sistema como nuevos recursos o materias primas secundarias, y así reducir paulatinamente su vertido a vertedero.
- **Concienciar a toda la plantilla sobre los criterios Residuo Cero** y cumplir el objetivo a 2024 de extender el proyecto residuo cero en todas las sedes corporativas.

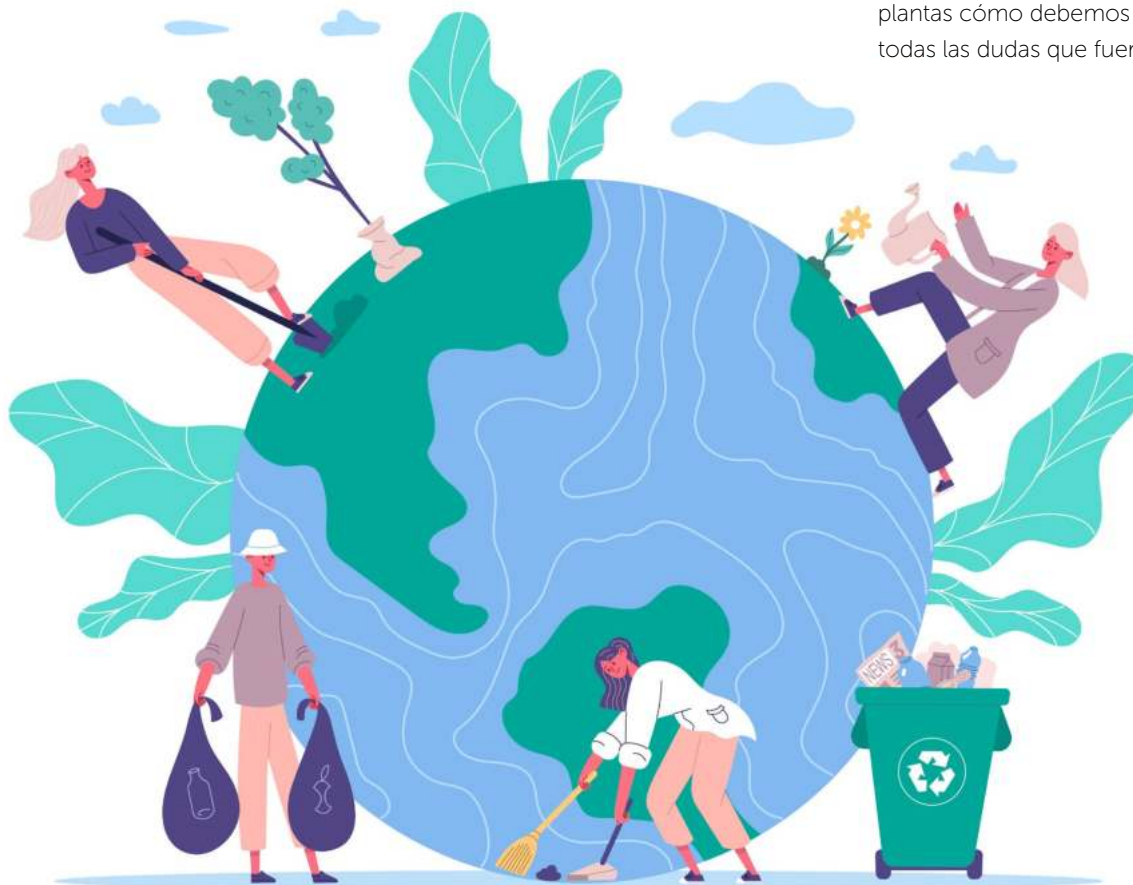


En este sentido, de acuerdo con el principio de total transparencia hacia la sociedad recogido en nuestra Política de sostenibilidad, en 2021 se realizaron varios procesos de auditoría que han permitido a la Entidad obtener el certificado de AENOR Residuo Cero en las sedes de A Coruña (Rúa Nueva, 30), Madrid (Recoletos, 4) y también a ABANCA Seguros (A Coruña).

Este sello medioambiental reconoce que el banco recicla más del 90 % de los residuos generados en estos edificios y pone de manifiesto el éxito del modelo de gestión de residuos que hemos implantado en el marco de nuestra estrategia de sostenibilidad y nuestra Política Energética y Ambiental.

Además de las sedes certificadas, se han implementado las medidas Residuo Cero en otras, siguiendo el mismo procedimiento de concienciación, formación e instalación en cada planta un propio Eco Corner, para facilitar la recogida, clasificación y recuperación de los residuos que generamos de la forma más eficiente, así como su integración de nuevo en el sistema como nuevos recursos o materias primas secundarias.

Para las diferentes acciones formativas accesibles a toda la plantilla con información sobre la importancia de reducir los residuos y de su correcta separación tanto en el entorno profesional como en el personal, el proyecto cuenta con el apoyo de compañeros y compañeras, denominados aliados, que refuerzan las acciones de formación y concienciación puestas en marcha explicando al resto de usuarios de sus plantas cómo debemos segregar los residuos y solucionando todas las dudas que fueron surgiendo.





2

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.

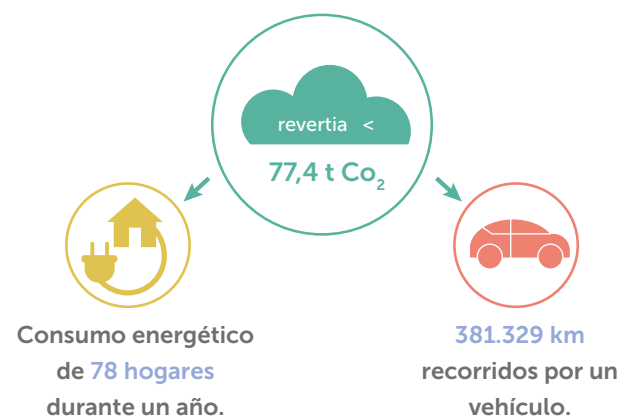
Durante 2021 la empresa Revertia retiró más de 75 toneladas de residuos electrónicos de nuestras instalaciones. De todos los residuos gestionados, se han conseguido reutilizar más de 8 toneladas de equipos (PC, pantallas LCD, portátiles y móviles o tabletas), lo que supone un 11,1 % de reutilización del total de los residuos gestionados. 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 77,4 toneladas de CO₂ que de otra manera habrían sido liberadas a la atmósfera.

	2020	2021
Residuos electrónicos gestionados (kg)	208.849	75.283
Residuos electrónicos retirados (t)	208	75
Residuos electrónicos reciclados (t)	n.d.	7,1
Residuos electrónicos reutilizados (t)	2,3	1,3
Ahorro de emisiones debido a la reutilización (t CO ₂ eq)	33,62	77,4
Consumo energético de hogares durante un año (n.º)	43	78
Distancia recorrida por un vehículo (km)*	101.241	381.329

*Referencias para los cálculos 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.





3

Transformación digital y reducción del consumo de papel.

Volumen correspondencia

	2020	2021
Total (miles de envíos)	10.287,40	4.903,64
Variación porcentual	-1,72 %	-52,33 %

Consumo de papel

	2020	2021
Total (t)	303,93	215,06
Variación porcentual	-11,1 %	-29,24 %



4

Agua

Consumos

	2020	2021	% Variación
Agua (m ³)	31.430,00	28.003,00	-10,90 %





5

Huella de carbono

Para el cálculo de la huella de carbono se utiliza desde 2019 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).

Emisiones

	2019	2020	2021	% variación
Alcance 1 (t CO ₂ eq) ¹	1.849	1.450	1.457	0,48 %
Alcance 2 (t CO ₂ eq)	7.029	1.123 ²	116	-89,67 %
Alcance 3 (t CO ₂ eq) ³	3.105	1.012 ⁴	1.024	1,19 %
Total	11.983	3.585	2.597	-27,56 %
Intensidad emisiones de la plantilla (t CO ₂ eq)	2,01	0,63 ⁵	0,44	-30,16 %

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

² Los datos de 2020 difieren a los reportados en la MCRS2020 porque se han reajustado algunos cálculos conforme a los factores de emisión de las empresas suministradoras.

³ 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.

⁴ Los datos de 2020 difieren a los reportados en la MCRS2020 porque se han reajustado algunos cálculos conforme a los factores de emisión de las empresas suministradoras.

⁵ Los datos de 2020 difieren a los reportados en la MCRS2020 porque se han reajustado algunos cálculos conforme a los factores de emisión de las empresas suministradoras.

Garantía de origen energía 100 % renovable

	2020	2021
Emisiones evitadas con la garantía de origen de la energía	3.624	3.427

Asimismo, por primera vez, se ha calculado la huella de carbono de Afundación, la Obra Social de ABANCA, con el siguiente resultado:

Emisiones

	2021
Alcance 1 (t CO ₂ eq)	1.230,33
Alcance 2 (t CO ₂ eq)	0,00
Alcance 3 (t CO ₂ eq)	108,07
Total	1.338,39



Plan de reducción

El plan de reducción de la huella de carbono 2019-2021 de ABANCA toma como año base el primer año de cálculo verificado externamente, es decir, el año 2019. Así, el primer año para el cumplimiento de los objetivos de reducción es 2020. Se estableció un objetivo principal de reducción para 2020 de un 50 % para el alcance 2, que se superó ampliamente.

Para 2021, se estableció el objetivo de reducir el 75 % del alcance 2, tomando de base el ejercicio 2020, habiéndose reducido las emisiones en más de un 89 %.

De esta forma, con la implementación de las medidas de reducción y buenas prácticas, se analiza una reducción significativa de emisiones de GEI, sobre todo en el alcance 2, donde consideramos es el principal origen de emisiones.

Esto se suma a la reducción de emisiones mediante el contrato de energía renovable con Endesa y las medidas implantadas dentro del Plan Global de Eficiencia Energética.

Para cumplir con los objetivos establecidos, la implicación de ABANCA

se plasma en iniciativas que lleva a cabo y crecen año a año, en su compromiso de avanzar hacia una economía baja en carbono y medioambientalmente sostenible, además de incrementar las alianzas para una acción colectiva con un impacto global.

Las medidas establecidas, una vez identificadas las principales fuentes de emisiones GEI y tras examinar las posibles alternativas que pudieran reducir sus emisiones, se alinean con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, y se plantean por área y año de implementación.

Entre las acciones puestas en marcha por la entidad, integradas en el Plan global de eficiencia energética, destacan aquellas que buscan reducir los consumos energéticos generados, como el nuevo modelo de oficina, que permite optimizar el gasto de energía eléctrica mediante la gestión remota automatizada de la iluminación y climatización.

Otras medidas adoptadas han sido las normas de gastos de viaje, acciones de gestión de residuos electrónicos, plan de obsolescencia o el consumo de energía 100 % de origen renovable con garantía de origen.

Iniciativas de restauración ambiental y gestión forestal sostenible

ABANCA ha trabajado con la Asociación Forestal de Galicia realizando dos actuaciones de repoblación en dos parcelas en propiedad de ABANCA en Galicia.

Los trabajos se han llevado a cabo con una integración plena en el entorno, ajustándose a itinerarios silvícolas que están contrastados y adaptados a las condiciones de estación locales, y cumplimiento con la normativa en vigor, como los requisitos establecidos en los sistemas de certificación de gestión forestal de mayor reconocimiento internacional (el sistema FSC y el sistema PEFC).

Para respetar la biodiversidad, se ha realizado la plantación con pino en las zonas rasas de ambas parcelas (en línea con uno de los objetivos de la Fundación ARUME, de la cual somos patronos, que es fomentar el desarrollo de esta especie en nuestra comunidad), y en la parte del bosque de ribera y las características estructurales del terreno

se seleccionaron para esta zona fresnos, alisos, castaños, avellanos y abedules.

Los trabajos han permitido la plantación de alrededor de 1.700 árboles y la potencial compensación de la huella de CO₂ de ABANCA de conformidad con el Real Decreto 163/2014, de 24 de marzo, por el que se crea el Registro de Huella de Carbono, Compensación y Proyectos de Absorción de Dióxido de Carbono. Para ello, se elaborará el proyecto de absorción y el plan de gestión de las fincas, documentos necesarios para proceder a la inscripción en el registro oficial de la Oficina Española del Cambio Climático de las absorciones de CO₂ generadas por la masa arbolada creada.

Una de las plantaciones se llevó a cabo a través de una actividad dentro del programa de voluntariado, en la que participaron voluntarios y voluntarias de ABANCA y Afundación.

La jornada finalizó con una pequeña ruta de interpretación por la fraga para descubrir su riqueza medioambiental y la huella dejada por el hombre, que ha quedado reflejada en la construcción de dos molinos.



INICIATIVAS y sensibilización sobre la biodiversidad



1

Guía de buenas prácticas. ABANCA ha elaborado y publicado internamente una guía de buenas prácticas ambientales, con la que se pretende concienciar a todo el equipo de la importancia de realizar un consumo responsable de los recursos y conseguir ser una empresa más sostenible, de acuerdo con los objetivos medioambientales marcados, con el consiguiente efecto positivo en la salud y bienestar de las personas y en el medioambiente.

El manual incluye una serie de pautas y recomendaciones para reducir el consumo de energía, hacer un uso responsable del agua, mejorar la gestión de los residuos, disminuir el consumo de papel y contribuir a una movilidad sostenible en el marco laboral.

En coherencia con esto, en septiembre de 2021, se lanzó una campaña, que se extenderá a lo largo de los próximos años con el objetivo de concienciar a toda la plantilla de la importancia de realizar un consumo responsable de energía. Esta iniciativa pretende ofrecer consejos para reducir el gasto energético en el entorno profesional y personal.



2

Redes vivas. Otro ejemplo de proyectos lanzados en el ámbito de la economía circular es Redes Vivas, que ABANCA lanzó coincidiendo con el Día de los Océanos y de nuestro compromiso con los Principios para un Océano Sostenible.

Cada año, cerca de 620.000 toneladas de redes acaban en el mar, amenazando y contaminando el ecosistema marítimo. Y convirtiéndose en un 10 % de los residuos plásticos del océano.

Como respuesta a este problema, que afecta a toda la sociedad y especialmente al sector pesquero, nació esta iniciativa con el objetivo de darles una segunda vida a todos esos kilos de redes fantasma con la ayuda de las rederas, un proyecto que combina compromiso e innovación con tradición y artesanía.

Redes Vivas abarca todo el proceso de recuperación de las artes de pesca, desde su reciclaje hasta su colocación en canchas y campos deportivos de clubes patrocinados por el banco en el marco de su programa ABANCA Deporte Base, una iniciativa que llega cada año a casi 20.000 deportistas de cerca de 1.700 equipos.

La acción tiene un impacto positivo en tres de las líneas estratégicas: sostenibilidad, ya que contribuye al cuidado del medioambiente y fomenta la economía circular; promoción de la economía local y los sectores productivos, aportando innovación y visibilidad a un oficio tradicional y artesano realizado mayoritariamente por mujeres, y apoyo al deporte, dotando de material a los clubes gallegos.

En total se rescataron hasta 1.500 kg de redes fantasma que invaden nuestras costas. Después de un laborioso trabajo de reacondicionamiento de las redeiras, las redes se reciclaron y se utilizarán como material deportivo en seis disciplinas deportivas de las 34 que apoya el banco a través del programa ABANCA Deporte Base: fútbol, balonmano, fútbol sala, hockey patines, kayak polo y hockey hierba, y serán utilizadas por más de 5.000 deportistas. Hasta el momento, se han transformado, gracias al trabajo de las rederas, en 1.514 m² de material deportivo.



3

Plan de Conservación Territorial ON «PLANCTON»: por una biodiversidad marina.

Dentro de su dinamización de iniciativas sostenibles y de voluntariado, y enfocada a la protección de la biodiversidad, Afundación impulsa PLANCTON (Plan de Conservación Territorial On), un proyecto desarrollado en torno a las Zonas de Especial Protección para las Aves Marinas (ZEPA). Este novedoso programa multidisciplinar, puesto en marcha en 2021, ha permitido la retirada de casi 19 toneladas de residuos de arenales y fondos marinos de distintas zonas costeras de Galicia.

Con el objetivo de contribuir a la conservación y sostenibilidad de cuatro de las zonas ZEPA existentes en Galicia dentro de la Red Natura 2000, la iniciativa ha contado con la colaboración de la Fundación Biodiversidad, del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico, a través del Programa Pleamar, cofinanciado por el FEMP, siendo, además, complementaria al proyecto LIFE-IP INTEMARES.

Los resultados del plan han sido posibles gracias a la colaboración de cerca de 800 personas voluntarias de ABANCA y Afundación, así como de distintos colectivos del sector pesquero y marisquero, y de otras entidades que participaron directamente en las diferentes jornadas de limpieza en fondos y costas. De este modo, el proyecto PLANCTON ha sido

un gran eje en torno al cual colaboraron distintos agentes, 23 en total, entre los que figuran entidades del sector pesquero, como las cofradías de pescadores y asociaciones de mariscadoras, los Grupos de Acción Local Pesquera (GALP), ANMUPESCA, ayuntamientos, Guardia Civil y Protección Civil, instituciones del tercer sector como Bata, Con Eles o el Grupo Naturalista Hábitat, además del Parque Nacional Marítimo Terrestre de las Islas Atlánticas de Galicia o la Federación Gallega de Actividades Subacuáticas, entre otras.

Además de las doce limpiezas de residuos realizadas, seis en arenales y otras seis en fondos marisqueros, a través del proyecto PLANCTON se pusieron en marcha diferentes medidas relacionadas con la conservación de las especies, la minimización de capturas accidentales de aves, durante el ejercicio de la pesca, y la implementación de prácticas sostenibles en las actividades socioeconómicas relacionadas con el sector del mar, en las Zonas de Especial Protección para las Aves de ámbito marino (ZEPA). Un desempeño apoyado por acciones informativas y divulgativas en pro de una conciencia sostenible en la sociedad en general, con diversas actividades de sensibilización y formación sobre el valor intrínseco de la biodiversidad y de su conservación, además de con exposiciones y otras labores de divulgación, con la participación de distintos profesionales expertos en esta materia.

18.691

kilos de residuos retirados.

20

acciones de protección de la biodiversidad.

766

participaciones de voluntarios en las acciones.

3.113

horas de voluntariado.

+25 BARCOS

participantes en las limpiezas de fondos.

+ 300

pescadores, mariscadoras o buzos implicados en las diferentes acciones.



4

Un deseo por un mundo mejor. Durante el año 2021 enviamos una felicitación de cumpleaños a nuestros clientes con la que podían transformar su deseo en horas de trabajo para proyectos sociales y ecológicos en colaboración con los voluntarios de la Obra Social ABANCA.

Enviamos un email de felicitación desde el que nuestros clientes accedían a una landing en la que podían transformar su deseo en horas de trabajo para proyectos sociales y ecológicos, que se englobaron en tres grandes tipos: proteger nuestra biodiversidad (sensibilización ambiental, proteger flora y fauna autóctonas), ayuda social (recogida de alimentos, programa Cubertos, asistencia a mayores) y sostenibilidad en el mar (recogida de residuos en los fondos marinos, limpieza de playas, concienciación de la sostenibilidad en el sector pesquero...).



5

Artes plásticas para la sostenibilidad.

Con conexiones con proyectos de Afundación y ABANCA como «Corriente Cultural», la cultura y el arte han servido para divulgar el concepto de sostenibilidad en su más amplio sentido. Así, se distinguen dos líneas principales de actuación. Una, con propuestas vinculadas con los ODS 13, 14 y 15, relacionados con la sostenibilidad medioambiental; y otra, en línea con los ODS 4, 5, 10 y 11, enfocados a la reducción de desigualdades y fomento del conocimiento.

Una de las muestras de mejor acogida se desarrolló en las sedes de Afundación de Lugo y Ferrol. La exposición «Nuestro planeta», basada en la aplaudida serie documental de Netflix, conciencia sobre cómo el cuidado del medioambiente no puede esperar y sobre la necesidad de implicación de toda la sociedad.

«Os nosos océanos», expuesta en la plaza Maior de Lugo gracias a la colaboración del Concello de la ciudad, la Editorial Planeta y bajo el comisariado del prestigioso naturalista Joaquín Araújo, ofreció espectaculares imágenes de la biodiversidad marina: ballenas yubartas, osos polares, peces mariposa, tiburones peregrinos o colectividades de

delfines. Otras localidades como Burela, Ribeira o Sanxenxo también disfrutaron de esta divulgativa exposición, y en lugares como Fene o Muxía, entre otras, la exposición «Fillos do océano» mostró una exhaustiva selección de las imágenes que el fotógrafo Javier Teniente realizó por comunidades pesqueras de todo el mundo.

Otra de las muestras integradas en «Corriente Cultural», un programa de capilaridad cultural en Galicia es, «Auga. O sangue da terra», de Manuel Valcárcel, que pudo disfrutarse en Muros, Pontecaldelas o Miño, entre otras localidades. En ella se presenta, en imágenes tomadas en los cinco continentes, la relación del ser humano con el agua, invitando al público a reflexionar sobre el impacto de nuestra actividad cotidiana en el planeta.

Alineándose con el ODS 10 para la reducción de las desigualdades, la exposición «A vida lenta. Memorias e ritmos do rural galego», acogida en la Sede Afundación de Vigo y el en el Café Moderno Afundación, en Pontevedra, reflexiona sobre las formas de vida vinculadas al rural gallego, su iconografía y su presencia en la cultura contemporánea.



Os nosos océanos.



Auga. O sangue da terra.



Corriente Cultural.



A vida lenta.
Memorias e ritmos do rural galego.



Nuestro planeta.

El patrimonio cultural y natural de Galicia es también el eje central de la serie documental de Rubén Riós «Arrieiros somos», cuya segunda temporada se emitió en Afundación TV. A través de la mirada de la experiencia de sus protagonistas, personas mayores, esta producción de Claqueta Coqueta, se sumerge en el mundo del abandono rural, la soledad, la violencia de género, la emigración, etc., para disfrutar, a su vez, de la riqueza natural y patrimonial de los concellos que integran la serie: Cartelle, Os Blancos, Chandrexa de Queixa, Pantón, Sada, Fisterra, Teo, Quintela de Leirado, Brión, A Gudiña, O Carballiño y San Cibrao das Viñas.

A través de más de cuatrocientas cincuenta imágenes de Galicia realizadas entre los años 1924 y 1926, el libro «Unha mirada de antano: Fotografías de Ruth Matilda Anderson en Galicia» constituye un testimonio de un tiempo ya desaparecido. Afundación y The Hispanic Society of America presentaron en 2021 la cuarta edición de este relato fotográfico de la autora durante su viaje de investigación en Galicia a instancias del fundador de The Hispanic Society of America, el filántropo e hispanista Archer Milton Huntington.

«Indómitas. Historias que abren caminos» ofreció por su parte, en la sede Afundación de Santiago y enmarcada en el proyecto «Cultura por alimentos», una interesante aportación audiovisual con las historias inspiradoras y pioneras de doce mujeres (siete gallegas, cinco del resto de España) para reflexionar sobre la equidad entre géneros, uno de los irrenunciables Objetivos de Desarrollo Sostenible. Una concienciación también presente en la exposición «CROMÁTICA. III Mostra Internacional de Ilustración Contemporánea» que tuvo lugar en la Sede Afundación de A Coruña, y en la que, de la mano de 19 artistas, 12 de ellas mujeres, el concepto de color alude a diferentes latitudes y culturas. Asimismo, la muestra «Mirar de nuevo. La mujer contra el tiempo», desarrollada en Santiago de Compostela, planteó una revisión del canon artístico tradicional a través de las creaciones de artistas femeninas presentes en las colecciones de arte de ABANCA y Afundación, a las que se sumaron cesiones de diversas colecciones particulares.



Arrieiros somos.



Unha mirada de antano: Fotografías de Ruth Matilda Anderson en Galicia.



Indómitas. Historias que abren caminos.



CROMÁTICA. III Mostra Internacional de Ilustración Contemporánea.



Mirar de nuevo. La mujer contra el tiempo.





Naturnova.



6

Naturnova: la naturaleza del siglo XXI. El centro de educación ambiental de Afundación inaugurado en 2003, Naturnova, reabrió sus puertas el 15 de noviembre para recibir a grupos de escolares con reserva previa. El 4 de diciembre se amplió la entrada al público general.

Este reencuentro con la sociedad permitió que los visitantes asistiesen a diversas demostraciones y actividades destinadas a reflexionar sobre el respeto al medioambiente, con más de 30 módulos relacionados con la ciencia, el medioambiente y la sostenibilidad, el espacio y nuestro planeta: dinosaurios en realidad aumentada, paisajes creados con *sandbox*, la recreación de un tornado, la *inmersión* en los fondos marinos gallegos dentro del simulador de submarino, etc. Durante el tiempo que Naturnova permaneció cerrado por la pandemia, algunas de sus actividades se desarrollaron trasladándolas a los centros educativos, en el marco de las propuestas STEAM dinamizadas por el Servicio Educativo de Afundación, manteniendo así, en todo momento, el contacto y la oferta para el colectivo escolar.



7

Cuidar el patrimonio natural. Entre las iniciativas propiciadas por ABANCA y Afundación destaca la acción sobre el terreno, y dentro del programa «Trabajando por la mejora del patrimonio natural», de las voluntarias y voluntarios que plantaron, en noviembre, 300 árboles autóctonos en las Fragas do Eume, en colaboración con el Grupo Naturalista Hábitat, Parque Natural Fragas do Eume e Betula, y la Asociación para a Custodia do Bosque Atlántico. Esta línea de actuación se siguió también en la plantación de 300 árboles autóctonos en Gondomar, en colaboración con el Grupo Naturalista Hábitat y la Comunidad de Montes de Couso.

Un total de 600 árboles plantados gracias a unas actividades sostenibles y de voluntariado que se mantendrán en el futuro.

El compromiso de Afundación y ABANCA con el medioambiente se potenció, asimismo, en junio con el «Mes del medioambiente», a través de la realización de conferencias, acciones de voluntariado medioambiental, exposiciones o recreaciones virtuales.



conciencia
SOCIAL

A través de la
EDUCACIÓN

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

La educación constituye uno de los ejes transversales de Afundación, la Obra Social de ABANCA. Somos, por ello, un agente determinante en Galicia, tanto en el ámbito de la formación reglada, desde la etapa de infantil, hasta la educación superior en la formación profesional y universitaria, como en el desarrollo de una exigente programación extracurricular para todas las edades.

Implementamos nuestras propuestas en los diferentes espacios de nuestra amplia red de infraestructuras, en la que se integran los campus universitarios, los dos centros de

formación profesional de A Coruña y Vigo, la Residencia de Estudiantes Afundación en Pontevedra, la Escuela Infantil Afundación de Zalaeta, los espazos +60 y nuestras sedes y centros.

Nuestro compromiso con la educación nos condujo a impulsar la creación de la Universidad Intercontinental de la Empresa (UIE), cuya ley de reconocimiento fue aprobada, en julio de 2021, por el Parlamento de Galicia. Nació así la primera universidad privada, con vocación de servicio público, de Galicia, la cual abrirá sus puertas en el curso 2022-2023.

UIE

La Universidad Intercontinental de la Empresa (UIE) es una decidida apuesta de ABANCA y Afundación para la creación de la primera y única universidad privada en Galicia. Nace como un proyecto orientado a la creación de valor económico, social y cultural, con fuerte orientación internacional y especializada en el amplio ámbito de la empresa, con una variada oferta interdisciplinar de calidad.

La UIE presenta un modelo vanguardista, único en Europa, de aprendizaje experiencial y con el estudiante en el centro. Una universidad privada con vocación de servicio público, sin ánimo de lucro y comprometida con el desarrollo sostenible de la sociedad, de la cultura y de la economía gallega, abierta de par en par a la colaboración con el sistema universitario de Galicia. En palabras de su rector, el doctor Miguel Ángel Escotet, *«una universidad para la innovación, que permita una vigorosa capacidad de creación, investigación y cambio; una universidad para el ser humano, orientada al progreso científico-tecnológico, cultural y socioeconómico y encauzada al servicio de la persona y su hábitat, y una universidad a la que dedicaremos todas las energías para educar tanto el talento como el talante de las personas»*.



Universidad Intercontinental
de la Empresa.





IESIDE

En el ámbito de la educación superior, con más de 60.000 estudiantes egresados, IESIDE, el germen de la Universidad Intercontinental de la Empresa, es la institución de educación superior privada sin ánimo de lucro de referencia en el noroeste peninsular desde 1987. Sus titulaciones 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 Digital Management; programas de duración media (Dirección de Ventas, Corporate Compliance, Big Data o Executive Management Program); o proyectos de formación In-Company.

Una propuesta educativa para formar, con enfoque *lifelong learning*, a los profesionales del siglo XXI, más flexible que nunca en duración, accesibilidad (permitiendo el acceso online cuando sea necesario) y

especialización; más internacional y, al mismo tiempo, orientada a la realidad de la comunidad, desde el concepto de Galicia como campus único, facilitando el *networking* de los participantes. Así sucede en casos como el Executive MBA, un máster adaptado al escenario económico actual que capacita a profesionales, con al menos 8 años de experiencia, para impulsar su rol como directivos y líderes de equipos; el Exponential MBA, en el que se aúnan los contenidos propios de un MBA con las nuevas tendencias en tecnologías exponenciales; y en los programas especializados y de formación In-Company.

El propósito de IESIDE de servir como centro de enseñanza superior con vocación de servicio público, proporcionando una educación de élite para el conjunto de la sociedad, impulsa el programa virtual «IESIDE sin muros» iniciado en 2020. Un espacio abierto en el que se emiten clases magistrales, seminarios, coloquios, congresos, etc., de índole educativa, vinculados con las áreas académicas de estudio de IESIDE.

Proyección internacional

IESIDE fortaleció en 2021 su apuesta por la internacionalización como valor fundamental en la etapa de formación académica mediante la rúbrica de dos nuevos convenios de colaboración académica y de investigación con New York State University, en su campus principal de Albany, y el Instituto de Estudios Superiores de Administración (IESA) de Venezuela. Ambos acuerdos permitirán aumentar el intercambio académico de programas, estudiantes y profesores, afianzando la red internacional de IESIDE, que se extiende a múltiples universidades.

Con estas dos alianzas, IESIDE consolida y continúa su histórica colaboración con universidades de otros países: la London School of Economics, Haute École de Gestion de Genève, Dublin Business School de Irlanda, Flensburg University of Applied Sciences de Alemania, Poznan University of Economics de Polonia, Université Toulouse III-Paul Sabatier, University of Applied Sciences of Vienna, Nova University de Lisboa. En América, además de los dos que se han suscrito en 2021, cuenta con acuerdos con Georgetown University y la Universidad de California, en Riverside. Y en Asia cabe destacar los últimos cuatro años de estrecha colaboración con University of International Business and Economics (UIBE) y Tianjing Foreign Studies University, de China, además de la cooperación con Istanbul University y Tel-Aviv University, Coller School of Management.

IESIDE avanzó en 2021 en la consolidación de su plan de internacionalización transversal en toda su oferta formativa, como sucedió en 2020 con el Exponential MBA, el primero y único en España en aplicar un enfoque exponencial a los contenidos de MBA, que contó con estudiantes procedentes de seis países y se fortaleció con la introducción de una estancia en Lisboa en la NOVA School of Business & Economics, líder en Portugal y destacada entre las mejores escuelas de negocios europeas.



» En el caso de las relaciones académicas con China, destacó en 2021 la presentación del II Global Forum «Galicia: Puente China-Latinoamérica», un espacio de referencia en Galicia en el análisis de reflexión sobre la estrategia de las empresas gallegas para la entrada en el mercado chino.

Investigación

La transferencia de conocimiento a la sociedad se consolida con iniciativas como IESIDE Ediciones, creada en 2021 para aportar a la comunidad científica, académica y empresarial, nacional e internacional, obras de ensayo académico e investigación en los ámbitos de la economía, la globalización, la empresa, las nuevas tecnologías, el capital humano, la responsabilidad social empresarial, la sostenibilidad y áreas afines. Un compromiso para promover nuevas estrategias y actuaciones creativas en todo el espectro de la empresa y el emprendimiento.

Después de la pandemia: Reflexiones y desafíos para Galicia es el primer título de esta iniciativa. Se trata de una reflexión, en edición bilingüe español e inglés, sobre el impacto económico de la COVID-19 en el que 11 figuras relevantes en sus respectivos ámbitos abordan diversas propuestas para el nuevo contexto, desde una perspectiva global, nacional y con especial foco en Galicia.

Igualmente, ABANCA, en colaboración con IESIDE, continuó desarrollando en 2021 nuevos informes en el marco del Observatorio ABANCA by IESIDE, que nació en 2020 con el objetivo de aportar a la sociedad gallega y en especial a su tejido productivo datos sobre la evolución de la comunidad. Así, durante 2021 el observatorio publicó nueve oleadas de datos sobre la evolución de la sociedad gallega en el contexto extraordinario provocado por el impacto de la COVID-19.

IESIDE, en colaboración con ABANCA y la Universidade de Santiago, publica anualmente el estudio *A Economía Galega* que en su informe de 2020-2021 aborda la incidencia de la pandemia originada por la COVID-19 en la economía. Dirigida por Alberto Meixide, y realizada en colaboración con el Instituto de Estudos e Desenvolvemento de Galicia (IDEGA) de la Universidade de Santiago de Compostela y el Centro de Investigaciones ABANCA de IESIDE, es la cabecera socioeconómica de mayor trayectoria en Galicia.



Después de la pandemia: Reflexiones y desafíos para Galicia.



Observatorio ABANCA by IESIDE.



A Economía Galega.

Becas

Fiel a su compromiso social con la promoción del acceso a una educación de calidad, IESIDE cuenta con un inclusivo programa de becas del que se benefician en este curso académico 31 estudiantes. De este modo, las Becas de Excelencia Académica premian los buenos resultados de los estudiantes, al tiempo que tiene presente criterios económicos para su otorgación. Alcanzan hasta el 90 % del importe de la matrícula en cada uno de los cursos académicos y son renovables cada año.

En este curso se otorgaron también becas de estudios a las personas ganadoras del II Challenge Exponential MBA by IESIDE, organizado en colaboración con ABANCA Mar y ANFACO. Es un programa que cuenta con la colaboración del Grupo Nueva Pescanova y Lanzal, que se han convertido en mecenas de los nuevos talentos al incorporar a los premiados a sus plantillas.



» En 2021 se entregó, asimismo, la **Primera Beca AMEGA IESIDE**, fruto de la reciente alianza de IESIDE con la Asociación Mundial de Empresarios Gallegos.



Compromiso con la sostenibilidad

Los principios de la responsabilidad social, el voluntariado y la sostenibilidad ecológica constituyen valores transversales de la actividad de IESIDE, presentes tanto en la programación académica como en las propuestas extracurriculares desarrolladas y que han conducido a la institución a formar parte de iniciativas internacionales como Principles for Responsible Management Education (PRME), 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.

En IESIDE la formación ética se integra en los programas de grado, postgrado y en toda la cartera de educación ejecutiva. Como institución firmante de los principios PRME de Naciones Unidas, la formación en Business Ethics del Grado en ADE potencia las capacidades de los estudiantes para generar sociedades más inclusivas y una economía global sostenible (Principio 1: Propósito). En el curso 2021 se ha hecho especial énfasis en el Principio 2 (Valores: Integración curricular de actividades de responsabilidad social), en el Principio 5 (Alianzas: Interacción con las empresas

y agentes externos para fomentar el conocimiento y enfrentar retos reales) y en el Principio 6 (Diálogo: Generación de debate con empresas, sociedad civil, organizaciones y otros grupos de interés).

En esta línea se han llevado a cabo diversas acciones, entre las que cabe destacar cuatro: la participación en proyectos de aprendizaje-servicio para el Banco de Alimentos de Vigo y para Special Olympics, aplicando conocimientos de marketing a la mejora de las estrategias en redes sociales de ambas organizaciones (principios 1, 2 y 5). El debate entre Ángel Matamoros Irago, director corporativo de RSC del Grupo Nueva Pescanova, y Pilar Alves Moreno, coordinadora general de RSC en Afundación, sobre buenas prácticas en las empresas (Principio 6) y la divulgación de proyectos de impacto social desarrollados por graduados de IESIDE, como Rosa Soliño Campos, fundadora de la Carrera Vigo contra el Cáncer. Por último, en el «Ethics Day» de IESIDE participó también el copresidente del Grupo PRME Antipobreza de Naciones Unidas, el profesor serbio Milenko Gudic, quien debatió con los estudiantes sobre liderazgo y desigualdad social. Estas actividades merecieron una mención por parte de Naciones Unidas en su informe *PRME Anti-poverty WG Update April 2021*.



ConCiencia Sostenible.



» Con el mismo fin de concienciar y orientar las miradas hacia los Objetivos de Desarrollo Sostenible, se programó desde el mes de junio en Afundación TV el ciclo «**ConCiencia Sostenible**», en el que se ofrecieron conferencias divulgativas de personas expertas de primer orden. Con un total de 10 entregas, se abordaron cuestiones como «Cambio climático: de cambiar el aire a cambiar el fondo del mar», «La química al auxilio de los océanos», «Podemos anticiparnos a los efectos del cambio climático», «Producción y consumo responsables», «Vida de los ecosistemas terrestres», «La evolución de la desigualdad de la renta en y entre los países», «La educación para la ciudadanía global en el sistema educativo: algunas claves para la acción», entre otras.



Colegio Hogar Afundación de Vigo.



Centro de Formación Profesional Afundación A Coruña.

Formación profesional

En el marco de la promoción del conocimiento como uno de los motores fundamentales para el pleno desarrollo social, Afundación, la Obra Social de ABANCA, cuenta con centros como el Colegio Hogar Afundación de Vigo y el Centro de Formación Profesional Afundación A Coruña, que buscan formar a estudiantes competentes, comprometidos con su entorno y flexibles ante los cambios del mercado laboral. Todo ello atendiendo a la innovación y la sostenibilidad mediante una educación transformadora, impulsando un currículo académico de alto potencial para la sociedad.

Ambos centros, una vez reanudadas las clases presenciales, continuaron desarrollando su actividad docente cumpliendo las nuevas normativas sanitarias y educativas y, tras el paréntesis provocado por la pandemia, la combinación de lo presencial y lo digital se ha convertido en un valor añadido que les caracteriza. Referentes de contratación en el mercado laboral en sus respectivas áreas de especialidad en Galicia, los dos centros cerraron, un año más, su periodo de matriculación con lista de espera, siendo especialmente demandados los ciclos de informática, una vez que el Centro de Formación Profesional de A Coruña completó la implantación del programa superior de Desarrollo de Aplicaciones WEB.

A finales de 2021, el Colegio Hogar Afundación fue seleccionado, con otros dos centros de Euskadi y Cataluña, en la convocatoria nacional de ayudas del Ministerio de Educación y Formación Profesional, destinadas a la realización de proyectos de innovación e investigación aplicadas y transferencia del conocimiento en la formación profesional, por su proyecto «Laboratorio Remoto 5G para robótica colaborativa». Asimismo, al inicio del año, el centro organizó una nueva edición de su Semana Técnica, una iniciativa que se organiza desde hace catorce años y cuyo objetivo es acercar a su alumnado a la realidad laboral, con la participación, en esta ocasión, de profesionales de 20 empresas de toda España.





Residencia de estudiantes

La residencia de estudiantes Afundación en Pontevedra, inaugurada en 1969, abrió el curso 2021-2022 con todas las plazas cubiertas (con lista de espera) y un cuidado protocolo sanitario para garantizar la seguridad de profesionales y estudiantes. Se cubrieron las 120 plazas ofertadas, en un entorno con medidas para evitar los riesgos de contagio: franjas horarias más amplias para el comedor, uso obligatorio de mascarillas en todas las zonas comunes, habilitación de puntos estratégicos de higiene y desinfección, área específica de aislamiento en casos de detección de coronavirus, etc.

Durante todo el año, y en el contexto de las líneas estratégicas de Afundación, se promueven todo tipo de actividades que complementan la formación cultural, científica y deportiva de los estudiantes. Se desarrollan, también, iniciativas en el ámbito social, como la colaboración con Special Olympics Galicia, un programa de vacaciones para personas con capacidades diversas, que promueve actividades con el objetivo de propiciar su inclusión y dar visibilidad a este colectivo. Un total de 124 personas, pertenecientes a nueve entidades gallegas, disfrutaron en 2021 de sus vacaciones en la Residencia de Estudiantes Afundación de Pontevedra.



Residencia de
estudiantes Afundación.

Escuela de Educación Infantil Afundación de Zalaeta

Se trata de un centro de referencia en la ciudad de A Coruña fundado en 1977, con 92 plazas ofertadas para niñas y niños de edades comprendidas entre 0 y 3 años, en un entorno de respeto por el medioambiente y de promoción del voluntariado entre las familias. Zalaeta ha adaptado su atención a las nuevas circunstancias provocadas por la pandemia, destacando la importancia de la implicación escuela-familia para la mejora de los procesos educativos.



» Una vez finalizado el período de confinamiento,

y al igual que todos los centros de la entidad, abrió de nuevo sus puertas como un espacio seguro, adaptado según las recomendaciones de las autoridades sanitarias y educativas, para continuar con su importante labor educativa en el más amplio sentido: cada actividad concreta está dirigida a la satisfacción de los escolares y al fomento del crecimiento en valores, de tal forma que incidan en su propia imagen positiva y les acerque un conjunto de experiencias favorables que complementen las vividas en el núcleo familiar.



Zalaeta.



Educación financiera

El programa de educación financiera de ABANCA y Afundación tiene un carácter universal e inclusivo y cuenta con actividades adaptadas a las necesidades de formación en finanzas que presentan los diferentes colectivos sociales en función de la etapa de la vida en la que se encuentran, con especial atención a los escolares y a las personas de edad avanzada. La programación se diseña en torno a cuatro grandes ejes: aprender a gestionar el dinero, aprender a gestionar riesgos, salud y alfabetización financiera, y fomento de la cultura emprendedora.

En el curso 2020-2021 se alcanzó la cifra récord de un total de 123.170 beneficiarios digitales y presenciales. Además del reconocimiento de los participantes, el proyecto fue reconocido por sendos premios nacionales otorgados por la Confederación Española de Cajas de Ahorros, el Banco de España y la CNMV.

Premios Banco de España, CNMV y CECA

La Confederación Española de Cajas de Ahorro (CECA) distinguió en una gala celebrada en junio de 2021 a ABANCA y Afundación con el Premio Especial del Jurado para Educación Financiera por el proyecto «Segura-Mente ABANCA. Emprende tu viaje: un plan lleno de aventuras». Los galardones, de ámbito nacional, reconocen anualmente la labor de aquellas entidades y fundaciones con un alto grado de compromiso con la sociedad y, en particular, con los colectivos más vulnerables.

«Segura-Mente ABANCA» también mereció, en la categoría de «mejor iniciativa de educación financiera», el Premio Finanzas para Todos, otorgado por el Banco de España y la CNMV en el marco del acto central de la celebración del Día de la Educación Financiera.



Segura-Mente ABANCA.

Formación desde la infancia

En este curso escolar, dentro de la programación destinada a niñas y niños de educación primaria, en Afundación TV se estrenó la obra de teatro *Cíclope* y se programó nuevamente *Laberinto*, dos obras creadas especialmente por la compañía Zarándula para nuestro programa de educación financiera y que tienen como objetivo despertar conciencia desde edades tempranas acerca del correcto manejo de nuestras finanzas.

Además, adaptándonos al contexto marcado por la COVID-19, que siguió limitando la participación de los escolares en actividades fuera de los centros, la programación incluyó el juego *online* «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. En 2021 se desarrolló en formato presencial el «Gran Prix Financiero», que incide en la importancia de que los escolares comprendan desde edades tempranas la relevancia de una correcta gestión del dinero.

El alumnado de secundaria y bachillerato pudo disfrutar un año más del ciclo de conferencias «Preparados para dar el salto», impartidas por Carlota Sánchez-Montaña Puga, coordinadora adjunta de Educación de Afundación y profesora de IESIDE, y que, en esta edición, puso el foco en los cambios que la transformación digital está imponiendo en la sociedad y sus efectos sobre el mercado de trabajo. Además de llegar a centros educativos de toda Galicia, esta conferencia se realizó en formato *online* en las 8 viviendas tuteladas para jóvenes sin apoyo familiar que gestiona la ONG IGAXES. Desarrollada en *streaming* en los primeros meses de 2021, en el último trimestre recuperó su formato presencial, formando parte de la Ceremonia de Clausura de los Centros de Formación y experimentación agraria de Galicia.

Completando la programación de secundaria, también se ofreció en 2021 el programa promovido por Junior Achievement y la AEB (Asociación Española de Banca) «Tus finanzas, tu futuro», dirigido a jóvenes de entre 13 y 15 años. Adicionalmente, en colaboración con la Xunta de Galicia, se impartieron talleres sobre la evolución y el funcionamiento de las últimas tendencias de los diferentes dispositivos de medios de pago para estudiantes de Comercio y Marketing y de Administración y Gestión en Formación Profesional.



La loca aventura del ahorro.



Preparados para dar el salto.



Gran Prix Financiero.



Tus finanzas, tu futuro.





Alianza de ABANCA con Funcas

Como en anteriores años, y 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 el acuerdo de ambas entidades para colaborar en la mejora del nivel y la calidad de los conocimientos financieros de los ciudadanos.

Los programas educativos Young Business Talents y Segura-Mente ABANCA forman parte de esta acción. 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 afecta a la evolución del negocio (en la edición de 2021 participaron, en los dos programas, más de 60.000 estudiantes de centros escolares de toda España). Con el segundo, escolares de primaria, secundaria y formación profesional básica se conciencian sobre 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), con herramientas como la gamificación para 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.

Empresa familiar en las aulas

La Asociación Gallega de la Empresa Familiar-AGEF y Afundación organizaron en 2021 la primera edición del programa «Empresa familiar en las aulas» con el objetivo de transmitir la importancia de la empresa familiar en la economía y fomentar el emprendimiento entre los escolares. Los máximos responsables de una decena de empresas familiares gallegas trasladaron sus valores a más de 400 estudiantes de 10 centros educativos de toda la comunidad (desde 6.º de primaria a 3.º y 4.º de ESO), a través de videoconferencias y visitas virtuales a las empresas.

Los participantes pudieron participar en un concurso de emprendimiento y optar al premio «Imagina tu empresa», que en esta edición ganaron estudiantes de secundaria de San José de Cluny de Santiago de Compostela y de primaria del centro Eduardo Pondal de Cangas do Morrazo, por proyectos relacionados con la informatización de las ciudades centrado en el transporte y la organización de espectáculos, respectivamente.

Actividades para séniores y «La galaxia financiera»

Las actividades dirigidas a los mayores de 55 años se centraron en los talleres «Gestiona tus cuentas con ABANCA móvil» y «Haz tu vida más fácil con los cajeros ABANCA», que permitieron ampliar la formación de la autogestión de las finanzas personales.

ABANCA continuó en su blog «Cuentas claras» con la cuarta edición del concurso de competencias financieras «La galaxia financiera», dirigido a personas de 16 a 65 años, que tuvieron que poner a prueba su nivel de conocimiento en asuntos como las finanzas personales, la ciberseguridad o conceptos financieros del glosario especializado del blog.

Global Money Week y Día Mundial del Ahorro

ABANCA se sumó a la campaña mundial de concienciación Global Money Week, organizada bajo el lema «Cuida de ti, cuida de tu dinero», haciendo hincapié en el desarrollo de resiliencia financiera y el mantenimiento de la salud en la situación actual.

También se involucró en el programa «Tus finanzas, tu futuro», promovido por la AEB con el asesoramiento pedagógico de Junior Achievement: con esta actividad Afundación ha contribuido a mejorar los conocimientos financieros de 400 estudiantes.

En cuanto al Día Mundial del Ahorro, ABANCA y Afundación volvieron a conmemorar esta efeméride con una conferencia de la presidenta de Unión Española de Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras (UNESPA), Pilar González de Frutos, una disertación en formato digital (emitida en directo por Afundación TV) en torno a la importancia del ahorro de cara a la jubilación y el seguro.



Certámenes y premios de Afundación

Con un firme compromiso con la difusión del conocimiento, en línea con el ODS 04, de potenciación del acceso a la educación en sus diversos ámbitos, Afundación cuenta con tres galardones vinculados al periodismo y la creación literaria, que contribuyen a fomentar la transmisión de ideas y de nuevas formas expresivas.

El reconocimiento de Afundación a la labor periodística se renovó con la entrega del **XLII Premio Internacional Afundación de Periodismo Julio Camba**, que recibió Bibiana Candia, autora de «Una legión de señoras en bata», publicado en *Letras Libres*. Elena Medel y José de Cora Paradela fueron los finalistas en esta ocasión. Este galardón, dotado con 10.000 euros, premia a autores de artículos publicados en medios de comunicación escritos en castellano.

Miriam Ferradáns, por su artículo «Dalias», publicado en *Nós Diario*, fue galardonada con el **XVIII Premio Afundación de Xornalismo Francisco Fernández del Riego**. Este galardón, dotado con 10.000 euros, se centra en reconocer artículos de periodismo literario o de opinión escritos en gallego y publicados en cabeceras reconocidas. En esta edición quedaron finalistas Patricia Hermida, por «Historia de como o avó Antonio subiu ao ceo», publicado en *El Correo Gallego*, y Cláudia Morán, por «Un deserto», aparecido en *Nós Diario*.

En diciembre, en una ceremonia con retransmisión en directo por Afundación TV, Medos Romero recibió su distinción en Ferrol como ganadora del **XIX Premio de Poesía Afundación**, por la obra *E o sol era Ela*. Con la colaboración de la Xunta de Galicia y del Centro PEN de Galicia, el galardón implica la publicación del libro en la colección «Arte de trobar» y una dotación económica de 6.000 euros.



Galardones.



Educación en valores

Las propuestas de Afundación en este ámbito abarcan diversas disciplinas y fomentan competencias transversales, siempre desde una firme educación en valores. El conocimiento a través de contenidos plurales y actualizados, articulado en entornos participativos y colaborativos entre públicos de todas las edades, se impulsó nuevamente gracias a la programación de numerosas propuestas de educación financiera, medioambiental y cultural, con énfasis en las actividades escénicas y didácticas complementarias a las exposiciones.

Formación +60

Para favorecer la adquisición de nuevos conocimientos o de mejorarlos, dar respuesta a los intereses más variados y a la inquietud por relacionarse con otras personas con intereses afines, en el marco del Envejecimiento Activo, Afundación propone una amplia programación formativa en ámbitos relacionados con el arte, idiomas, historia, música, literatura, salud, nutrición o educación financiera, entre otros.

Los programas que se presentaron para el período 2021-2022, después de meses de aislamiento, ofrecieron propuestas para recuperar las rutinas, superar el sentimiento de soledad, desarrollar estrategias para gestionar las emociones cotidianas o recuperar nuestro proyecto de vida. Todo ello manteniendo el fomento del aprendizaje a lo largo de la vida, el bienestar, el desarrollo personal y el aprovechamiento de la experiencia vital y profesional de las personas mayores a través de proyectos intergeneracionales y de voluntariado. De manera transversal, los programas se centran igualmente en crear oportunidades para que las distintas generaciones estén conectadas y en promover una imagen social de esta población alejada de estereotipos.



Envejecimiento Activo.



Premios a la investigación pedagógica y la docencia

Los premios, como mecanismos de reconocimiento público de los hitos alcanzados, contribuyen a visibilizar los esfuerzos y los logros que muy diversos profesionales consiguen en sus áreas de conocimiento. Afundación, consciente de su impacto como medio para fomentar la investigación, cuenta con certámenes que premian la investigación pedagógica y la excelencia en la práctica docente.

En 2021 se presentó el nuevo certamen promovido por Afundación, el **Premio Internacional Afundación de Investigación Educativa**, en el marco del XVII Congreso Nacional y IX Iberoamericano de Pedagogía y el World Education Research Association (WERA) Focal Meeting 2021. Con una dotación de 12.000 euros y de carácter bienal, su propósito es reconocer la trayectoria de personas destacadas por sus aportaciones a la investigación en educación en cualquiera de sus niveles, dimensiones o modalidades. La presentación de solicitudes estará abierta hasta el 28 de febrero de 2023.

La plataforma educativa EDUCA y ABANCA entregaron en el ejercicio 2021 los IV Premios EDUCA ABANCA a los mejores docentes de España de 2020 (cuarta edición), como homenaje al profesorado en un año muy complicado marcado por la pandemia de la COVID-19.

En diciembre de 2021 se dieron a conocer los ganadores de la quinta edición, que se entregarán en una gala en 2022. Como novedad, se fijaron dos categorías más: Educación no formal y Mención honorífica a la trayectoria docente, que se suman a Educación Infantil, Educación Primaria, Secundaria/Bachillerato, Formación Profesional y Universidad.

Los galardones surgieron en 2017 con el fin de mejorar la visibilidad de la buena práctica docente entre la sociedad y dar voz al alumnado y a sus familias a la hora de reconocer a aquellos profesores que destaquen por su buen hacer.



IV Premios EDUCA ABANCA.



A través del **IMPULSO SOCIAL**

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

Conscientes de la nueva coyuntura provocada por la pandemia, en Afundación dimos continuidad a las propuestas de ámbito social, reforzando así la línea de impulso social iniciada en 2020.

Nuestro programa de voluntariado se consolidó como uno de los ejes transversales fundamentales de la Obra Social de ABANCA. Más de 700 personas voluntarias, trabajadoras de ABANCA y Afundación, así como de otras entidades, participaron en las diferentes iniciativas desarrolladas, con más de 5.000 horas dedicadas a unas acciones integrales, continuas y colaborativas, en los ámbitos medioambiental, social y educativo, con una decisiva aportación de cada institución, de cada persona.

Este compromiso social se tradujo en la implantación de novedosas propuestas, como «Cultura por alimentos», que apela a la solidaridad mediante la donación de productos no perecederos, destinados a los bancos de alimentos locales, a modo de entrada a las actividades de Afundación. Continuamos, también, con programas de hondo calado social, como «Cubertos», una iniciativa comenzada en 2020 y con continuidad en 2021. Gracias a ella, Afundación repartió menús saludables entre los escolares de familias vulnerables en los

meses de paro de los comedores de los centros educativos. Con el foco puesto también en la infancia, «Dibujando sonrisas» animó a la recogida de juguetes en el periodo navideño.

En el marco del programa «+60, te acompañamos» se pusieron en marcha dos propuestas intergeneracionales de acompañamiento que potencian las salidas al aire libre, bien paseando, bien como pasajeros en bicicletas eléctricas, conducidas por personas voluntarias de Afundación.



» También los centros de formación profesional tomaron el **impulso social** como motor de sus proyectos innovadores.



«Cubertos»

El objetivo de «Cubertos», que ya alcanza su cuarta edición, reside en apoyar a las familias en situación de vulnerabilidad social, garantizando a las niñas y niños una alimentación saludable durante las vacaciones escolares, momento en el que se interrumpen los programas de becas comedor. Se trata de una iniciativa que, además, promueve hábitos saludables y que ha sido reconocida por CECA a nivel estatal con el premio en la categoría de Acción Social.

El programa puesto en marcha por Afundación y ABANCA por segundo año consecutivo consiguió entregar, en sus ediciones de **verano** y **Navidad**, 48.000 menús a familias vulnerables en riesgo de pobreza o exclusión social de las siete principales ciudades gallegas. Los menús siguen las recomendaciones de la Estrategia NAOS de la Agencia Española de Seguridad Alimentaria y Nutrición (AESAN) y atienden a las necesidades específicas de los niños y niñas participantes con intolerancias, alergias u otras particularidades.

En colaboración con las administraciones locales y las entidades sociales Juan Soñador, Cáritas y Movilidad Humana, en este programa resulta imprescindible la labor de los 100 miembros del equipo de la Obra Social de ABANCA y los 104 voluntarios y voluntarias, tanto de ABANCA como de Afundación, que velan por su correcto funcionamiento, preparando la distribución, entregando los menús y atendiendo a las familias.

48.000

menús a familias vulnerables en riesgo de pobreza o exclusión social de las siete principales ciudades gallegas.



Verano.



Navidad.



El gratificante intercambio en «Cultura por alimentos»

En septiembre de 2021, la Obra Social de ABANCA puso en marcha este ambicioso programa en el que los eventos culturales desarrollados en los centros de la entidad, y también en aquellos espacios en los que se lleven a cabo actividades de Afundación, animan a la solidaridad, en este caso en colaboración con los bancos de alimentos locales a través de FESBAL (Federación Española de Bancos de Alimentos). La Obra Social de ABANCA anima a las personas que acuden a alguna de las actividades programadas por la entidad a donar un producto no perecedero, que pueden depositar en los contenedores habilitados a tal efecto en sedes, teatros y auditorios. Como resultado de las acciones de otoño de 2021, Afundación reunió para FESBAL más de una tonelada de alimentos en donaciones gracias a este proyecto, que tendrá continuidad a lo largo de 2022.

La primera acción solidaria en el marco de este programa fue la muestra **«This is pop. Das latas de Andy Warhol ás túas»**, desarrollada en la Sede Afundación Vigo, que no solo contó con la obra de Warhol como protagonista, sino con aportaciones de prestigiosos artistas pop como Lichtenstein, Damien Hirst, Murakami, Jeff Koons u Okuda, entre otros.

«Butaca de jazz», «Sacrificio e ascensión. Quince anos de cómic de David Rubín», «Galicia a un paso de ti», Ciclo de Cine Italiano, la tertulia literaria con Fernando Aramburu, la entrada de Navidad a Naturnova para el público general o la exposición del 56 Concurso de Belenes de Afundación fueron, junto con la conmemoración de efemérides como el Día del Libro, el medioambiente o la Infancia, los eventos enmarcados en «Cultura por alimentos».

This is pop. Das latas de Andy Warhol ás túas.



«Dibujando sonrisas»

Otra de las iniciativas solidarias de ABANCA y Afundación centrada en la infancia es, dentro del programa «La ilusión crece cuando se comparte», la tradicional campaña «Dibujando sonrisas», un compromiso con las personas en situación de mayor vulnerabilidad. Ambas entidades secundan el objetivo común de las administraciones y entidades de iniciativa social de movilizar la solidaridad ciudadana y de las empresas que, en este caso, se materializa con el reparto de juguetes y alimentos en colaboración con Cáritas, Cruz Roja y FESBAL para niños y niñas de nueve localidades de Galicia, León, Asturias y Extremadura.





Juntos, en «+60, te acompañamos»

Afundación puso en marcha en marzo de 2021 un nuevo programa de acompañamiento para personas mayores con el objetivo de consolidar propuestas relacionales que ayuden a mitigar el aislamiento derivado de la COVID-19. Diseñado a partir de una experiencia piloto desarrollada desde el mes de enero entre 700 personas socias de los Espazos +60 de Afundación, la primera acción de «+60, te acompañamos» fue el programa «Sal a pasear y conversar», en el que las personas participantes se reúnen en grupos reducidos para dar pequeños paseos y compartir un tiempo de conversación al aire libre, acompañados de los miembros del equipo del área de envejecimiento activo de Afundación, que se encargan de dinamizar la actividad.

Otra iniciativa en este ámbito es «Pedalear y conversar», enmarcado en el movimiento internacional «En bici sin edad», fundado en Dinamarca. Se trata de un programa de

acompañamiento a personas mayores con movilidad reducida, mediante voluntariado al aire libre. A través de paseos en triciclo eléctrico especialmente adaptado, este programa es entendido por la Obra Social de ABANCA como una nueva manera de sentir y reclamar la participación de las personas mayores en los espacios físicos de la ciudad, caracterizada por la sostenibilidad y la generosidad, en la que la creación de nuevas relaciones entre voluntarios y personas mayores constituye una de las esencias. Es un proyecto en el que, además, se consiguen romper las barreras intergeneracionales para compartir historias entre, hasta entonces, personas desconocidas. Tras el desarrollo en 2021 de la experiencia piloto en A Coruña, la Obra Social de ABANCA iniciará su implantación en las ciudades gallegas.

«+60, te acompañamos» incluye también acompañamiento telefónico emocional, dirigido a personas con dificultades de movilidad o con mayores necesidades relacionales.



Pedalear y conversar.



+60, te acompañamos.

Diálogo sobre el futuro del envejecimiento

Santiago de Compostela fue en octubre sede nacional del «Diálogo sobre el futuro del envejecimiento», impulsado por La Moncloa, la Comisión Europea, el Parlamento Europeo, el Ayuntamiento de Santiago de Compostela, Afundación, el Foro Económico de Galicia y la Universidade de Santiago de Compostela. El encuentro, celebrado en el Centro Obra Social ABANCA, tuvo por finalidad estimular conversaciones plurales, informadas y constructivas sobre las oportunidades y desafíos a los que se enfrentarán España y la UE en el mundo postcovid, así como recabar propuestas para incorporarlas tanto a la Estrategia Nacional de Largo Plazo, que prepara el Gobierno, como a la Conferencia sobre el Futuro de Europa.

Los participantes reflexionaron sobre las pensiones del futuro, los cambios que debe acometer nuestro mercado laboral para retener a la población trabajadora en edades avanzadas y la necesidad de cambiar el enfoque al abordar el envejecimiento demográfico. El fomento del envejecimiento activo y la mejora de la cohesión intergeneracional de nuestra sociedad fueron otros de los temas centrales del encuentro.





Soledad, edadismo y el valor de la historia de vida en la vejez

El ciclo «Emociones y soledades», en colaboración con Matia Instituto y emitido por Afundación TV, abarcó diferentes actividades divulgativas para todo tipo de públicos relacionadas con el bienestar emocional de las personas mayores y la imagen social ligada a la vejez. La primera de ellas fue la conferencia y coloquio «(Re) conociendo las soledades», en la que los expertos Mayte Sancho, Sara Marsillas y Daniel Prieto conversaron sobre el fenómeno de la soledad y sus diferentes facetas entre las personas que envejecen, los estereotipos y el estigma que asocia vejez y soledad, la importancia del poso cultural en la percepción de esta o la forma de prevenir y apoyar a las personas mayores que se sienten solas.

La conferencia y coloquio de la experta Elena del Barrio «Desmontando estereotipos sobre la edad y el envejecimiento» abordó el edadismo, es decir, el prejuicio marcado por los estereotipos, sentimientos y trato discriminatorio hacia las personas por razón de edad y que, según la Organización Mundial de la Salud (OMS), es la tercera causa de discriminación en el mundo tras el racismo y el sexismo.

Con motivo del Día Internacional de las Personas Mayores, el 1 de octubre, se emitió en Afundación TV la conferencia de la doctora en Psicología Gerontológica Teresa Martínez «Cuando el tiempo pasa. El valor y el poder de la historia de vida». En ella se destacó cómo en pocas generaciones hemos logrado vivir vidas más largas, para enfrentarnos ahora al reto de lograr, para esos años ganados, una experiencia vital plena y con sentido.

«Música a flor de piel»

Otra de las iniciativas de Afundación en el ámbito social en toda la comunidad gallega fue «Música a flor de piel», un programa que nació tras detectar las necesidades específicas de los centros de educación especial. Las limitaciones impuestas a las salidas escolares y a la realización de eventos en este ámbito conllevaron una reducción de las posibilidades de interacción cultural del alumnado con capacidades diversas, para quienes la alternativa digital no es una opción plena, dada la distancia marcada por la pantalla.

Gracias a este programa, que contó con la colaboración de la Fundación Iguarte y el músico y profesor Carlos Quintá, los participantes pudieron disfrutar de la música tradicional gallega de manera dinámica y participativa, en unos encuentros en los que las reacciones y las interacciones de los más de 1.500 alumnos de 33 centros hicieron visible el poder de la música en la gestión de las emociones, la disminución de miedos y tensiones, el desarrollo sensorial y perceptivo, el fomento de la creatividad o el refuerzo de la comunicación.



Música a flor de piel.



Una «Corriente cultural» por toda Galicia

El proyecto «Corriente cultural» de Afundación y ABANCA cumplió ya cinco años, con la participación de más de 13.000 asistentes que han podido disfrutar de exposiciones en múltiples municipios de toda Galicia, como una destacada acción global de compromiso social.

La colaboración con los ayuntamientos gallegos ha permitido conformar una programación de primera calidad, como la muestra «Unha mirada de antano: fotografías de Ruth Matilda Anderson en Galicia». También destacan propuestas como «Nós tamén fomos emigrantes. Fotografías da Axencia EFE sobre a emigración española no século XX» o «Múltiple. A arte do gravado. De Picasso a Barceló», que integra piezas gráficas seleccionadas entre los fondos de la Colección de Arte de Afundación y permite ampliar conocimientos sobre la obra de algunos de los maestros grabadores del arte español del siglo XX, entre los que destacan tres grandes genios internacionales: Salvador Dalí, Pablo Picasso y Joan Miró.

En 2021 se realizaron 25 exposiciones en las localidades de O Carballiño, Xove, Ares, Redondela, Castro de Rei, Vedra, A Rúa, A Pastoriza, Pobra de Trives, Muxía, Sanxenxo, A Pobra do Caramiñal, Burela, Salceda de Caselas, Fene, Maceda, Ponte Caldelas, Ribeira, Verín, A Laracha, Miño, Pontearreas, Muros y Barbadás.



Corriente cultural.



Unha mirada de antano: fotografías de Ruth Matilda Anderson en Galicia.



Nós tamén fomos emigrantes. Fotografías da Axencia EFE sobre a emigración española no século XX.



Múltiple. A arte do gravado. De Picasso a Barceló.





Solidaridad sobre el terreno

El proyecto Emove, del Centro de Formación Profesional Afundación A Coruña, recibió el primer premio de la XIII Edición de Formación para Emprender, en el marco de la Feria de Emprendimiento del Programa Inicia del Concello de A Coruña, como reconocimiento al trabajo desarrollado por los estudiantes del centro, tutelado por una de las profesoras, sobre la creación de una empresa dedicada a la venta, reparación y alquiler de vehículos de movilidad personal íntegramente eléctricos.

También en el ámbito docente, el centro de formación profesional Colegio Hogar Afundación Vigo volvió a mostrar un decidido compromiso social al entregar a la delegación local de Cáritas cinco unidades de almacenamiento móvil de ropa, fundamental para la clasificación y el reparto de este material entre todas las familias solicitantes, cuidando, al mismo tiempo, de la salud de las personas voluntarias que se encargan de la ordenación en almacén. Voluntarios de primero y de segundo curso (asignaturas de Montaje y Soldadura), se sumaron a las iniciativas solidarias de esta institución en los últimos años: elaboración de mascarillas, pantallas o batas, y colaboraciones con Operaciones Kilo de Cáritas.

El Colegio Hogar Afundación Vigo participa regularmente desde hace 21 años en las campañas de donación de sangre promovidas por ADOS (Agencia de Donación de Órganos y Sangre), una iniciativa a la que se sumó en 2019 el Centro de Formación Profesional de A Coruña. En las campañas desarrolladas por las unidades móviles de ADOS en los meses de enero y octubre en los dos centros se sumaron 74 donaciones, 41 de ellas de personas que donaban por primera vez.

Distintas acciones solidarias se promovieron, asimismo, desde los Espazos +60 de Afundación. Así, el Espazos +60 Afundación de A Coruña organizó una tienda solidaria en favor de la asociación «Curemos el parkinson», con todos sus artículos elaborados por personas voluntarias participantes en el «Taller solidario» que se desarrolló durante todo el curso. Todo tipo de trabajos de artesanía, desde ropa infantil a manteles, bolsas de merienda, muñecos de paños bordados o encaje de Camariñas, sirvieron para concienciar sobre el desarrollo de hábitos de reciclado, en un entorno de convivencia entre la creatividad, la imaginación, la solidaridad y la cooperación, en el marco del programa «El valor de la experiencia» del Área de Envejecimiento Activo.

El mismo programa impulsó las ilusiones y deseos de los voluntarios del Espazo +60 de Afundación de Ferrol, que recaudaron, por su parte, 2.000 euros para la Cocina Económica Local, gracias a la venta de sus artículos artesanos, de acuerdo con un espíritu de voluntariado en el que, además, se fomentó el uso de las nuevas tecnologías por parte de los voluntarios que difundieron este mercado solidario a través de las redes sociales.

Cultura para la educación

En línea con la innovación constante que preside sus acciones, Afundación se adaptó a las restricciones impuestas en el contexto COVID-19 programando sus iniciativas de artes escénicas para que fueran seguidas *online* por los escolares en sus propias aulas. El Teatro Afundación fue el escenario que acogió estas representaciones y los escolares pudieron disfrutarlas sin levantarse de su pupitre a través de Afundación TV. Estas emisiones en directo fueron, además, representadas con traducción a lengua de signos con la colaboración de la Federación de Personas Sordas de Galicia y la Asociación de Nais e Pais de Nenos Xordos de Galicia (ANPANXOGA) y acompañadas por un coloquio posterior en el que los alumnos pudieron trasladar sus consultas o curiosidades a actores, actrices, guionistas y demás participantes de la actividad. Las obras de teatro han podido llegar, gracias a Afundación TV, también a las aulas hospitalarias, como en el caso del Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca. *As Fabas máxicas*, *Nautilus*, *Los tres osos*, *El ritmo de los tiempos*, *The final game*, *Weird Stuff*, *Frankenstein*, *Treme* o *Misterio* fueron los títulos programados a lo largo de todo el año.

Con el mismo objetivo de fomentar una educación en valores, se programó a través de Afundación TV «*Outros camiños*», un documental de superación, realizado

por Rubén Riós y dirigido a escolares que invitaba a los participantes a un emocionante viaje de 500 kilómetros por la Ruta da Prata. Días de aprendizaje, sonrisas, abrazos y lágrimas en los que cuatro personas con parálisis cerebral guiaron al resto del pelotón a través de este emblemático camino hacia Santiago de Compostela.

En 2021 se desarrolló una nueva edición del ciclo de conferencias «Educación s. XXI», un marco de referencia para todas las personas integrantes de la comunidad educativa. En este sentido, además de contar con numerosos ponentes de prestigio que abordan cuestiones innovadoras en el ámbito pedagógico, Afundación quiso poner el foco también sobre la importancia de una educación en la que los valores éticos sean la piedra angular. Para ello, la entidad considera que uno de los temas prioritarios es la difusión y la concienciación de la necesidad de fomentar el respeto desde la infancia y juventud, poniendo en valor la importancia de la salud emocional para este proceso de convivencia.

Las propuestas de esta edición abordaron, siempre en formato streaming a través de Afundación TV, el acoso escolar, la salud emocional, mindfulness para familias, los retos emocionales en la escuela ante la COVID-19, los retos de la conducta alimentaria en la adolescencia o el valor de la educación para una sociedad más justa.

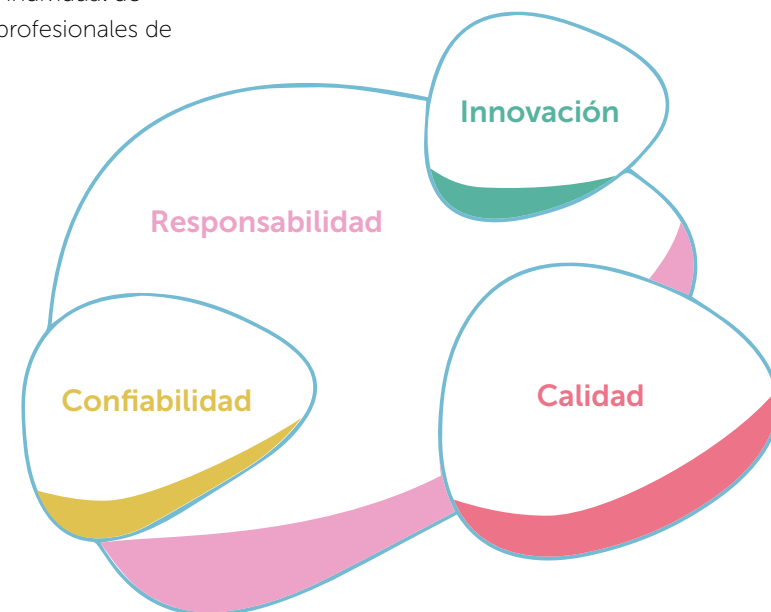




conciencia con el **BUEN GOBIERNO**

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, 103-2,
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.



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.



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.).



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 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 en la declaración de la Organización Internacional del Trabajo.



Política de comunicación, asegura la calidad de la información económico-financiera, no financiera y corporativa, y que la misma sea adecuadamente difundida y conocida, facilitando su disposición al mercado, a los inversores y demás grupos de interés.



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 de inversión responsable e integración de riesgos de sostenibilidad, 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 energética y ambiental, proporciona un marco común de referencia para el establecimiento de objetivos y el emprendimiento de acciones, en base al compromiso ABANCA de consumir energía de un modo eficiente, reducir sus emisiones de gases de efecto invernadero y establecer mecanismos de gestión ambiental adecuados.

CALIDAD de servicio

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.



Política de calidad.



Certificaciones y sellos de calidad

En 2021 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** que representa un modelo exitoso de transformación 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.



Préstamo 24 horas.



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) por sus siglas en inglés.

Cartas de Servicios

ABANCA hoy en día 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 Servicio 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.
- ▶ Panel de cumplimiento de compromisos.



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 de este.

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 2021 el 84 % 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 sus siglas 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.

55
servicios evaluados en 2021.

Promedio de
760
encuestas mensuales.

Cerca de
5.000
empleados participantes.



EVALUACIÓN DE IMPACTO Y RIESGO incorporada en el desarrollo de productos

A estos efectos, ABANCA cuenta con un Comité de Gobierno de Productos presidido por el consejero delegado, y cuyo secretario es el director de banca de particulares, que tiene como propósito procurar e impulsar el adecuado desarrollo del negocio en los segmentos de particulares, tanto masivos como especializados, así como garantizar la consecución del equilibrio entre el cumplimiento de los objetivos y las mejoras de la satisfacción de los clientes.

Las funciones de dicho comité son:

- Aprobar el lanzamiento de los nuevos productos y servicios dirigidos a clientes nuevos o existentes, evaluando para ello el caso de negocio, la idoneidad regulatoria y los riesgos.
- Realizar un seguimiento a los nuevos productos o servicios lanzados, así como de las modificaciones en el mercado que puedan afectar a los productos en fase de distribución.
- Además, con carácter trimestral se presenta al Consejo de Administración el reporte de la actividad del comité, que es ratificada por el Consejo de Administración.



» Por lo tanto, de acuerdo con lo expuesto, **la gobernanza en la toma de decisiones en relación con los productos está más que garantizada**, pues se asegura que estén diseñados para satisfacer las necesidades de los clientes y se gestionan de manera responsable.

Experiencia CLIENTE

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

La pandemia ha supuesto un cambio de tendencia en los hábitos del consumidor y en sus demandas, obligando a las entidades bancarias a dar un paso más para atender sus expectativas, así como acelerando el proceso de transformación digital en la relación bancaria. Cada vez nos encontramos con un cliente más exigente, empoderado y con distintas preferencias en su relación con el banco, mezclando todos los canales de interacción a su alcance, lo que supone un reto mayúsculo no solo en coordinación y centralización de información, sino en la homogeneización de la experiencia ABANCA sin importar el canal elegido de contacto.

Durante el año 2021 el foco principal del Departamento de Experiencia de Cliente ha sido la medición de todas las interacciones de los clientes en cada uno de los canales del banco, garantizando la citada coordinación y homogeneidad para generar percepciones positivas en base a un estilo único ABANCA. En este sentido, hemos apostado por la omnicanalidad y coherencia en los procesos, además de nuevos proyectos para seguir poniendo al cliente en el primer lugar.

También se ha intentado minimizar potenciales impactos contrarios en los clientes, fruto del modelo avanzado de digitalización en el que se encuentra todo el sector bancario. Por todo ello, seguimos trabajando para que el cliente perciba que estamos cerca de él en todos los canales, mostrándole cercanía y creando un Estilo

ABANCA que nos ayuda a diferenciarnos de la competencia y brindar una experiencia óptima.

Es muy importante que sigamos cuidando los contactos con nuestros clientes independientemente del canal para generar en ellos emociones positivas y brindarles una experiencia satisfactoria. Porque la cercanía de ABANCA no implica presencia física, sino disponibilidad, acompañamiento en el camino a la digitalización y estar con nuestros clientes donde y cuando ellos nos necesiten.

Nuestros clientes ahora demandan la excelencia no solo en los productos que les ofrecemos, sino también en los procesos, los canales, la atención personalizada, la agilidad en la respuesta, las interacciones... Esto supone un cambio en las tendencias y en los hábitos de consumo de los clientes que va acompañado de la aparición de nuevas demandas, lo que da lugar a la aparición de nuevas formas de medir y trabajar para mejorar continuamente los procesos en cada interacción con ABANCA.

+ 70.000
clientes han compartido su
experiencia con nosotros.





Consolidación del mystery shopper omnicanal

Por un lado, con el mystery digital nos hemos focalizado en medir las vivencias de clientes y no clientes en los canales a distancia, complementando el mystery presencial y teniendo en cuenta que las relaciones digitales con el banco no dejan de crecer. Este nuevo indicador nos ha permitido aprender y actualizar nuestro modelo de análisis, a la vez que pone a nuestra disposición más opciones de medición digital periódica con un mystery continuo que nos da información de cómo es la experiencia real de un cliente durante todas sus vivencias con nosotros. Gracias a las métricas principales del mystery, que son la Experiencia WOW (indicador que mide las sensaciones experimentadas por el cliente o potencial cliente durante la vivencia), el cumplimiento ATC (indicador que mide el cumplimiento de los protocolos, adecuación, oferta, cierre y seguimiento) y RUTA ABANCA (indicador que mide el cumplimiento de los 10 hechos clave), conocemos si hay coordinación entre canales y si el proceso es ágil, si existe coherencia entre los mensajes que se transmiten desde los distintos canales y si incidimos en la personalización para cada cliente y la preocupación por sus necesidades.



Mejoras en nuestra herramienta de voz de cliente "ABANCA Escucha Delta"

El lanzamiento de la nueva versión de ABANCA Escucha Delta ha supuesto un avance para seguir midiendo día a día lo que nuestros clientes piensan de nosotros. La incorporación de más filtros para más información, un nuevo cuadro de mando exclusivo para seguros, una interfaz más amigable y visual, mayor facilidad a la hora de cerrar las alertas, mejoras en los tiempos de conexión y descargas de informes o mayor precisión y detalle en los planes de acción son algunas de las mejoras de esta versión de la herramienta cada vez más integrada en Servicios Centrales. Además, durante todo el año se han realizado escuchas en las llamadas y encuestas de satisfacción del Contact Center y de ABANCA Conecta para analizarlas y establecer unos protocolos comunes en todos los servicios, de manera que se consigan llamadas más homogéneas y de mayor calidad.



Nuevo modelo de "testing" de servicios y procesos

Gracias a los FOCUS que realizamos con profesionales de la red comercial, testamos nuevos productos para tener una visión de 180º de qué necesita el cliente, qué demanda y qué espera de la nueva oferta. Además de testar próximos lanzamientos como hemos hecho este año con el seguro de coche, seguro de hogar o seguro de salud, también analizamos productos ya existentes para detectar mejoras, conocer el impacto de nuestra marca y obtener información relacionada con la experiencia que genera en el cliente. Esto, unido al feedback tradicional de encuestas, test con clientes finales en la Comunidad ABANCA Colabora y feedback en tiempo real en minicuestionarios digitales, nos permite poner al cliente en el centro del portfolio y analizar la eficiencia de soluciones *ad hoc*.

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 que fue actualizada en marzo de 2021 y detalla todos 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.
- **Identificación y establecimiento de medidas adecuadas para mitigar los riesgos** inherentes además de dar cumplimiento a los requisitos legales y normativos.



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



Número
proveedores

1.988



Facturación total
(M€)

201,22 €



Porcentaje
proveedores
con facturación
inferior a 50.000€

80,70 %



Porcentaje de
proveedores
homologados

100 %



» Durante el año 2021 los procedimientos de evaluación de riesgos en los procesos de contratación han alcanzado un grado de madurez y son reconocidos por toda la organización dada la cada vez mayor importancia de los riesgos tecnológicos, de confidencialidad y continuidad.

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 política se aprobó en el Consejo de Administración de noviembre de 2021.

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:



Prevención de blanqueo de capitales/financiación del terrorismo.



Aspectos fiscales, legales y financieros.



Relaciones laborales, seguridad e higiene en el trabajo.



Existencia de procedimientos para la contratación de terceros.



Responsabilidad social corporativa, sostenibilidad y adhesión a las políticas de ABANCA.

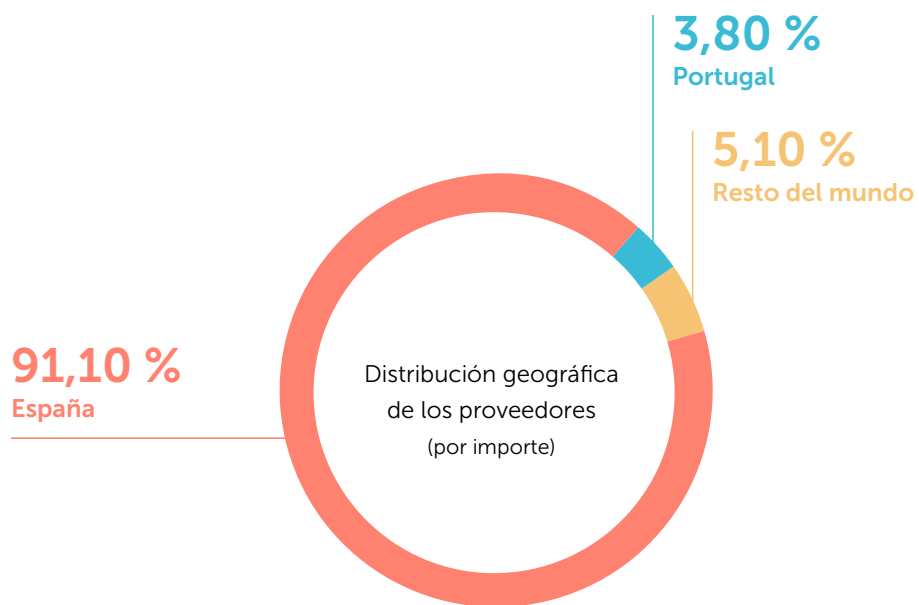
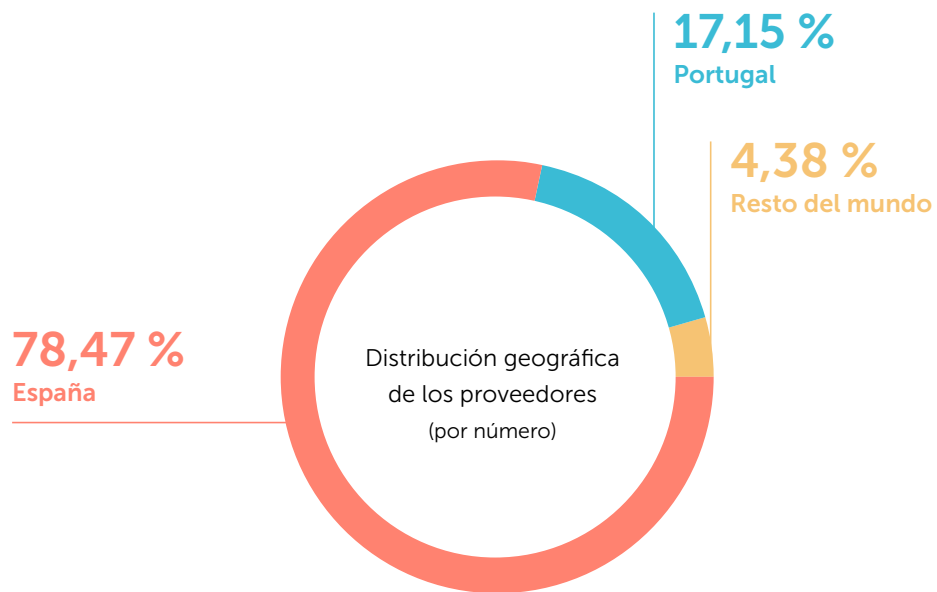


Relaciones comerciales existentes como cliente.



Experiencia y certificaciones.

* Los datos de proveedores corresponden a personas físicas y jurídicas contratadas por el área de Procura para ABANCA y sus participadas; no se incluyen suministros, arrendamientos, 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. Entre ellas destacan:



- 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**. Durante el año 2021 se ha implantado un nuevo formulario de homologación donde incorpora un mayor número cuestiones relacionadas con la sostenibilidad para la evaluación de los proveedores.



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.



» 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	2021
Número de proveedores evaluados y seleccionados de acuerdo con los criterios ambientales	217	402
Número de proveedores con impactos ambientales negativos significativos potenciales y reales	0	0
Número de proveedores evaluados en relación con los impactos sociales	217	402
Número de proveedores con impactos sociales negativos significativos potenciales y reales	0	0
Porcentaje de nuevos proveedores que han sido evaluados de acuerdo con criterios medioambientales y sociales	100 %	100 %
Porcentaje de proveedores que se han evaluado en materia de derechos humanos y normas laborales		100 %



Facturación proveedores extranjeros (€)	2019	2020	2021	
	Importe	Importe	Importe	%
Alemania	24.281,98	670.661,95	661.689,38	3,69 %
Australia			4.592,50	0,03 %
Argentina	8.754,23	3.841,20		
Bélgica	566.847,66	550.515,02	816.887,04	4,55 %
Canadá		27.830,00		
Estados Unidos	1.620.864,20	1.994.002,11	2.306.248,76	12,85 %
Francia	3.369.183,25	2.861.436,83	2.326.639,92	12,96 %
Irlanda	105.235,16	696.966,34	618.286,17	3,44 %
Italia	398,00	596.568,37	797.335,84	4,44 %
Luxemburgo	7.269,43	121.929,40	456.364,51	2,54 %
México	299.998,80	393.664,22	1.431.868,63	7,98 %
Países Bajos	2.117,50	12.167,16	20.094,08	0,11 %
Panamá		6.942,16		
Portugal	451.135,83	11.595.903,17	7.621.795,52	42,46 %
Reino Unido	2.010.677,26	609.630,91	804.666,60	4,48 %
República Checa		2.570,22	906,29	0,01 %
Rumanía		37.026,00	34.969,00	0,19 %
Singapur			1.900,00	0,01 %
Suecia	18.150,00	18.150,00	18.150,00	0,10 %
Suiza		22.595,60	26.388,04	0,15 %
Venezuela		29.479,27		
Otros		845.559,82		
TOTAL	8.484.913,30	21.097.439,75	17.948.782,28	100 %

Canal de denuncias

102-17, 103-2

El canal de denuncias es un mecanismo que ABANCA implantó en 2016 y que permite a los empleados de las distintas empresas del Grupo ABANCA y a proveedores y sus empleados relacionados con ABANCA comunicar los posibles riesgos o incumplimientos derivados de actuaciones o comportamientos que puedan ser contrarios a la legalidad o a aquellos principios o normativa interna que la entidad tiene recogidos en sus códigos de conducta o en cualquiera de sus normas o protocolos internos.

Las principales finalidades que se persiguen son:

1

Establecer una medida eficaz para la **prevención y detección de conductas ilícitas** o irregulares.

2

Habilitar **medidas de control** sobre la actividad de la empresa.

3

Contribuir a la **mejora continua de los procesos y políticas internas de ABANCA** para la gestión y control de conductas ilegales o irregulares que puedan cometerse en su seno.



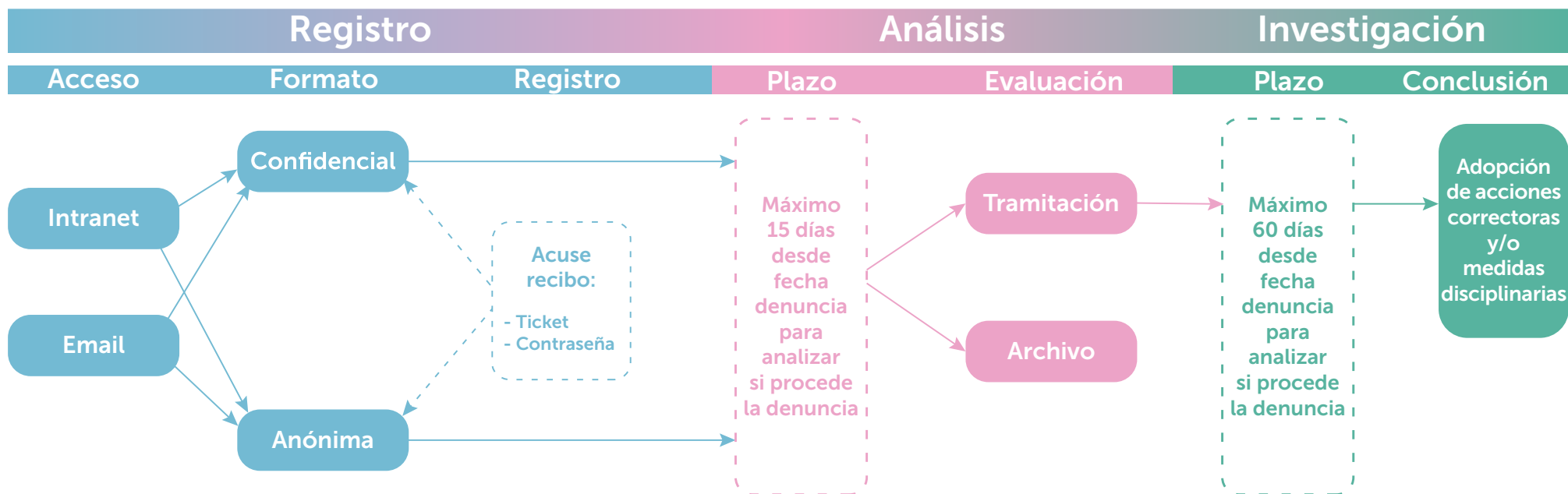
>> El acceso al canal está disponible en la intranet

y, para aquellos casos en los cuales el denunciante no disponga de acceso a la intranet, o no quiera hacer uso de la aplicación del canal de denuncias, se pone a disposición un correo electrónico para efectuar la tramitación.



Para garantizar que el canal de denuncia pueda operar de manera efectiva, y asegurar su correcta ejecución, revisión, supervisión y actualización, se han establecido órganos de control para proporcionarles un adecuado soporte.

Diagrama del procedimiento





Garantías del procedimiento:

- La **confidencialidad** de la identidad del denunciante y protección frente a represalias.
- El **tique de denuncia-custodia:** los denunciantes, tanto si la denuncia fuese formulada de modo confidencial como anónima, recibirán un tique en el alta (número denuncia y contraseña) que les permitirá conocer el estado de su denuncia.
- El **tratamiento de los datos de carácter personal** con estricto cumplimiento de lo establecido en la Reglamento Europeo de Protección de Datos de Carácter Personal (2016/679), normativa española de protección de datos y en las demás disposiciones sobre la materia que resulten de aplicación.
- El **análisis exhaustivo de los hechos** denunciados para asegurar la veracidad del posible incumplimiento.
- La **presunción de inocencia** y respeto a los derechos de las personas presuntamente implicadas.
- El **rigor en las actuaciones** que se lleven a cabo como consecuencia de las comunicaciones recibidas que deben estar fundamentadas y justificadas.
- La **buena fe:** todo aquel que formule una denuncia deberá hacerlo según un principio irrenunciable de buena fe, con razones suficientes y pruebas objetivas que demuestren la existencia del incumplimiento.



Servicio de Atención al Cliente

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. 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.

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

Los SAC, como sujetos conocedores de las fuentes de insatisfacción de la clientela, tienen una 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 son 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.



España-Reclamaciones por tipología (%)

	2019	2020	2021
Operaciones activas	26,4 %	15,9 %	24,1 %
Operaciones pasivas	35,8 %	62,9 %	44,1 %
Otros productos bancarios	22,6 %	15,0 %	21,4 %
Servicios de cobro y pago	2,2 %	0,8 %	1,2 %
Servicios de inversión	0,7 %	0,3 %	0,3 %
Seguros y fondos de pensiones	6,1 %	1,9 %	2,8 %
Varios	6,1 %	3,2 %	6,0 %

Portugal-Reclamaciones por tipología (%)

	2020	2021
Operaciones activas	14,0 %	15,0 %
Operaciones pasivas	24,0 %	23,0 %
Otros productos bancarios	5,0 %	3,0 %
Servicios de cobro y pago	9,0 %	12,0 %
Servicios de inversión	29,0 %	14,0 %
Seguros y fondos de pensiones	7,0 %	6,0 %
Varios	12,0 %	27,0 %



Reclamaciones en primera instancia (38.271 en España y 192 en Portugal) de las cuales fueron admitidas a trámite (36.302 en España y 192 en Portugal).

CIBERSEGURIDAD

103-3

La seguridad de la información y ciberseguridad es origen y base del buen gobierno del Grupo ABANCA, y que tiene por finalidad preservar la información de la organización, los activos que la soportan, la operación y proteger sus intereses y objetivos estratégicos.

ABANCA considera que el riesgo digital es inherente a su negocio y que su gestión es fundamental para lograr los objetivos y ejecutar sus estrategias con éxito. El programa y plan estratégico de seguridad y ciberseguridad de ABANCA, renovado en este 2021, es la pieza maestra sobre la que se orquesta la gestión de los riesgos digitales, la prevención y concienciación, la ejecución y operación de la protección, de la monitorización y, por supuesto, la evolución, acompañando a la estrategia y buen gobierno en la organización.

El mayor foco de la estrategia de ciberseguridad se centra en la protección de la información y la reputación de la organización, mantener la operación propia y de terceros, y tener cada vez mayor capacidad de anticipación y respuesta ante incidentes, así como la recuperación a través de la cobertura mediante pólizas de seguros específicas.

La privacidad y la protección de datos juega un papel de máxima relevancia en el gobierno corporativo y en garantizar los derechos fundamentales de los clientes y empleados de ABANCA. La seguridad de la información y la ciberseguridad es una palanca básica para garantizar los objetivos en este ámbito, por lo que la colaboración entre ambas funciones es armónica y constante, integradas en la misma dirección y con un modelo de gestión y gobierno sustentado en la estructura de las políticas y comités propia de ambas funciones.

>> Protección de los datos:

+ 800

iniciativas analizadas.

29

consultas externas al Data Protection Officer atendidas.

1.953

ejercicios de derechos realizados.



En 2021 se extendieron los modelos formativos y de concienciación, incluyendo formación de alto nivel en privacidad a los órganos de gobierno y alta dirección de la entidad.

Se concluyó el plan estratégico de ciberseguridad con iniciativas tan relevantes como la incorporación de última tecnología en la orquestación de alertas de ciberseguridad, despliegues de modelos de control en cloud, protección avanzada de los sistemas y especial atención a la seguridad en red y teletrabajo acompañando las estrategias corporativas de modalidad durante la pandemia de COVID19.

Se han desplegado modelos avanzados de gobierno, implantación y seguimiento de seguridad en el ciclo de vida del software (S-SDLC), así como capacidades de desarrollo y operación segura en entornos híbridos y cloud (DevSecOps) para afrontar los desafíos en el incremento de la complejidad tecnológica.

La protección de la operación, manteniendo altas capacidades de detección temprana y respuesta son claves para sustentar procesos de negocio y atender los servicios, especialmente digitales, que los sustentan. Por ello, han tenido especial relevancia en la planificación de seguridad y ciberseguridad a lo largo del año 2021, alineados con estándares y buenas prácticas como los marcos NIST y enfoque MITRE, por citar alguno.

La incorporación de ratings internos, para una medición comparable en el sector y la industria,

ha permitido ofrecer una visión transversal y ejecutiva para seguimiento en los órganos de gobierno. Asimismo, estos ratings aplicados externamente permiten mejorar la gestión del riesgo en terceros dentro del ámbito de cadena de suministro extendiendo la capacidad de Vendor Risk Management.

Finalmente, **la colaboración público-privada, la coordinación con organismos y agencias como INCIBE, CCN-CER y otras ha sido muy activa**, liderando desde ABANCA foros y grupos de trabajo y de alerta temprana que enriquecen las capacidades preventivas y de respuesta, así como de gobierno promoviendo un entorno de confianza en el sector y en los clientes y, por tanto, en la sociedad.



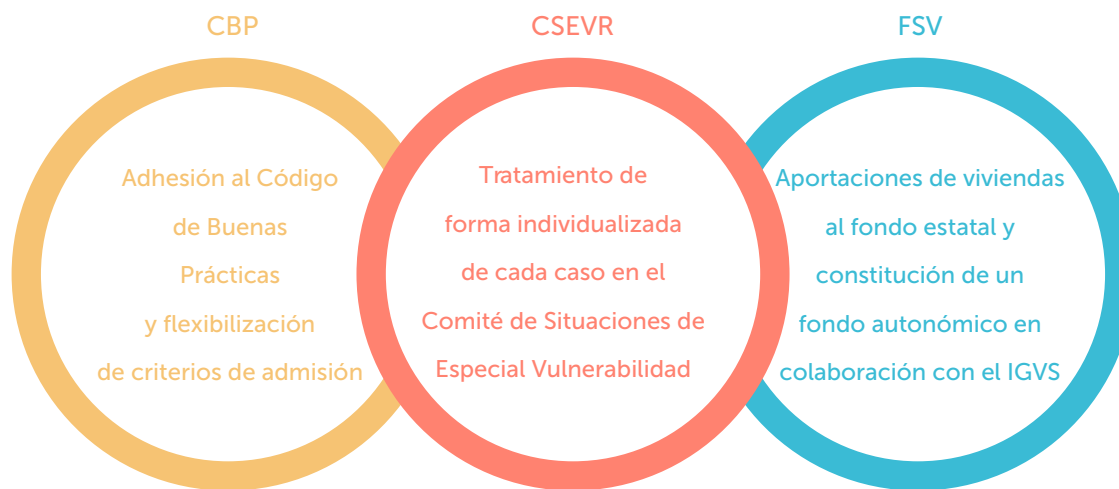
Gestión singular de la VIVIENDA

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

ABANCA dispone, desde 2016, de la unidad de Gestión Singular de la Vivienda, donde 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.

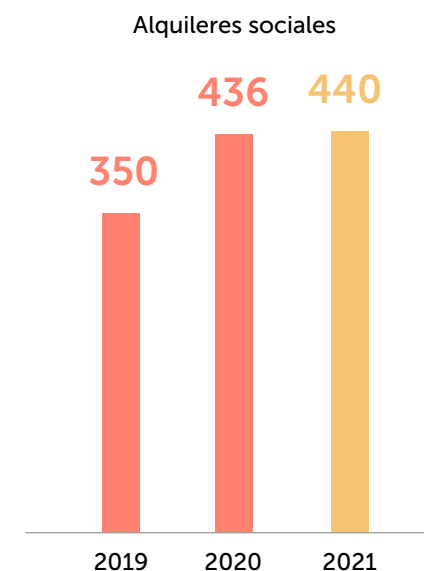
La política de protección a deudores hipotecarios se estructura en torno a tres ejes de actuación principales: el Código de Buenas Prácticas (CBP), el Comité de Situaciones de Especial Vulnerabilidad y Reputacional (CSEVR) y el Fondo Social de Vivienda (FSV).

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	2019	2020	2021
Operaciones solicitadas	143	69	79
Operaciones realizadas	21	13	12
Reestructuración viable	11	12	8
Quita	2	0	1
Dación en pago	8	1	3
Operaciones denegadas	45	21	18
Incumplimiento de requisitos	45	21	18
Otras causas	0	0	0



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 crédito¹. Estas unidades son responsables de gestionar y hacer seguimiento, siempre cumpliendo con la estrategia de riesgos de la entidad, establecida a través de políticas y normativa de riesgos, con el objetivo de ajustarse al apetito al riesgo y a los límites de riesgo autorizados. Por tanto, en esta primera línea se encuentran los controles primarios de la actividad.



2

Segunda línea de defensa: engloba las funciones de control llevadas a cabo de manera independiente y de acuerdo con una gestión integral de riesgos, a través de la Dirección General de Control Corporativo y Riesgos y de la Dirección General de Gobierno Corporativo y Asuntos Legales de manera global, incluyendo todas las tipologías de riesgos del banco. Desde esta línea se proponen las políticas y normativas a los órganos de gobierno para su aprobación, posterior implantación y traslado a la primera línea de defensa para su aplicación en la gestión. Se establecen, pues, políticas y normativas en función de la estrategia de riesgos de la entidad y siempre adaptándose a las continuas exigencias regulatorias. Tras su implantación, se monitoriza el cumplimiento de estas, a través del control de la gestión de la primera línea de defensa, informando de forma recurrente a los órganos de gobierno de su seguimiento y proponiéndose, en caso de desviación, las medidas correctoras adecuadas para ajustarse a lo previamente definido. Esta línea vela por el control efectivo de los riesgos y asegura que estos se gestionan en línea con la estrategia definida bajo el nivel de apetito al riesgo aprobado, de cara a obtener el perfil de riesgos objetivo.



3

Tercera línea de defensa: funciones de supervisión realizadas desde auditoría interna. En su labor como última capa de control, se encarga de evaluar periódicamente que las políticas, métodos y procedimientos son adecuados, comprobando su efectiva implantación. Desde esta línea se controla tanto la actividad de la primera línea, monitorizando el cumplimiento de las políticas, normas y procedimientos definidos por la segunda línea, como de la segunda, supervisando el cumplimiento regulatorio y la correcta implantación de las decisiones de los órganos de gobierno en la entidad. Por tanto, auditoría interna es responsable de garantizar que las políticas, métodos y procedimientos son adecuados, están implantados efectivamente y se revisan regularmente.

1. En el ámbito de los riesgos ESG el área de Responsabilidad Social y Sostenibilidad forma parte de la primera línea de defensa de la entidad.

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.

De esta forma, la cultura de riesgos se fundamenta en los principios de gestión de riesgos del Grupo y se transmite a todas las unidades de negocio y de gestión de la organización, apoyándose, entre otros, en los aspectos que se definen a continuación:

- **La unidad de gestión integral del riesgo es independiente de la unidad de créditos y de las unidades de negocio, a su vez independientes entre sí.** Esta independencia en sus planos de actuación garantiza no solo la independencia en la toma de decisiones, sino que también permite que sus criterios y opiniones sean tenidos en cuenta en las diferentes instancias en que se desarrollan los negocios, interactuando directamente con los órganos de gobierno, a través de la Comisión de Riesgo Integral.
- **Involucración de los órganos de gobierno y de la alta dirección en la toma de decisiones.** La estructura de delegación de facultades del banco requiere que un elevado número de operaciones tengan que ser sometidas a la validación de los comités de riesgos centralizados del banco (Comité Central y Comisión Delegada de Créditos). La frecuencia con la que se reúnen estos órganos de sanción y seguimiento del riesgo permiten garantizar la agilidad en la resolución de propuestas, asegurando, al mismo tiempo, una intensa participación de la alta dirección en la gestión diaria de los diferentes riesgos de la entidad.
- **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 originación o cuando se plantean situaciones irregulares en el proceso de recuperación ordinaria, sino que se realizan de forma continuada para todos los clientes.
- **Decisiones colegiadas que aseguran el contraste de opiniones.** La ausencia de atribuciones de carácter personal obliga a que todas las decisiones las resuelvan órganos colegiados (decisiones tomadas por unanimidad), lo que conlleva un mayor rigor y transparencia en las decisiones.
- **Descentralización en la toma de decisiones en función de la implantación, formación y herramientas disponibles.** En la admisión de la inversión crediticia se aplica un criterio conservador, buscando un razonable equilibrio entre eficiencia y eficacia a través de la descentralización de la decisión, basada en la delegación de facultades y la asignación de atribuciones en función del riesgo asumido, y apoyándose en las herramientas de gestión y control implantadas que permiten en todo momento controlar este proceso.
- **Procesos y procedimientos claros,** revisados periódicamente en función de las necesidades de cada momento y con responsabilidades bien definidas e implantadas en cada nivel. El banco dispone de manuales y políticas de actuación en materia de gestión de riesgos que constituyen el marco normativo básico a través del cual se regulan las actividades y procesos de riesgos.

- **Definición de atribuciones.** Cada una de las unidades de aceptación y de gestión del riesgo tiene definidos con claridad los tipos de actividades, segmentos y riesgos en los que puede incurrir y las decisiones que pueden adoptar en materia de riesgos, según facultades delegadas o bajo el marco de riesgo (límites) establecido en los manuales de políticas.
- **Plan de límites.** 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. La gestión del riesgo de crédito se apoya, también, en programas 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). También existen límites para los riesgos operacionales.
- **Generación, implantación y difusión de herramientas avanzadas** de apoyo al análisis y a la decisión que, con un uso eficaz de la tecnología, faciliten la gestión del cliente y sus riesgos. En concreto, podríamos hablar de la construcción, validación independiente y aprobación de los modelos de riesgos desarrollados de acuerdo con las directrices metodológicas corporativas. Estas herramientas permiten

sistematizar los procesos de originación del riesgo, así como su seguimiento y los procesos recuperatorios, el cálculo de la pérdida esperada y del capital necesario y la valoración de los productos de la cartera de negociación.

- **Seguimiento.** Los sistemas de información y de agregación de exposiciones de 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. Además, el banco cuenta con sistemas de seguimiento sintomático y sistemático de las operaciones que permite la anticipación, así como el establecimiento de planes de acción. Periódicamente se lleva a cabo un seguimiento sistemático del estado de las principales carteras del banco.



Adicionalmente, cabe destacar la existencia de una serie de procedimientos en los que se apoya la transmisión de la cultura de riesgos, como, por ejemplo, el marco de apetito al riesgo, la actividad formativa, la política de remuneraciones e incentivos, un estricto acatamiento del personal a los códigos generales de conducta y una acción sistemática e independiente de los servicios de auditoría interna.

Estos principios están alineados con la estrategia y el modelo de negocio del grupo y tienen en cuenta las recomendaciones de los órganos supervisores, reguladores, así como las mejores prácticas del mercado.

Para garantizar el adecuado control del riesgo, 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 sigue avanzando en el proceso de evolución a modelos IRB, siendo una de las líneas estratégicas del mismo.

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 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 consistente 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 este 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).

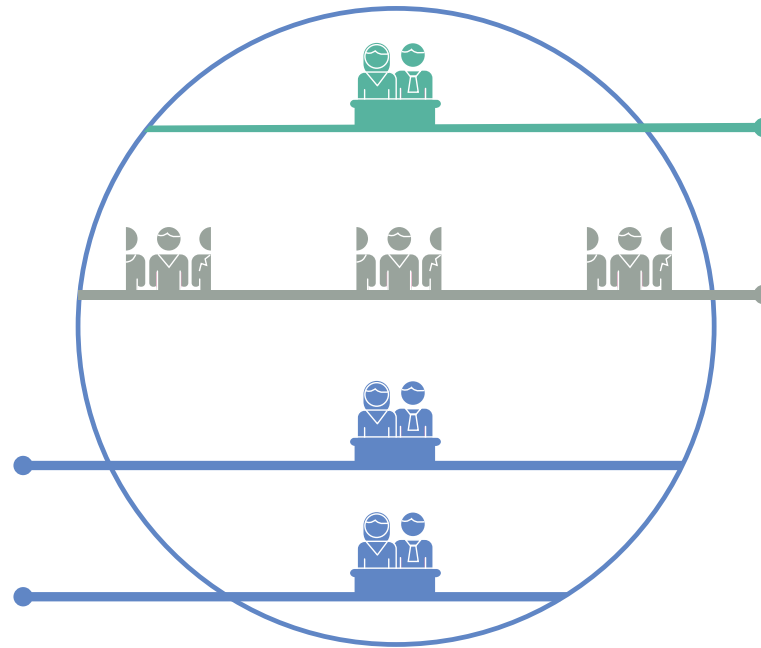
Los sistemas de información y de agregación de exposiciones de los que dispone el banco permiten llevar a cabo un seguimiento de las exposiciones, verificando el cumplimiento sistemático de los límites aprobados, así como adoptar, en caso necesario, las medidas correctoras pertinentes. Periódicamente 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.

ÓRGANOS responsables de la elaboración y gestión del riesgo

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.



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 estos, 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.

La **Comisión de Nombramientos y Sostenibilidad**: a este órgano se han sumado las funciones adicionales relativas a evaluar y revisar periódicamente la estrategia en materia de sostenibilidad de la sociedad, con el fin de que cumplan su misión de promover el interés social y tengan en cuenta, según corresponda, los legítimos intereses de los restantes grupos de interés. Asimismo, supervisar que las prácticas de la Sociedad en materia de sostenibilidad se ajustan a la estrategia y políticas fijadas.

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 Dirección General de 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.



Riesgo de negocio. Riesgo de que la entidad experimente una reducción sustancial del beneficio derivadas de decisiones de negocio adversas o incumplimientos en la ejecución de la estrategia de la entidad.



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, a una falta de integridad de los sistemas y datos, a una inapropiada o falta de disponibilidad de los sistemas y datos o a 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.

RIESGOS ambientales, sociales y de gobernanza (ASG)

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.

En relación con los riesgos ASG, cabe destacar que en el ejercicio 2020 se definió y estableció la política de gestión de riesgo climático y medioambiental, como parte del manual de políticas de riesgo de crédito. Esta política tiene como objetivo entender, medir, 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.

La entidad está incorporando de forma gradual la evaluación de los riesgos ESG en los procesos de admisión de riesgo de crédito. Para ello, la entidad ha definido en el ejercicio 2021 un plan de acción que se tomará como hoja de ruta con objeto de entender, medir y gestionar adecuadamente estos riesgos, siguiendo la guía del Banco Central Europeo sobre los riesgos medioambientales con relación a las expectativas supervisoras en materia de gestión y comunicación de riesgos como la del Banco de España a nivel nacional.

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 o, la entidad considera esencial identificar, entender, medir, evaluar y gestionar el riesgo medioambiental y climático asociado a estas exposiciones.



Por ello, en una primera fase de entendimiento de los riesgos climáticos y ambientales y su impacto, ABANCA ha llevado a cabo la identificación –con base en análisis externos– de aquellos sectores más intensivos en emisiones de dióxido de carbono a la atmósfera, a cuyos clientes se les aplica un circuito de admisión más exigente. Los sectores identificados y sobre aquellos en los que ABANCA califica, desde septiembre de 2020, las operaciones desde la perspectiva climática son:

- Transporte aéreo;
- Productos minerales no metálicos;
- Suministro de energía eléctrica, gas, vapor y aire acondicionado;
- Transporte marítimo;
- Transporte terrestre.

Para dichos sectores, ABANCA analiza, desde una perspectiva de la operación y del cliente, la variable climática y ambiental con base en un cuestionario enfocadas a identificar riesgos físicos y de transición. El resultado arroja una clasificación de riesgo bajo, medio o alto. En este último caso, se requiere además el juicio experto de analistas en materia de sostenibilidad para decidir con respecto a la operación.

Asimismo, de cara a clasificar las operaciones de importe más significativo, las operaciones sancionadas por la Comisión Delegada de Créditos incorporan, a efectos informativos, la calificación de la “propensión a la afectación de riesgos ESG” del cliente, que actualmente viene determinada por el CNAE del solicitante.

En paralelo, la entidad está desarrollando, por un lado, la adaptación de un catálogo de productos que atienden los criterios del Reglamento de la Taxonomía medioambiental de la Unión Europea (Reglamento 2020/852) a medida que esta se vaya definiendo, y, por otro, unas etiquetas electrónicas ASG, con las que, en un primer paso, se marcarán la financiación de instalaciones de producción eléctrica de origen renovable, siempre y cuando la producción de origen renovable sea, como mínimo, del 85 % de su generación total anual. Posteriormente se irá ampliando el alcance de estas etiquetas a otras tipologías de operaciones que estén alineadas con la Taxonomía de la Unión Europea.



En este ámbito, cabe mencionar la creación de un grupo de trabajo interno y operativo ASG, con representantes de las diferentes unidades, que da soporte internamente en la introducción de la información en los sistemas del banco requerida para la integración de criterios ASG, apoyo para en la transición del catálogo de productos adecuados a los criterios de Taxonomía, formación en el ámbito de sostenibilidad, entre otras funciones. Las tareas de este grupo de trabajo irán evolucionando con el objetivo de integrar los riesgos ASG en la gestión global de la entidad, adaptándose en todo momento a las líneas generales establecidas por la estrategia.

Asimismo, ABANCA, con el motivo de la puesta en marcha del Plan de Banca Responsable y Sostenible, ha creado un comité guía del proyecto de sostenibilidad, en el que se trata el seguimiento de las principales acciones relativas a la adecuación de los requerimientos y expectativas del marco regulatorio y supervisor en el ámbito de la sostenibilidad, divulgación y de riesgos ASG en particular.

Como próximos pasos, en los que ABANCA está trabajando, se encuentra la segmentación de la cartera en función de su exposición al riesgo climático, que se realizará con base en estándares de referencia como TCFD (Task Force on Climate-Related Disclosures). Ésta acción es parte del ejercicio de planificación estratégica del Banco (ICAAP y RAF).

En la actualidad, ABANCA considera el riesgo climático y medioambiental como una dimensión del riesgo reputacional. No obstante y dada la creciente importancia que están tomando los riesgos ambientales y climáticos, así como su potencial impacto y materialización, la Entidad está trabajando en su redefinición y escalada a riesgo de primer nivel, además de su declinación como factores de riesgo de los riesgos tradicionales, acorde con la Guía del Banco Central Europeo, anteriormente citada, y con el documento de la EBA (European Banking Authority) sobre la gestión y la supervisión de riesgos ESG.

Así, a partir de lo anterior, y tomando como base el conocimiento adquirido con la identificación de riesgos climáticos y ambientales y la segmentación de cartera en función de la exposición, se evaluará el riesgo ASG desde la óptica de las diferentes tipologías de riesgos para determinar su impacto en cada una de ellas, y el propio riesgo ASG como dimensión individual, para posteriormente y de forma progresiva incorporarlo al marco de apetito y a los cuadros de mando de gestión de riesgos.

Si bien, hay que destacar que ABANCA cuenta con una cartera de activos muy diversificada, con una mayor orientación al ámbito retail, que permite tener un conocimiento exhaustivo de los clientes y facilita hacer engagement con ellos para ayudarles durante el proceso de transición, lo que contribuye a mitigar el impacto de estos riesgos.

Por último, en relación con riesgos emergentes, cabe destacar el foco en la monitorización y gestión del riesgo tecnológico, con especial foco en la ciberseguridad (riesgo ICT), 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 (riesgo de crédito).

Hasta la fecha este impacto no se ha manifestado en un deterioro del perfil crediticio de nuestras carteras, debido en gran parte debido 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.

Información

financiera




RENTABILIDAD

323,3 M€

Beneficio atribuido.

+6,2 %

Margen básico.

☑ 241 M€

Margen recurrente.

- El aumento de los ingresos recurrentes, el control de gastos y la contención del coste del riesgo contribuyeron al crecimiento del beneficio.
- Los ingresos por productos y prestación de servicios bancarios se incrementan un 6,2 %.
- Las operaciones corporativas contribuyen al crecimiento del margen recurrente, que mejora un 33,1 % y alcanza los 241 millones de euros.


CALIDAD DEL RIESGO

28,7 %

Ratio Texas.

2,1 % 85,3 %

Morosidad.
Cobertura activos dudosos.

>95 %

De las moratorias concedidas ya han vencido.

☑ **Sin impacto significativo en los niveles de morosidad.**

- Entre las entidades más saneadas del sistema tal y como acreditan su ratio Texas (28,7 %) y cobertura de activos dudosos (85,3 %).
- Morosidad muy reducida en las familias y empresas que finalizan las medidas de soporte financiero.


SOLVENCIA Y LIQUIDEZ

16,9 %

Ratio de capital total.

1.527 M€

Exceso de capital total.

+17,0 %

Depósitos de clientes.

- Ratio de capital total del 16,9 % superando ampliamente los requisitos regulatorios.
- 1.527 millones de exceso de capital total sobre requisitos regulatorios.


CLIENTES

>108.000 M€

Volumen de negocio.

>2.400 M€

Crédito formalizado con pymes y autónomos en el año.

x3

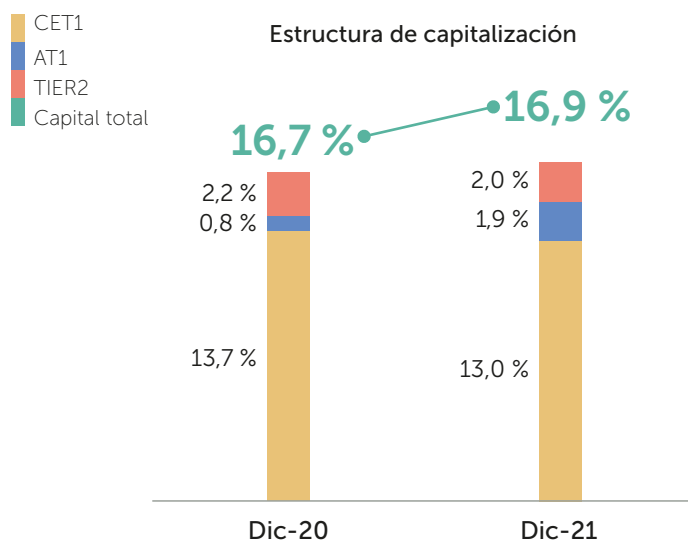
Las suscripciones netas de fondos de inversión triplican las del año 2019.

- La entidad eleva su volumen de negocio hasta superar los 108.000 millones, un crecimiento del 18,8 % interanual.
- Las formalizaciones de negocio con pymes y autónomos recuperan los ritmos previos a la pandemia y superan los 2.400 millones de euros.
- El lanzamiento de fondos de inversión sostenibles y la Gestión Discrecional de Carteras permiten multiplicar por 3 el volumen de suscripciones con respecto al año 2019.
- Éxito en la ejecución de las integraciones de Bankoa y Novo Banco España.

SOLVENCIA y liquidez

103-3

La ratio de capital alcanza el 16,9 %, con 1.527 millones de exceso sobre requisitos regulatorios.



504 p.b.

SOBRE REQUISITOS
DE CAPITAL CET1

468 p.b.

SOBRE REQUISITOS
DE CAPITAL TOTAL

1.645 M€

SOBRE REQUISITOS
DE CAPITAL CET1

1.527 M€

SOBRE REQUISITOS
DE CAPITAL TOTAL

Ratio MREL
18,5 %



Cumpliendo con holgura los requisitos MREL fijados para 2022 (17,27* %).



Amplios colchones sobre los requisitos establecidos gracias a una estructura de capital más diversificada.

* Incluye el capital dedicado a cubrir el Combined Buffer Requirement (2,5% TREA).

RESULTADOS

102-7, 103-3

El beneficio atribuido alcanza los 323 millones, manteniendo un sólido crecimiento de los ingresos recurrentes.

(millones euros)	Dic-21	Var. Dic-21 /Dic-20	
MARGEN DE INTERESES	674,1	4,9 %	El margen básico crece un 6,2 % gracias al buen desempeño del margen de intereses e ingresos por prestación de servicios.
Ingresos por prestación de servicios	257,5	10,0 %	
MARGEN BÁSICO	931,7	6,2 %	Margen antes de provisiones +25,3 % a igualdad de ROF vs. 2020.
Dividendos y resultados por método de la part.	4,1	-	
Resultado de operaciones financieras (neto)	118,3	-50,2 %	Prudencia en la gestión del riesgo, tasa cobertura 85,3 % .
Otros (neto)	-1,7	-57,8 %	
MARGEN BRUTO	1.052,3	-4,7 %	ABANCA alcanza los 323 millones de resultado y sitúa su rentabilidad (ROTE) en el 7,8 % .
Gastos de explotación	691,0	-0,8 %	
MARGEN ANTES DE PROVISIONES	361,3	-11,4 %	
Provisiones y deterioros	137,6	-29,5 %	
Dotaciones de crédito	138,8	-49,2 %	
Recuperaciones singulares y otros	-1,1	-98,6 %	
Otros	146,7	-	
BAI	370,4	90,8 %	
Impuestos y resto	47,1	38,2 %	
BENEFICIO ATRIBUIDO	323,3	-101,9 %	

/Se han clasificado en la línea de "Provisiones y deterioros", atendiendo a su naturaleza, determinadas partidas registradas como "Deterioro de activos no financieros".
/ En la línea "Otros" se registra el impacto de las adquisiciones de Bankoa y Novo Banco España netos de costes de consecución.

VALOR económico generado, distribuido y retenido

103-3, 201-1

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 2021 ascendió a 1.453,29 millones de euros, un 9,3 % superior al importe de 2020.

Por su parte, el **valor económico distribuido** se situó en 714,95 millones de euros. Si incluimos el importe canalizado a través de Afundación Obra Social ABANCA, el **valor económico distribuido total** se situó en los 722,45 millones de euros.

El **valor económico retenido** ha sido de 730,83 millones de euros, un 9,5 % más que en 2020, que se ha destinado a capitalizar la entidad.

Valor económico generado, distribuido y retenido (201-1)

(miles de euros)	2019	2020	2021
Margen bruto	910.836	1.103.950	1.052.316
Beneficios de la baja de activos no clasificados como no corrientes en venta	43.492	582	-53
Fondo de comercio	231.679	0	205.892
Dotación a provisiones	35.384	219.700	186.721
Beneficios de activos no corrientes en venta	-50.309	5.655	8.411
Valor económico generado	1.171.082	1.329.887	1.453.287
Proveedores - gastos generales de administración (excepto tributos)	195.661	194.005	216.106
Empleados - gastos de personal	356.564	379.296	375.655
Adm. Públicas - impuesto sobre beneficios + tributos en gastos generales admón. ⁽¹⁾	35.692	45.050	44.156
Accionistas - dividendos	189.067	27.765	71.567
Comunidad (sin incluir Afundación)	7.427	6.473	7.470
Valor económico distribuido	784.411	652.589	714.954
Afundación	10.100	10.100	7.500
Valor económico distribuido total	794.511	662.689	722.454
Valor económico retenido	376.571	667.198	730.833

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.

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 2021 destaca la operación acogida 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

BANKOA, S.A. (sociedad absorbida) por parte de ABANCA CORPORACIÓN BANCARIA, S.A. (sociedad absorbente), formalizada en escritura pública otorgada el día 2 de noviembre de 2021 ante el notario D. Francisco M. Ordóñez Armán, con el n.º 2.891 de su protocolo e inscrita en el Registro Mercantil de A Coruña el 12 de noviembre de 2021. Como consecuencia de esta operación, ABANCA CORPORACIÓN BANCARIA, S.A. adquirió en bloque el patrimonio social, tanto activo como pasivo, de BANKOA, S.A., que quedó disuelta y extinguida sin liquidación.

Impuesto por países (miles de euros) (207-4)

	Ingresos procedentes de ventas a terceros	Ingresos procedentes de transacciones intragrupo con otras jurisdicciones fiscales	Margen bruto	Beneficio antes de impuesto	Activos tangibles distintos de efectivo y equivalentes de efectivo	Impuesto sobre beneficio de las sociedades acumulado sobre los beneficios o pérdidas	Núm. de empleados
España	1.300.661	2.629	963.816	352.518	1.134.309	31.921	5.609
Portugal	99.660	20	75.702	14.704	84.279	1.979	561
Otros	14.395	681	12.798	3.168	1.827	350	52

El alcance de esta información incluye, además de ABANCA Corporación Bancaria, S.A., la información relativa a sus participadas financieras y no financieras.

anexos



PRINCIPALES métricas

Empleados

Núm. total empleados y distribución por género ^(102-7, 405-1)

	2019	2020	2021
Núm. de empleados (102-7)	5.788	5.648	5.979
Distribución según género (%)			
- Mujeres	50,3 %	51,0 %	50,9 %
- Hombres	49,7 %	49,0 %	49,1 %

A pesar de la situación vivida con el COVID-19, ABANCA no ha realizado ningún ERTE.

Distribución geográfica en el extranjero ⁽⁴⁰⁵⁻¹⁾

	2019	2020	2021
Alemania	1	1	1
Brasil	4	4	2
Estados Unidos	13	13	15
Francia	2	1	1
Inglaterra	3	2	2
México	14	17	16
Panamá	2	2	2
Portugal	396	388	392
Suiza	12	14	12
Venezuela	2	1	1
Total	449	443	444

Distribución de empleados por nacionalidad

	2021	
	Núm.	%
Española	5.528	92,5 %
Portuguesa	397	6,6 %
Otras nacionalidades europeas (italiana, rumana, danesa, suiza, etc.)	16	0,3 %
Nacionalidades americanas (mexicana, venezolana, argentina, estadounidense, brasileña, etc.)	38	0,6 %

Desglose de la plantilla por ubicación y género ⁽⁴⁰⁵⁻¹⁾

	2019	2020	2021			
			Mujeres	Hombres	Total	%
Galicia, Asturias y León	4.262	4.202	2.217	1.921	4.138	69,2 %
Resto de España	1.077	1.003	610	787	1.397	23,4 %
Extranjero	449	443	217	227	444	7,4 %
Total	5.788	5.648	3.044	2.935	5.979	100,0 %

Distribución de la plantilla por categoría y edad ⁽⁴⁰⁵⁻¹⁾

	2019	2020	2021			Distrib.
			<30	30-50	>50	
Alta dirección	0,2 %	0,2 %	0,0 %	30,8 %	69,2 %	0,2 %
Dirección	1,5 %	1,4 %	0,0 %	56,5 %	43,5 %	1,4 %
Mandos intermedios	24,6 %	21,3 %	0,1 %	73,0 %	26,9 %	20,3 %
Técnicos	73,8 %	77,1 %	8,0 %	67,0 %	25,0 %	78,1 %
Total	100,0 %	100,0 %	6,3 %	68,0 %	25,8 %	100,0 %

	2019	2020	2021
Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local (202-2)	69 %	69 %	69 %

Distribución de las nuevas incorporaciones por género y ubicación (401-1)

	2019		2020		2021	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Galicia, Asturias y León	56 %	44 %	57 %	43 %	53 %	47 %
Resto de España	42 %	58 %	51 %	49 %	47 %	53 %
Extranjero	29 %	71 %	31 %	69 %	53 %	47 %
Total	51 %	49 %	53 %	47 %	51 %	49 %

Distribución de las nuevas incorporaciones por edad y ubicación (401-1)

	2019			2020			2021		
	<30	30-50	>50	< 30	30-50	> 50	< 30	30-50	> 50
Galicia, Asturias y León	75,9 %	24,1 %	0,0 %	62,4 %	37,1 %	0,5 %	68,9 %	30,6 %	0,5 %
Resto de España	54,7 %	39,6 %	5,7 %	48,8 %	46,5 %	4,7 %	75,6 %	23,1 %	1,3 %
Extranjero	12,5 %	79,2 %	8,3 %	13,8 %	82,8 %	3,4 %	17,6 %	76,5 %	5,9 %
Total	67,2 %	31,1 %	1,6 %	55,2 %	43,3 %	1,4 %	64,9 %	33,8 %	1,3 %

Rotación media por edad y género (401-1)

	2019	2020	2021		
			Mujeres	Hombres	Total
Menores de 30 años	31,0 %	21,9 %	38,7 %	31,4 %	35,3 %
Entre 30 y 50 años	2,9 %	2,4 %	2,9 %	3,6 %	3,2 %
Mayores de 50 años	3,4 %	18,3 %	2,6 %	3,8 %	3,3 %
Total	5,1 %	7,4 %	5,2 %	5,3 %	5,2 %

Rotación media por ubicación y género (401-1)

	2019	2020	2021		
			Mujeres	Hombres	Total
Galicia, Asturias y León	4,8 %	6,2 %	5,5 %	5,5 %	5,5 %
Resto de España	6,8 %	12,3 %	4,3 %	4,1 %	4,2 %
Extranjero	3,8 %	8,6 %	4,6 %	7,9 %	6,3 %
Total	5,1 %	7,4 %	5,2 %	5,3 %	5,2 %

Distribución de modalidades de contrato de trabajo, por clasificación profesional y sexo (102-8)

		2019			2020			2021		
		Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
ALTA DIRECCIÓN	Total	1	12	13	1	12	13	1	12	13
	Contrato indefinido	1	12	13	1	12	13	1	12	13
	Contrato temporal	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	A tiempo parcial	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DIRECCIÓN	Total	14	70	84	14	66	80	14	71	85
	Contrato indefinido	14	70	84	14	66	80	14	71	85
	Contrato temporal	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	A tiempo parcial	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MANDOS INTERMEDIOS	Total	450	971	1.421	378	826	1.204	375	839	1.214
	Contrato indefinido	450	971	1.421	378	826	1.204	375	839	1.214
	Contrato temporal	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	A tiempo parcial	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TÉCNICOS	Total	2.445	1.825	4.270	2.487	1.864	4.351	2.654	2.013	4.667
	Contrato indefinido	2.251	1.678	3.929	2.277	1.710	3.987	2.495	1.888	4.383
	Contrato temporal	194	147	341	210	154	364	159	125	284
	A tiempo parcial	0	0	0	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			2021		
		Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
<30 años	Total	240	199	439	236	194	430	199	175	374
	Contrato indefinido	91	80	171	92	88	180	86	76	162
	Contrato temporal	149	119	268	144	106	250	113	99	212
	A tiempo parcial	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Entre 30-50 años	Total	2.193	1.847	4.040	2.162	1.807	3.969	2.235	1.829	4.064
	Contrato indefinido	2.149	1.821	3.970	2.097	1.761	3.858	2.190	1.805	3.995
	Contrato temporal	44	26	70	65	46	111	45	24	69
	A tiempo parcial	0	0	0	0	0	0	0	0	0
>50 años	Total	477	832	1.309	482	767	1.249	610	931	1.541
	Contrato indefinido	476	830	1.306	481	765	1.246	609	929	1.538
	Contrato temporal	1	2	3	1	2	3	1	2	3
	A tiempo parcial	0	0	0	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			2021		
		Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Galicia, Asturias y León	Total	2.252	2.010	4.262	2.260	1.942	4.202	2.217	1.921	4.138
	Contrato indefinido	2.086	1.899	3.985	2.084	1.821	3.905	2.090	1.822	3.912
	Contrato temporal	166	111	277	176	121	297	127	99	226
	A tiempo parcial	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Resto de España	Total	442	635	1.077	410	593	1.003	610	787	1.397
	Contrato indefinido	418	606	1.024	379	566	945	581	762	1.343
	Contrato temporal	24	29	53	31	27	58	29	25	54
	A tiempo parcial	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Extranjero	Total	216	233	449	210	233	443	217	227	444
	Contrato indefinido	212	226	438	207	227	434	214	226	440
	Contrato temporal	4	7	11	3	6	9	3	1	4
	A tiempo parcial	0	0	0	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

		2019	2020	2021		
				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	0	1	0	0	0
	Mayores de 50 años	6	1	0	1	1
	Total	6	2	0	1	1
Mandos intermedios	Menores de 30 años	0	0	0	0	0
	Entre 30 y 50 años	10	8	3	7	10
	Mayores de 50 años	16	6	0	1	1
	Total	26	14	3	8	11
Técnicos	Menores de 30 años	1	1	0	0	0
	Entre 30 y 50 años	21	21	10	10	20
	Mayores de 50 años	12	14	3	9	12
	Total	34	36	13	19	32

Empleados con discapacidad (405-1)

	2019	2020	2021		
			Mujeres	Hombres	Total
Número empleados con discapacidad	76	66	30	36	66
Porcentaje empleados con discapacidad	1,31 %	1,17 %	0,99 %	1,23 %	1,10 %
Porcentaje de la plantilla española		1,17 %	1,06 %	1,33 %	1,19 %

Siendo el 1,19 % de la plantilla en España, para alcanzar el porcentaje del 2 % de la plantilla con discapacidad establecido en la Ley general de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, las contrataciones de esta índole se completan con la adopción de medidas alternativas, principalmente consistentes en la contratación de productos y servicios a centros especiales de empleo.

Remuneración media por categoría

	2019	2020	2021		
			Mujeres	Hombres	Total
Dirección	116.613	113.296	100.820	118.291	115.587
Mandos intermedios	54.165	56.194	50.901	59.694	56.958
Técnicos	37.946	38.156	36.478	41.553	38.666

Solo se tiene en cuenta el salario fijo del personal en España y Portugal, un 95 % del alcance.

Remuneración media por sexo y edad

	2019	2020	2021		
			Mujeres	Hombres	Total
Menores de 30 años	20.677	21.403	21.518	21.729	21.617
Entre 30 y 50 años	42.318	42.466	38.345	46.608	42.052
Mayores de 50 años	52.839	54.660	44.613	57.525	52.355

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.

Ratio de compensación total anual (102-38)

2021	
España	11,69 %
Portugal	7,88 %

La relación es de 11,69 para ABANCA España y 7,88 para ABANCA Portugal.

Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual (102-39)

2021	
España	-0,63 %
Portugal	0,87 %

El dato se ha calculado teniendo en cuenta el incremento del salario medio de la plantilla.

(202-1)

	2019	2020	2021
Ratio salario inicial frente a salario mínimo local	1,3 %	1,2 %	1,2 %
España	n.d.	1,2 %	1,2 %
Portugal	n.d.	1,4 %	1,3 %

El salario base inicial para cualquier trabajador de la plantilla, independientemente de su género, es de 1,2 veces el salario mínimo local. La 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 la ratio equivalente en Portugal.

Brecha salarial (405-2)

	2021
España	-5,7 %
Portugal	-5,6 %

La brecha salarial se calcula como diferencia de las medianas de salarios (retribución fija y variable) entre mujeres y hombres, expresada 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 15 personas, debido a que no hay suficiente muestra para inferir conclusiones estadísticamente robustas.

Remuneración media directivos

	2019	2020	2021		
			Mujeres	Hombres	Total
Remuneración alta dirección*	375.285	396.385	-	-	401.963
Remuneración consejeros	266.419	249.566	217.459	261.667	246.661

*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 2021 se ha tenido en cuenta la retribución fija, variable y en especie de las 13 personas consideradas personal de alta dirección.

Permiso parental (401-3)

	2019	2020	2021		
			Mujeres	Hombres	Total
Derecho baja maternal/paternal (nº)	190	186	93	85	178
Derecho ejercido (%)	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %
Reincorporaciones (nº)	190	186	93	85	178
Tasa de regreso al trabajo*	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %
Bajas del ejercicio anterior que permanecen en la empresa 12 meses después (nº)	188	186	88	93	181
Tasa de retención de empleados que se acogieron al permiso parental**	98 %	98 %	98 %	97 %	97 %

*Tasa de regreso = cifra total de empleados que han regresado al trabajo después del permiso parental/cifra total de empleados que deben regresar al trabajo después de un permiso parental x 100.

**Tasa de retención = cifra total de empleados retenidos 12 meses después de regresar al trabajo tras un periodo de permiso parental/cifra total de empleados que regresan del permiso parental en los periodos objeto de informes anteriores x 100.

Número de acciones formativas

	2019	2020	2021
Teleformación	168	237	419
Presenciales	259	82	12
Mixtas	7	0	0
Total	434	319	431

Formación LCI

	2019	2020	2021
Núm. nuevos programas de certificación LCI	4	2	1
Núm. participantes en los programas de certificación LCI	2.234	1.481	203
Núm. profesionales certificados	1.463	3.294	3.721
Porcentaje profesionales certificados del perímetro obligatorio	43,05 %	85,12 %	86,40 %

Formación MIFID II

	2019	2020	2021
Núm. nuevos programas de certificación MIFID	3	1	3
Número participantes en programas de certificación MIFID	435	14	215
Núm. profesionales certificados	2.707	3.044	3.503
Porcentaje profesionales certificados del perímetro obligatorio	94,43 %	93,21 %	95,72 %

Núm. total horas de capacitación anuales (404-1)

	2019	2020	2021		
			Mujeres	Hombres	Total
Alta dirección y dirección	2.572	2.805	408	1.754	2.162
Mandos intermedios	70.493	49.075	13.654	32.398	46.052
Técnicos	232.578	236.889	168.490	109.822	278.312
Total	305.643	288.769	182.551	143.975	326.526

Promedio de horas de capacitación anuales (404-1)

	2019	2020	2021		
			Mujeres	Hombres	Total
Alta dirección y dirección	24	29	27	22	23
Mandos intermedios	48	39	36	39	38
Técnicos	51	54	62	54	59
Total	50	51	59	49	54

Empleados que han recibido capacitación sobre la prevención blanqueo capitales (205-2)

	2019	2020	2021			Total (%)
	Total (%)	Total (%)	Galicia, Asturias y León	Resto de España	Extranjero	
Alta dirección	100 %	100 %	12	1	0	100 %
Dirección	82 %	92 %	65	15	3	95 %
Mandos intermedios	72 %	94 %	822	255	116	96 %
Técnicos	79 %	90 %	3.154	901	301	87 %
Total	77 %	91 %	4.053	1.172	420	89 %

Compromiso de los empleados

	2019	2020	2021
Índice de engagement	85 %	87 %	85 %

Porcentaje de empleados que participa activamente en las encuestas **67,30** **65,34**
 91,62 % de cobertura de las encuestas sobre la plantilla a cierre de ejercicio.

Empleados que han recibido evaluación de desempeño ⁽⁴⁰⁴⁻³⁾

	2019	2020	2021		
	Total	Total	Mujeres	Hombres	Total
Alta dirección	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %
Dirección	95 %	100 %	100 %	100 %	100 %
Mandos intermedios	98 %	99 %	98 %	97 %	98 %
Técnicos	92 %	95 %	93 %	93 %	93 %
Total	93 %	96 %	94 %	94 %	94 %

Empleados cubiertos por convenio colectivo por país ⁽¹⁰²⁻⁴¹⁾

	2019	2020	2021
Alemania	0 %	0 %	0 %
Brasil	100 %	100 %	100 %
España	100 %	100 %	100 %
Estados Unidos	100 %	100 %	100 %
Francia	100 %	100 %	100 %
Inglaterra	0 %	0 %	0 %
México	0 %	0 %	0 %
Panamá	0 %	0 %	0 %
Portugal	100 %	100 %	100 %
Suiza	100 %	100 %	100 %
Venezuela	0 %	0 %	0 %
Total	99,6 %	99,6 %	99,6 %

Absentismo por accidentes

	2020			2021		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Núm. de accidentes con baja laboral, excluyendo <i>in itinere</i>	7	2	9	5	1	6

Los tipos de accidentes ocurridos en 2021 han sido: caída de personas al mismo o distinto nivel, golpes contra objetos (móviles o inmóviles), atrapamiento por o entre objetos, sobreesfuerzos, accidentes de tráfico y atracos.

(403-10)	2020			2021		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Víctimas mortales relacionadas con trabajo						
Núm. de víctimas	0	0	0	0	0	0
Tasa de fallecimiento	0	0	0	0	0	0
COVID19						
Núm. bajas	279	180	459	303	285	588
Horas de absentismo	16.230	13.661	29.891	19.274	15.538	34.812
Absentismo						
Horas de absentismo	204.733	120.687	325.420	245.583	149.341	394.924
Tasa de absentismo (% del total de días programados)	4,22 %	2,54 %	3,39 %	5,06 %	3,18 %	4,14 %
Enfermedad profesional						
N.º de casos	0	0	0	0	0	0

Absentismo: incluye bajas por enfermedad común, por accidente de trabajo y por COVID-19

Índices de frecuencia y gravedad (403-2, 403-9)

	2019		2020		2021	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Índice de frecuencia de accidentes	2,3	0,9	1,51	0,43	1,09	0,22
Índice de gravedad	0,1	0,1	0,05	0,03	0,27	0,04

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.

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. 241		
	102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	50, 56 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. 241		
	102-3	Ubicación de la sede	Cantón Claudino Pita, 2 Betanzos (A Coruña).		Sí. Pág. 241		
	102-4	Ubicación de las operaciones	51-52, 64-66		Sí. Pág. 241		
	102-5	Propiedad y forma jurídica	29		Sí. Pág. 241		
	102-6	Mercados servidos	48, 51-52, 56 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. 241		
	102-7	Tamaño de la organización	8, 198-199, 203		Sí. Pág. 241		
	102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	205-207		Sí. Pág. 241	6	8, 10
	102-9	Cadena de suministro	170-174		Sí. Pág. 241		
	102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	45-47		Sí. Pág. 241		
	102-11	Principio o enfoque de precaución	116		Sí. Pág. 241		
	102-12	Iniciativas externas	17		Sí. Pág. 241		
	102-13	Afiliación a asociaciones	17-22		Sí. Pág. 241		
Estrategia							
GRI 102: Contenidos generales 2016	102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	5-6		Sí. Pág. 241		
	102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	41, 189-194		Sí. Pág. 241		
Ética e integridad							
GRI 102: Contenidos generales 2016	102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	175-177		Sí. Pág. 241	10	16
	102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	175 Se certifica que en el año 2021 el canal de denuncias ha recibido un total de 5 comunicaciones, de las cuales 2 fueron tramitadas, aperturando expedientes de investigación y concluyendo en la adopción de acciones correctoras y/o medidas disciplinarias.		Sí. Pág. 241	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	29		Sí. Pág. 241	
	102-19	Delegación de autoridad	35-37		Sí. Pág. 241	
	102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	39		Sí. Pág. 241	
	102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	23-24		Sí. Pág. 241	16
	102-22	Composición del máximo órgano de gobierno	29-37		Sí. Pág. 241	5, 16
	102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	30		Sí. Pág. 241	16
	102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	30, 36		Sí. Pág. 241	5, 16
	102-25	Conflictos de interés	162 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. 241	16
	102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia	37		Sí. Pág. 241	
	102-27	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	37		Sí. Pág. 241	4
	102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	161		Sí. Pág. 241	
	102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	37		Sí. Pág. 241	16
	102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	36		Sí. Pág. 241	
	102-31	Revisión de temas económicos, ambientales y sociales	32-35		Sí. Pág. 241	
	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. 241	
	102-33	Comunicación de preocupaciones críticas	35-36		Sí. Pág. 241	
	102-34	Naturaleza y número total de preocupaciones críticas	37		Sí. Pág. 241	
	102-35	Políticas de remuneración	38		Sí. Pág. 241	
102-36	Proceso para determinar la remuneración	38		Sí. Pág. 241		
102-37	Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración	38		Sí. Pág. 241	16	
102-38	Ratio de compensación total anual	209 La relación es de 11,69 en España y 7,88 en Portugal. El dato se ha calculado a partir de la retribución efectivamente percibida en 2021.		Sí. Pág. 241		

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	209 La relación es de -0,63 % en España y 0,87 % en Portugal. El dato se ha calculado teniendo en cuenta el incremento del salario medio de la plantilla.	Sí. Pág. 241		
Participación de los grupos de interés						
GRI 102: Contenidos generales 2016	102-40	Lista de grupos de interés	23-24	Sí. Pág. 241		
	102-41	Acuerdos de negociación colectiva	108-110, 214 Que 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. 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. 241	3	8
	102-42	Identificación y selección de grupos de interés	23-24	Sí. Pág. 241		
	102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	25, 168-169	Sí. Pág. 241		
	102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	25, 168-169, 178	Sí. Pág. 241		
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. 241		
	102-46	Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	26-27	Sí. Pág. 241		
	102-47	Lista de los temas materiales	26-27	Sí. Pág. 241		
	102-48	Reexpresión de la información	No ha existido reformulación de la información respecto a la Memoria 2020.	Sí. Pág. 241		
	102-49	Cambios en la elaboración de informes	3	Sí. Pág. 241		
	102-50	Periodo objeto del informe	El año natural 2021.	Sí. Pág. 241		
	102-51	Fecha del último informe	2020	Sí. Pág. 241		
	102-52	Ciclo de elaboración de informes	Anual.	Sí. Pág. 241		
	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. 241		
	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. 241		
	102-55	Índice de contenidos GRI	216-225	Sí. Pág. 241		
	102-56	Verificación externa	241-242 KPMG Asesores realiza la verificación, con alcance de seguridad limitada, de la Memoria Corporativa y de Responsabilidad Social de Abanca, que incluye el Estado de Información no financiera.	Sí. Pág. 241		
Temas materiales						
Rentabilidad y solvencia						
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	25-26	Sí. Pág. 241		
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	43-44, 48	Sí. Pág. 241	7	8, 9, 13
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	43-44, 189-191, 197-199	Sí. Pág. 241		

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMERO DE PÁGINAS Y / O RESPUESTAS DIRECTAS	OMISIONES	VERIFIC. EXTERNA	PRINCIPIO DEL PACTO MUNDIAL	ODS
Temas materiales						
GRI 201: Desempeño económico 2016	201-1	Valor económico directo generado y distribuido	199		Sí. Pág. 241	8, 9
	201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	17-22, 116		Sí. Pág. 241	7 13
	201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	<p>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.</p> <p>Los únicos compromisos de prestación o beneficio definido existentes en la actualidad son pasivos o prejubilados anteriores a 1 de enero de 2020 que tuvieran reconocida una prestación definida y hubieran optado por percibirla en forma de renta vitalicia, renta que está totalmente asegurada (póliza) y financiada, no existiendo por tanto prestaciones devengadas a 31 de diciembre de 2021 pendientes de financiación en España.</p> <p>Respecto al plan de Portugal, de beneficio definido para el personal con más antigüedad, el compromiso devengado a 31 de diciembre de 2021 está totalmente financiado (Plan de Pensiones y Fondo Interno).</p> <p>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, e indemnizaciones pendientes parcialmente de pago (al haber optado la persona prejubilada por percibir la compensación establecida en forma de renta temporal hasta el cumplimiento de la referida edad de 63 años), compromisos que se encuentran totalmente provisionados.</p> <p>Por último, en diciembre de 2021 se han llegado a sendos acuerdos colectivos (9 y 27 de diciembre de 2021) con la mayoría de la representación legal de la plantilla, el primero de ellos sobre prejubilaciones y el segundo sobre bajas incentivadas voluntarias en el marco de un despido colectivo, movilidad geográfica y modificación sustancial entre otras materias.</p> <p>Los colectivos origen Bankoa y Novo Banco se integran, a partir del 31 de diciembre de 2021, en el sistema de previsión social complementaria de ABANCA (PP. DEL PERSONAL DE ABANCA, plan de empleo de aportación definida).</p>	Sí. Pág. 241		
	201-4	Asistencia financiera recibida del Gobierno	Durante 2021, el Grupo ABANCA ha bonificado 323.223,63 € de nuestra inversión en formación a través de FUNDAE.	Sí. Pág. 241		
Buen gobierno						
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	25-26		Sí. Pág. 241	
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	161		Sí. Pág. 241	10 16
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	162		Sí. Pág. 241	
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. 241	10	16
Ética e integridad						
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	25-26		Sí. Pág. 241	
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	175-179		Sí. Pág. 241	10 16
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	178-182		Sí. Pág. 241	

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMERO DE PÁGINAS Y / O RESPUESTAS DIRECTAS	OMISIONES	VERIFIC. EXTERNA	PRINCIPIO DEL PACTO MUNDIAL	ODS	
Temas materiales							
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	162		Sí. Pág. 241	10	16
	205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	162, 213		Sí. Pág. 241	10	16
	205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	Se certifica que en el año 2021 se detectaron tres casos de fraude/corrupción, terminando todos con la imposición de la sanción de despido disciplinario. En concreto, dos casos en ABANCA CORPORACIÓN BANCARIA, S.A. y uno en ABANCA MEDIACIÓN OPERADOR DE BANCA SEGUROS VINCULADO.		Sí. Pág. 241		
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. 241		16
Gestión de riesgos y cumplimiento regulatorio							
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	25-26		Sí. Pág. 241		
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	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.			8	16
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	184, 200		Sí. Pág. 241		
GRI 207: Fiscalidad 2019	207-1	Enfoque fiscal	200		Sí. Pág. 241		
	207-2	Gobernanza fiscal, control y gestión de riesgos	184, 200		Sí. Pág. 241		
	207-3	Participación de grupos de interés y gestión de inquietudes en materia fiscal	200		Sí. Pág. 241		
	207-4	Presentación de informes país por país	201		Sí. Pág. 241		
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. 241	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. 241		16
Banca responsable							
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	25-26		Sí. Pág. 241		
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	9-10		Sí. Pág. 241	1-10	1, 8, 13, 16, 17
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	25-26		Sí. Pág. 241		
Finanzas sostenibles							
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	25-26		Sí. Pág. 241		
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	71-81		Sí. Pág. 241		1, 8, 9, 10, 12, 16
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	71-81		Sí. Pág. 241		
«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, 61, 72		Sí. Pág. 241		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, 61, 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			10
	FS11	Porcentaje de activos sujetos a análisis positivo o negativo social o ambiental	11, 72		Sí. Pág. 241	10
Calidad y experiencia del cliente						
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	25-26		Sí. Pág. 241	
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	163-164, 168-169, 179		Sí. Pág. 241	1, 8, 9, 10, 12, 16
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	163-164, 168-169, 179		Sí. Pág. 241	
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	163-169, 178-179		Sí. Pág. 241	
	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. 241	16
GRI 417: Marketing y etiquetado 2016	417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	163-165		Sí. Pág. 241	12
	417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	Durante 2021 no se ha recibido ninguna sanción en materia de normativa y transparencia con consumidores.		Sí. Pág. 241	16
	417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	Durante 2021 no se ha producido ningún incumplimiento que haya dado lugar a sanciones significativas por este motivo.		Sí. Pág. 241	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	56-70		Sí. Pág. 241	1, 8, 9
«OTROS INDICADORES: Comunidades locales»	FS13	Accesibilidad en zonas de baja densidad de población o lugares desfavorecidos	53-55		Sí. Pág. 241	1, 8, 10
	FS14	Iniciativas para mejorar el acceso de los colectivos desfavorecidos a los servicios financieros	53-55		Sí. Pág. 241	1, 8, 10
Compras responsables						
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	25, 27		Sí. Pág. 241	
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	170		Sí. Pág. 241	5, 8, 12, 16
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	170		Sí. Pág. 241	
GRI 204: Prácticas de adquisición 2016	204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	170-171		Sí. Pág. 241	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	171-174		Sí. Pág. 241	
	308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	171-172		Sí. Pág. 241	
GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016	414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	171-174		Sí. Pág. 241	5, 8, 16
	414-2	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	171-174		Sí. Pág. 241	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	25, 27		Sí. Pág. 241	
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	53-55		Sí. Pág. 241	9
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	53-55		Sí. Pág. 241	
Seguridad informática y protección de datos						
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	25, 27		Sí. Pág. 241	
	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. 241	16
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	180-181			
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, no se han recibido sanciones significativas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente.		Sí. Pág. 241	16
Eficiencia energética						
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	25, 27		Sí. Pág. 241	
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	117-119		Sí. Pág. 241	7, 8, 9
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	117-119, 125		Sí. Pág. 241	
GRI 302: Energía 2016	302-1	Consumo energético dentro de la organización	118-119		Sí. Pág. 241	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. 241	8
	302-3	Intensidad energética	118-119		Sí. Pág. 241	8
	302-4	Reducción del consumo energético	117-119, 125		Sí. Pág. 241	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. 241
Mitigación y adaptación al cambio climático						
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	25, 27		Sí. Pág. 241	
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	117, 124		Sí. Pág. 241	7, 8, 9
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	117, 124-125		Sí. Pág. 241	3, 12, 13, 14, 15

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMERO DE PÁGINAS Y / O RESPUESTAS DIRECTAS	OMISIONES	VERIFIC. EXTERNA	PRINCIPIO DEL PACTO MUNDIAL	ODS
Temas materiales						
GRI 305: Emisiones 2016	305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	124		Sí. Pág. 241	7, 8 3, 12, 13, 14, 15
	305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	124		Sí. Pág. 241	7, 8 3, 12, 13, 14, 15
	305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	124		Sí. Pág. 241	7, 8 3, 12, 13, 14, 15
	305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	124		Sí. Pág. 241	8 13, 14, 15
	305-5	Reducción de las emisiones de GEI	118-119		Sí. Pág. 241	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. 241	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. 241	7, 8 3, 12, 14, 15
Derechos humanos						
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	25, 27		Sí. Pág. 241	
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	94-96, 103-104, 162		Sí. Pág. 241	1, 2 1-17
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	94-96, 103-104, 162		Sí. Pág. 241	
GRI 406: No discriminación 2016	406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	En el año 2021, a través de los canales disponibles al efecto, no se tiene constancia de haber recibido denuncias por casos de vulneración de derechos humanos.		Sí. Pág. 241	5, 8
GRI 412 Evaluación de derechos humanos 2016	412-1	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	170-174		Sí. Pág. 241	1
	412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	95-96, 103-104		Sí. Pág. 241	1
	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 2021, por considerarse que no existen riesgos que lo hagan necesario.		Sí. Pág. 241	2
Gestión del talento						
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	25, 27		Sí. Pág. 241	
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	92-94, 97-102		Sí. Pág. 241	6 1, 4, 5, 8, 10
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	92-94, 97-102		Sí. Pág. 241	
GRI 202: Presencia en el mercado 2016	202-1	Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	209 El salario base inicial para cualquier persona de la plantilla, independientemente de su género, es de 1,2 veces en España y 1,3 veces en Portugal el salario mínimo local.		Sí. Pág. 241	6 1, 5, 8
	202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	39, 204		Sí. Pág. 241	6 8
GRI 401: Empleo 2016	401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	204		Sí. Pág. 241	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. 241	5, 8
	401-3	Permiso parental	211		Sí. Pág. 241	6 5, 8
GRI 404: Formación y enseñanza 2016	404-1	Media de horas de formación al año por empleado	213		Sí. Pág. 241	6 4, 5, 8, 10
	404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	92-94, 99-102, 112		Sí. Pág. 241	8

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMERO DE PÁGINAS Y / O RESPUESTAS DIRECTAS	OMISIONES	VERIFIC. EXTERNA	PRINCIPIO DEL PACTO MUNDIAL	ODS
Temas materiales						
	404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	214			
				Sí. Pág. 241	6	5, 8, 10
Diversidad, igualdad y conciliación						
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	25, 27			
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	103-104	Sí. Pág. 241		5, 8, 10
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	103-104	Sí. Pág. 241		
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	30-31, 33, 203, 209	Sí. Pág. 241	6	5, 8
	405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	210	Sí. Pág. 241	6	5, 8, 10
Bienestar de las personas						
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	25, 27			
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	105-109		3	3, 8
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	105-109	Sí. Pág. 241		
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. 241	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. 241		8
	403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	105-107, 215	Sí. Pág. 241		3, 8
	403-3	Servicios de salud en el trabajo	105-107	Sí. Pág. 241		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 las personas trabajadoras de ABANCA Corporación Bancaria se tratan en el seno del Comité de Seguridad y Salud, que celebra sus reuniones con carácter trimestral. Se trata de un órgano paritario constituido por representantes de la empresa y por delegadas y delegados de prevención que actúan como representantes de las personas trabajadoras con funciones específicas en materia de prevención de riesgos en el trabajo. Adicionalmente a las reuniones trimestrales del Comité, se pueden establecer mesas de trabajo para tratar temas o proyectos más específicos, como la que está actualmente abierta para trabajar el rediseño de los reconocimientos médicos, mediciones de gas radón en determinadas zonas geográficas, riesgos psicosociales, etc. Durante el año 2021, debido a la necesidad de acometer medidas frente a la exposición y prevención del SARS-Cov-2, se celebraron 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. 241		3, 8
	403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	105-107	Sí. Pág. 241		3, 8
	403-6	Fomento de la salud de los trabajadores	105-109	Sí. Pág. 241		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	105-107	Sí. Pág. 241		3, 8
	403-8	Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	99,2 %	Sí. Pág. 241		3, 8
	403-9	Lesiones por accidente laboral	215	Sí. Pág. 241		3, 8
	403-10	Dolencias y enfermedades laborales	215 No se han producido casos ni fallecimientos relacionados con enfermedades laborales o similares.	Sí. Pág. 241		3, 8

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMERO DE PÁGINAS Y / O RESPUESTAS DIRECTAS	OMISIONES	VERIFIC. EXTERNA	PRINCIPIO DEL PACTO MUNDIAL	ODS
Temas materiales						
Generación de riqueza e impulso de la actividad empresarial						
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	25, 27			
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	56-70			
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	56-70			1, 3, 5, 8, 9, 11
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	133-142, 147-149, 182			5, 9, 11
	203-2	Impactos económicos indirectos significativos	61-64, 150-152			1, 3, 8
Acción social y voluntariado						
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	25, 27			
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	133-149		1	1, 2, 3, 8, 10, 17
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	150-160			
GRI 413: Comunidades locales 2016	413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	133-160		1	
	413-2	Operaciones con impactos negativos significativos –reales y potenciales– en las comunidades locales	182			2
Inclusión financiera						
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	25-27			
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	8, 12, 133			1, 5, 8, 10
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	8, 12, 133			

ÍNDICE DE CONTENIDOS REQUERIDOS POR LA LEY 11/2018

Información solicitada por la Ley 11/2018	Materialidad	Página del informe donde se da respuesta	Criterio de reporting: GRI (última versión si no se indica lo contrario)
Información general			
Una breve descripción del modelo de negocio que incluye su entorno empresarial, su organización y estructura	Material	8, 50, 56, 198, 203	GRI 102-2 (2016) GRI 102-7 (2016)
Mercados en los que opera	Material	48, 51-52, 56-66	GRI 102-3 (2016) GRI 102-4 (2016) GRI 102-6 (2016)
Objetivos y estrategias de la organización	Material	5	GRI 103-2 (2016) GRI 102-14 (2016)
Principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución	Material	5, 41, 189-194	GRI 102-14 (2016) GRI 102-15 (2016)
Marco de reporting utilizado	Material	3, 218	GRI 102-54 (2016)
Principio de materialidad	Material	26	GRI 102-46 (2016) GRI 102-47 (2016)
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	41, 117-118, 189-194	GRI 102-15 (2016) GRI 103-2 (2016)
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	41, 115, 189-194	GRI 102-15 (2016)
Procedimientos de evaluación o certificación ambiental	Material	69, 117	GRI 103-2 (2016)
Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	Material	81	GRI 103-2 (2016)
Aplicación del principio de precaución	Material	115-116	GRI 102-11 (2016)
Cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales	Material	Ver nota 1.6. de las cuentas anuales	GRI 103-2 (2016)
Contaminación	No material	n.a.	n.a.
Economía circular y prevención y gestión de residuos	No material	n.a.	n.a.
Uso sostenible de los recursos			
Consumo de agua y suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales	No material	n.a.	n.a.
Consumo de materias primas y medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso	No material	n.a.	n.a.
Consumo, directo e indirecto, de energía	Material	119	GRI 302-1 GRI 302-3
Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética	Material	17, 116-119	GRI 103-2 (2016) GRI 201-2
Uso de energías renovables	Material	117-129	GRI 302-1
Cambio climático			
Emisiones 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	124	GRI 305-1 GRI 305-2 GRI 305-3 GRI 305-4
Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático	Material	17-23, 116-120, 125	GRI 103-2 (2016) GRI 201-2

Información solicitada por la Ley 11/2018	Materialidad	Página del informe donde se da respuesta	Criterio de reporting: GRI (última versión si no se indica lo contrario)
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	118-119	GRI 103-2 (2016) GRI 305-5
Protección de la biodiversidad	No material	n.a.	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	99, 189-194	GRI 102-15 (2016) GRI 103-2 (2016)
Empleo			
Número total y distribución de empleados por país, sexo, edad y clasificación profesional	Material	203-204	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	205-207	GRI 102-8 (2016)
Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional	Material	208	GRI 103-2 (2016) GRI 401-1
Remuneraciones medias y su evolución desagregadas por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor	Material	209	GRI 103-2 (2016) GRI 405-2
Brecha salarial, la remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad	Material	210	GRI 103-2 (2016) 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	210	GRI 103-2 (2016) GRI 405-2
Implantación de políticas de desconexión laboral	Material	110	GRI 103-2 (2016) GRI 102-41
Número de empleados con discapacidad	Material	208	GRI 103-2 (2016) GRI 405-1
Organización del trabajo			
Organización del tiempo de trabajo	Material	108-110	GRI 103-2 (2016) GRI 102-41
Número de horas de absentismo	Material	105, 215	GRI 103-2 (2016) 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	108-110	GRI 103-2 (2016) GRI 401-3
Salud y seguridad			
Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	Material	105-110	GRI 103-2 (2016) GRI 403-1 a 403-8
Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad, así como las enfermedades profesionales; desagregado por sexo	Material	215	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	24, 108-110	GRI 103-2 (2016)
Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	Material	214	GRI 102-41 (2016)
Balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo	Material	214, 224	GRI 103-2 (2016) GRI 403-4
Formación			
Políticas implementadas en el campo de la formación	Material	99-100	GRI 404-2
Cantidad total de horas de formación por categoría profesional	Material	213	GRI 103-2 (2016) GRI 404-1
Accesibilidad universal			
Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	Material	53-55	GRI 103-2 (2016)
Igualdad			
Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres	Material	103, 162	GRI 103-2 (2016)

Información solicitada por la Ley 11/2018	Materialidad	Página del informe donde se da respuesta	Criterio de reporting: GRI (última versión si no se indica lo contrario)
Planes de igualdad, medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo	Material	103	GRI 103-2 (2016)
Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad	Material	162	GRI 103-2 (2016)
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	9-10, 41, 162, 189-194	GRI 102-15 (2016) GRI 103-2 (2016)
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	103-104, 162, 170-177, 220	GRI 102-16 (2016) GRI 102-17 (2016) GRI 412-1 a 412-3
Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos	Material	En el año 2021, a través de los canales disponibles al efecto, no se tiene constancia de haber recibido denuncias por casos de vulneración de derechos humanos 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.	GRI 103-2 (2016) 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	162	GRI 103-2 (2016)
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, 162, 213	GRI 102-15 (2016) GRI 103-2 (2016)
Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	Material	162, 175-177, 213, 220	GRI 103-2 (2016) GRI 102-16 (2016) GRI 102-17 (2016) GRI 205-1 a 205-3
Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	Material	162, 175-177, 213, 220	GRI 103-2 (2016) GRI 102-16 (2016) GRI 102-17 (2016) GRI 205-1 a 205-3
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	Material	22, 199, 219	GRI 102-13 (2016) 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	9-10, 41, 189-194	GRI 102-15 (2016) GRI 103-2 (2016)
Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible			
El impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local	Material	61-64, 87-89, 133-142, 147-149, 170-174	GRI 103-2 (2016) GRI 203-2 GRI 204-1
El impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio	Material	127-160	GRI 103-2 (2016) GRI 413-1 GRI 413-2
Las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos	Material	25, 168-169	GRI 102-43 (2016) GRI 413-1
Las acciones de asociación o patrocinio	Material	199	GRI 103-2 (2016) GRI 201-1
Subcontratación y proveedores			
Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	Material	170-172	GRI 103-2 (2016)
Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	Material	170-174	GRI 102-9 (2016) GRI 308-1 GRI 414-1

Información solicitada por la Ley 11/2018	Materialidad	Página del informe donde se da respuesta	Criterio de reporting: GRI (última versión si no se indica lo contrario)
Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas	Material	170-174	GRI 102-9 (2016) GRI 308-2 GRI 414-2
Consumidores			
Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	Material	162-169, 178-179	GRI 103-2 (2016) GRI 416-1
Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas	Material	222 Reclamaciones en primera instancia (38.271 en España y 192 en Portugal) de las cuales fueron admitidas a trámite Información fiscal (36.302 en España y 192 en Portugal). A través de los canales disponibles al efecto, ABANCA no ha recibido sanciones significativas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente.	GRI 103-2 (2016) GRI 418-1
Información fiscal			
Los beneficios obtenidos país por país	Material	201	GRI 103-2 (2016) GRI 207-4
Los impuestos sobre beneficios pagados	Material	201	GRI 103-2 (2016) GRI 201-1 GRI 207-4
Las subvenciones públicas recibidas	Material	219	GRI 201-4
REGLAMENTO UE (2020-852) - TAXONOMÍA			
Requerimientos del Reglamento	Material	82-86	Metodología propia de ABANCA elaborada en base al artículo 8 de la Taxonomía Europea

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 la información relevante



Principio 1: Alineamiento.
Alineamos 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 actividades y, en su caso, las tecnologías financiadas en las principales geografías en las que su banco tiene operaciones o proporcionar productos y servicios.

Nuestro objetivo empresarial consiste en desarrollar y mantener un rango de actividades, transacciones y servicios de ámbito bancario general, tanto directo como indirecto, permitidos por la legislación vigente, que incluyen la prestación de servicios de inversión, ya sean directos, complementarios o accesorios, el desarrollo de actividades de intermediación de seguros, y la adquisición, posesión, gestión, mantenimiento y venta de todo tipo de activos negociables.

Modelo de negocio.

Modelo de negocio (Distribución multicanal).

ABANCA responsable (Modelo de actuación).

Para retener el máximo del valor añadido generado por el banco y garantizar el mejor nivel de la experiencia de cliente, ABANCA controla la cadena de valor manteniendo la propiedad de la mayoría de los negocios de servicios financieros que utiliza para el desarrollo de su modelo de negocio (seguros, tarjetas de crédito, gestión de fondos, medios de pago, servicios inmobiliarios, etc.).

ABANCA ha centrado su modelo de relación con la clientela en el enfoque omnicanal, en el que el cliente decide cuándo y cómo realizar sus transacciones financieras, manteniendo a la vez la oficina bancaria tradicional como canal de referencia y núcleo de una atención individual a medida que utiliza el creciente apoyo de canales alternativos (banca móvil, medios de pago, cajeros, TPV, etc.) como complemento.

La actividad del grupo se centra en España, destacando la presencia en la Comunidad Autónoma de Galicia. En los últimos años, el grupo ABANCA también ha expandido su actividad a Portugal.

El grupo ABANCA ha diseñado un nuevo plan estratégico 2021-2024 basado en cinco líneas estratégicas: incremento de la generación de ingresos recurrentes, eficiencia de costes, gestión de riesgos asociados al entorno, adquisiciones y transformación exponencial del banco, prestando especial énfasis a la transición a un negocio enfocado hacia la sostenibilidad. Durante los últimos años ABANCA ha definido un modelo de actuación que pone la sostenibilidad como uno de los focos de atención en la toma de decisiones.

El principal mercado geográfico de ABANCA es España, donde se concentran 688 oficinas de las 742 totales. En Galicia, Asturias, Extremadura y en la provincia de León ABANCA dispone de una red de proximidad con fuerte capilaridad. En el resto del territorio español dispone de una red física más selectiva. Destaca la presencia del banco en Portugal, 44 oficinas y 25 agentes, que se completa con dos sucursales operativas en Suiza (Ginebra) y Estados Unidos (Miami) y 8 oficinas de representación (Francia, Reino Unido, Suiza, Alemania, Panamá, Brasil, México y Venezuela).

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 está comprometida a hacerlo de manera transparente y en línea con los diez principios del Pacto Mundial. De esta forma, la entidad trabaja en alinear su estrategia global con los ODS y el Acuerdo Climático de París y las mejores prácticas, y así garantizar su contribución como agente proveedor de servicios financieros y parte de la comunidad.

ABANCA responsable (Modelo de actuación).

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:

ABANCA responsable (Contribución a los ODS).

- Contribución como agente financiero: ODS 8, 9, 14 y 15.
- Contribución como agente social: ODS 4, 10, 12, 13.

ABANCA responsable (Alianzas para lograr objetivos).

En 2021, el Banco participó en varias de las campañas de difusión de buenas prácticas sobre ODS a través de la Plataforma COMPORTE y los medios de comunicación de la Red del Pacto Mundial. Además, ABANCA participa en el Compromiso Colectivo de Acción Climática de UNEP FI, en el Net Zero Banking Alliance 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.

ABANCA responsable (Modelo de actuación).

Adicionalmente, ABANCA ha presentado el Plan de Acción de Banca Responsable y Sostenible 2021-2024 que recoge las metas y la hoja de ruta para impulsar un modelo económico y social respetuoso con el medioambiente a través de tres líneas de acción: ambiental, socioeconómica y buen gobierno. Este plan está ligado al marco corporativo formado por la política de Sostenibilidad, el Código Ético y de Conducta y el resto de las políticas que se recogen en el capítulo de Buen Gobierno y pretende dar un paso adelante en los compromisos adquiridos en los últimos años y alinear la estrategia del Banco con los Objetivos de Desarrollo.

Requerimientos de reporting y autoevaluación

Resumen de alto nivel de la respuesta de ABANCA

Referencias o enlaces a la respuesta completa del banco o la 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. geografías en las que opera el Banco descritos en 1.1.

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.

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), en concreto GRI 101. En este análisis se han identificado 19 asuntos materiales entre los que destacan en términos ASG: la inclusión financiera, la mitigación y adaptación del cambio climático y la calidad y experiencia del cliente.

Una vez identificados los asuntos materiales, se inició un proceso de debate interno y análisis del contexto que finalizó con la definición del Plan de Acción de Banca Responsable y Sostenible 2021-2024. En este plan de acción se recogen los objetivos relativos a los compromisos que la Entidad tiene con la sostenibilidad para gestionar las áreas de impacto y riesgos identificadas.

Estos objetivos están enmarcados en 3 líneas de trabajo:

- Ambiental: se establecen las medidas para hacer frente a la emergencia climática.
- Social: dirigida a impulsar la recuperación y la transformación hacia un desarrollo sostenible.
- Buen gobierno: se concreta un modelo de gestión enfocado en dar una respuesta ágil a necesidades de los grupos de interés y con especial atención a los nuevos riesgos.

Asimismo, para seguir adaptándose a las finanzas sostenibles se ha realizado un diagnóstico de madurez en finanzas sostenibles y diseñado una hoja de ruta que sirva para cumplir expectativas de los grupos de interés. Este proyecto se ha llevado a cabo con la involucración global de la entidad.

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.

ABANCA responsable (Análisis materialidad).

ABANCA responsable (Modelo de actuación).

ABANCA responsable (Plan de sostenibilidad 2021-2024).

Finanzas sostenibles.

ABANCA responsable (Alianzas para lograr objetivos).

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 la 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”.

El Plan de Sostenibilidad 2021-2024 recoge la hoja de ruta y los objetivos marcados por el Banco para los próximos años y pretende dar un paso adelante en los compromisos adquiridos y en la contribución con los ODS. Los objetivos establecidos son tres:

1. Trabajar para paliar los efectos del cambio climático y fomentar la sostenibilidad en el entorno de actuación del banco.
2. Fomentar la actividad económica sostenible, integrando en el modelo de gestión, de negocio y de riesgos los aspectos ASG.
3. Apoyar la transición hacia la sostenibilidad de nuestros clientes.

Las actuaciones previstas para cumplir con estos objetivos se engloban en tres grandes líneas de acción: Ambiental, Social y de Buen Gobierno.

Línea Ambiental (ODS 12, ODS 13, ODS 15):

- Mantener un suministro de energía con garantía de origen 100 % renovable.
- Convertirse en una Entidad neutra en carbono en 2024 en su operativa interna.
- Alcanzar las cero emisiones atribuibles a la cartera según los objetivos del Acuerdo de París en 2050.
- Implantar un modelo de gestión de los residuos en todas las sedes corporativas del Banco en 2024.
- Obtener la certificación de AENOR Residuo Cero en sus sedes principales.
- Definir en 2022 un plan de huella ambiental que sirva como hoja de ruta y mecanismo de gestión en el plano ambiental.
- Seguir el plan global de eficiencia energética establecido hasta 2024.

Línea Socioeconómica (ODS 14, ODS 4, ODS 10):

- Oferta de un catálogo de productos sostenibles.
- Seguir acompañando a los clientes de la Entidad en la transición hacia una economía de bajas emisiones ampliando la cartera de productos sostenibles.
- Continuar con la financiación de proyectos de energías renovables.
- Seguir trabajando para adaptar la tecnología de procesos en base a los criterios de sostenibilidad que marca la normativa.
- Avanzar en la segmentación de la cartera en función de su exposición al riesgo climático.
- Seguir y adaptarse a las expectativas supervisoras en finanzas sostenibles.
- Alcanzar el millón de beneficiarios en Afundación, la obra social de ABANCA.
- Apoyar el lanzamiento de la Universidad Intercontinental de la Empresa.
- Apostar por la formación profesional, desde un punto de vista integral, que mejore nuestra oferta, actualizada a las nuevas necesidades y que promueva sinergias continuas con el sistema universitario.
- Impulsar, a través de Afundación, acciones en el rural gallego.
- Potenciar una cultura “solidaria”, tanto para sensibilizar a la ciudadanía como para propiciar la participación de colectivos vulnerables, y en diseñar acciones culturales innovadoras que nos hagan llegar a los jóvenes.
- Potenciar, a través del Voluntariado, nuestro impacto en el ámbito de la sostenibilidad y la acción social dirigida a colectivos en situación de vulnerabilidad.
- Continuar con los programas de educación financiera.

Línea de Buen Gobierno (ODS 4, ODS 5, ODS 17):

- Incrementar las alianzas para conseguir una acción colectiva con impacto global.
- Continuar y mantener actualizada la formación en sostenibilidad de toda la plantilla y órganos de gobierno.
- Formar a los equipos en Finanzas Sostenibles, en aspectos regulatorios y gestión de riesgos ESG.
- 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 %.
- Crear una Comisión de Igualdad para realizar un seguimiento, evaluación y revisión del nuevo Plan de Igualdad 2021-2025.
- Lograr una representación equilibrada del sexo infrarrepresentado mejorando las posibilidades de acceso a puestos de responsabilidad.
- Favorecer la conciliación de la vida personal, familiar y laboral de los empleados y empleadas.
- Desarrollar un programa formativo para sensibilizar a la plantilla en materia de igualdad y diversidad.
- Garantizar que todas las personas tengan las mismas oportunidades de incorporación, retribución, desarrollo profesional en base a sus logros y desempeño (meritocracia) con independencia de su sexo.
- Promover condiciones de trabajo que eviten el acoso sexual y el acoso por razón de sexo y ayuden a las víctimas de violencia de género.

ABANCA responsable (Modelo de actuación).

Conciencia sostenible (Conciencia ambiental).

Finanzas sostenibles.

Conciencia sostenible (Conciencia social).

ABANCA responsable (Alianzas para lograr objetivos).

Órganos de gobierno (Consejo de Administración).

Profesionales responsables (Capacitación).

Proporcione la conclusión/declaración de su Banco si ha cumplido con los requisitos relacionados con la fijación de objetivos: ABANCA ha definido en su Plan de Sostenibilidad 2021-2024, objetivos prioritarios a corto y medio plazo, métricas para su monitorización y una hoja de ruta que guía las distintas acciones.

Requerimientos de reporting y autoevaluación

Resumen de alto nivel de la respuesta de ABANCA

Referencias o enlaces a la respuesta completa del banco o la 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.

El trabajo de coordinación transversal para implementar el Plan de Acción de Banca Responsable y Sostenible 2021-2024 se realiza en primer lugar desde el área de Responsabilidad Social y Sostenibilidad, unidad dentro de la Dirección General de Responsabilidad Social, Sostenibilidad y Comunicación.

En este plan están incorporados una serie de KPI que miden el desempeño de los objetivos definidos anteriormente y su seguimiento se realiza de forma trimestral y está supervisado por el área de Planificación Estratégica.

Principales acciones e hitos llevadas a cabo para la consecución de los objetivos en 2021:

- Lanzamiento del Plan de Acción de Banca Responsable y Sostenible 2021-2024.
- Actualización de la Política de Sostenibilidad, Política de Inversión Responsable e Integración de Riesgos Ambientales y el Plan Global de Eficiencia Energética y la Política Energética y Ambiental.
- ABANCA ha establecido un proceso formativo dirigido a toda la plantilla en finanzas sostenibles.
- Publicación del Marco para Emisiones con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.
- Actualización de una Guía de Buenas Prácticas Ambientales interna con el objetivo de concienciar a todos los equipos de la importancia de realizar un consumo responsable de los recursos.
- ABANCA definió la Política de Gestión de Riesgo Climático y Medioambiental como parte del Manual de Políticas de Riesgo de Crédito.
- Definición de un Plan director de Riesgos para cumplir con las Expectativas BCE sobre Integración de riesgos, medioambientales y climáticos.
- ABANCA se ha adherido a la Net Zero Banking Alliance.
- Lanzamiento.

ABANCA responsable (Modelo de actuación).

ABANCA responsable (Modelo de actuación).

Finanzas sostenibles.

Conciencia sostenible (Conciencia ambiental).

Gestión global del riesgo.

ABANCA responsable (Alianzas para lograr objetivos).

Proporcione la conclusión/declaración de su Banco si ha cumplido con los requisitos relacionados con los planes para la implementación y el seguimiento de objetivo: 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 la 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).

Los progresos en las tres líneas de acción del Banco en 2021 han sido:

Línea Ambiental

- La energía eléctrica consumida por el Banco es de origen 100 % renovable con <<Garantía de Origen>>.
- ABANCA ha logrado una reducción del 86,46 % en las emisiones de alcance 2. Se evitó la emisión de 3.341 t CO₂eq con la garantía de origen en la energía.
- Se ha reducido en un 52,33 % el volumen de correspondencia respecto al año anterior.
- El consumo de agua y papel se ha reducido en un 10,9 % y 29,2 % respectivamente.
- Participación en la financiación de proyectos de energías renovables con un importe total de 820 millones de euros.
- Se ha suscrito un acuerdo con Endesa para cubrir con energía de origen gallego la mayor parte de la demanda de electricidad de la Entidad financiera de los próximos 10 años.
- El Proyecto Residuo Cero se ha implantado en nuestras sedes corporativas de A Coruña (Rúa Nueva 30 y Pocomaco), Madrid (Recoletos 4), y en ABANCA Seguros y se está comenzando a implantar en otras sedes corporativas.
- Se ha obtenido el certificado de AENOR Residuo Cero en las sedes de Rúa Nueva 30, Recoletos 4 y ABANCA Seguros.
- La reutilización de residuos electrónicos ha conseguido un ahorro de emisiones de 77,4 t CO₂, un 17 % más que en 2020.

Línea socioeconómica

- En 2021 ABANCA ha cerrado su primera emisión de bonos verdes.
- ABANCA ha lanzado al mercado sus primeros productos de financiación sostenible avanzando así en el diseño de un catálogo de productos sostenibles.
- Se ha definido y publicado el Marco para Emisiones con Objetivos de Desarrollo Sostenible.
- ABANCA ha lanzado un acuerdo para apoyar el crecimiento y desarrollo de las pequeñas y medianas empresas (PYMES) españolas afectadas por la crisis económica derivada de la COVID-19.
- El programa de educación financiera de ABANCA y Afundación alcanzó en el curso 2020-2021 la cifra récord de un total de 123.170 beneficiarios digitales y presenciales.

Línea de Buen Gobierno

- Se ha creado la Comisión de Nombramiento y Sostenibilidad.
- La entidad muestra una plantilla equilibrada donde el 50,9 % de los contratos indefinidos son de mujeres y el 49,1% de hombres.
- Hay una mayor presencia femenina con tendencia alcista en actividades de formación.
- Con motivo de dar respuesta a los aspectos susceptibles de mejora en materia de igualdad, en diciembre de 2021, se aprobó un nuevo Plan de Igualdad para el periodo 2021-2025.
- Se ha lanzado un plan formativo en finanzas sostenibles para que toda la plantilla pueda adquirir los conocimientos necesarios sobre este ámbito estratégico.
- Se ha definido un programa formativo en gestión y análisis de riesgos ESG.
- Organización de la II Jornada de Finanzas Sostenibles.
-
-

Conciencia sostenible (Conciencia ambiental).

Finanzas sostenibles.

Conciencia sostenible (Conciencia ambiental).

ABANCA responsable (Alianzas para lograr objetivos).

Finanzas sostenibles.

Proporcione la conclusión/declaración de su Banco si ha cumplido con los requisitos relacionados con el progreso en la implementación de metas. Durante 2021, se ha avanzado en los objetivos establecidos en Plan de Sostenibilidad 2021-2024. Además se realizó una revisión de la Política de Sostenibilidad y la Política Energética y Ambiental adecuándolas al nuevo plan y acciones.

Requerimientos de reporting y autoevaluación

Resumen de alto nivel de la respuesta de ABANCA

Referencias o enlaces a la respuesta completa del banco o la 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 sus actuaciones en favor del necesario alcance del equilibrio entre el crecimiento económico, el respeto por el medioambiente y el bienestar social:

- El Banco cuenta con un Código Ético y de Conducta y otras políticas de comportamiento responsable como la Política Anticorrupción, el Compromiso con los Derechos Humanos.
- Política de Sostenibilidad: se recoge el compromiso de prestar el mejor y más completo servicio a los clientes acompañándolos para crear una nueva propuesta de valor en su transición y transformación hacia un modelo de negocio sostenible.
- Política de Inversión Responsable e Integración de Riesgos de Sostenibilidad: avanzando en el compromiso adquirido por ABANCA con los Principios de Inversión Responsable, esta política pretende recoger la estrategia y principios básicos de actuación de inversión, con la finalidad de obtener un retorno de la inversión que sea consistente con los objetivos de sus clientes, mientras se maximiza el bienestar social y ambiental. De esta forma, ABANCA mantiene un diálogo activo con las compañías en las que ha invertido o quiere invertir para que estas sigan comportamientos responsables e intentar influir en dicho comportamiento.
- Política de Gestión de Riesgo Medioambiental y Climático: 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. De cara a evaluar el nivel de riesgo climático de los clientes pertenecientes a los sectores que el Banco ha identificado como más contaminantes/lesivos con el medioambiente y sus operaciones, se ha desarrollado un cuestionario que, en función de su resultado, se obtiene una calificación del riesgo climático bajo, medio o alto.
- Política de Calidad: muestra un compromiso con la mejora continua y la excelencia en gestión de procesos y servicios como palancas necesarias para ofrecer servicios de calidad, promoviendo las mejores prácticas en los sistemas de gestión, conociendo las expectativas y necesidades de nuestros clientes internos y externos e impulsando acciones de mejora continua.
- Política de Comunicación: tiene como propósito establecer 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.
- En 2021 se actualizó la Norma de Procura, que exige a todos los proveedores de ABANCA el cumplimiento de las políticas medioambientales, el Código de Ética y de Conducta de proveedores y por tanto, los Principios del Pacto Mundial.

Además, ABANCA cuenta con el Comité de Gobierno de Productos, presidido por el Consejero Delegado, que es responsable de garantizar que los productos están diseñados para satisfacer las necesidades de los clientes y que se gestionen de manera responsable. Esta armonía entre desarrollo y capacidades se refleja en el proceso formativo de nuestros equipos de la red de distribución, que establece niveles de información y capacitación y define los mecanismos formativos necesarios antes de la comercialización efectiva de cada producto.

ABANCA responsable (Modelo de actuación).

Finanzas sostenibles.

Gestión global del riesgo.

Conciencia sostenible (Conciencia con el buen gobierno).

Requerimientos de reporting
y autoevaluación

Resumen de alto nivel de la respuesta de ABANCA

Referencias o enlaces a la respuesta
completa del banco
o la 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.

3.2 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.

Dentro de la línea de acción socioeconómica, ABANCA ha seguido adaptando su cartera de productos y servicios para ofrecer una alternativa sostenible de su catálogo siempre desde una óptica progresiva, incremental y complementaria que sea útil para apoyar los esfuerzos de nuestros clientes en la transición hacia modelos de negocio más respetuosos con el entorno. En este marco consideramos crucial la canalización de la financiación y las inversiones hacia proyectos con potencial transformador de la economía tradicional, introduciendo nuevas líneas de negocio verdes y sociales que, además de efectivas, respeten los tiempos de adaptación de cada cliente. Es fundamental que el desarrollo en la innovación sea armónico con las capacidades de nuestros clientes y la actividad del banco es crítica para conseguirlo atendiendo en todo momento los criterios y expectativas marcados por el regulador.

- ABANCA ayuda a sus clientes en la transición hacia una economía con bajas emisiones GEI apoyando la financiación de proyectos de energía renovable y eficiencia energética, la inversión responsable y fomentando la innovación en el desarrollo de nuevas tecnologías para un crecimiento sostenible.
- En 2021 la Entidad ha colocado con éxito su primera emisión de bonos verdes Senior Preferred por importe de 500 millones de euros.
- Fruto de la línea de trabajo socioeconómica, el banco comercializa varios productos cuya finalidad directa es la sostenibilidad, dirigidos tanto a clientes particulares como a autónomos, pymes, empresas y comunidades de propietarios.
- El negocio especializado se centra en el apoyo al sector primario hacia modelos de negocio más respetuosos con el entorno: desde la difusión de información sobre ayudas para planes de mejora en su modelo de negocio y apoyo en el trámite de estas; 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.
- Asimismo, realiza la gestión discrecional de carteras a través de cuatro estrategias de inversión: Alpha Responsible, Alpha Exponential Future, Alpha Cíclica y Cartera ABANCA 360. El modelo de inversiones de ABANCA, Alpha 360, 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 (PRI, por sus siglas en inglés), 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.
- En paralelo, la Entidad está desarrollando la adaptación de un catálogo de productos que atienden a los criterios del Reglamento de Taxonomía.
- Por otra parte, considerando que algunos sectores en los que se opera podrían tener un impacto social y medioambiental significativo, la Entidad considera esencial identificar, evaluar y gestionar el riesgo medioambiental y climático asociado a estas exposiciones. En coherencia, se está incorporando de forma gradual la evaluación de los riesgos ASG en los procesos de admisión de riesgos de Crédito.

En colaboración con Afundación, la Obra Social de ABANCA, se han llevado a cabo acciones de formación en competencias digitales y programas de educación financiera para ayudar a los clientes a adquirir conocimiento y habilidades para administrar sus finanzas.

Finanzas sostenibles.

Gestión global del riesgo.

Conciencia sostenible (Conciencia social).

Requerimientos de reporting y autoevaluación

Resumen de alto nivel de la respuesta de ABANCA

Referencias o enlaces a la respuesta completa del banco o la 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. Los grupos consultados han sido: empleados, clientes, accionistas e inversores, proveedores y sociedad.

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. Entre las prácticas para mejorar las relaciones con los clientes del Banco destacan: los programas ABANCA Escucha Delta, ABANCA Colabora y Mystery shopper que buscan escuchar y entender las necesidades y expectativas del cliente, y las cartas de servicios.

ABANCA participa en los grupos de trabajo correspondientes a los compromisos a los que está adherida, que tienen como objetivo proyectar e implementar un conjunto de medidas, y que se trasladan en el diálogo con sus clientes y grupos de interés. Destacan entre los compromisos: el Collective Commitment to Climate Action, la Net-Zero Banking Alliance de UNEP FI, el Acuerdo Sectorial por el Clima del sector bancario español, la suscripción a los Principios de Inversión Responsable y a los Principios para un Océano Sostenible. Además la Entidad forma parte de la Red Global de Pacto Mundial desde sus orígenes.

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.

ABANCA responsable (Diálogo con los grupos de interés).

ABANCA responsable (Alianzas para lograr los objetivos).

Conciencia sostenible (Conciencia social).

Requerimientos de reporting y autoevaluación

Resumen de alto nivel de la respuesta de ABANCA

Referencias o enlaces a la respuesta completa del banco o la 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.

Toda la actividad de ABANCA está regulada por políticas y procedimientos internos que aseguran el comportamiento responsable de la Entidad, incluidos en el capítulo de Conciencia Sostenible.

ABANCA responsable (Modelo de actuación).

El área de Responsabilidad Social y Sostenibilidad, dentro de la Dirección General de Responsabilidad Social, Sostenibilidad y Comunicación, es transversal a toda la organización.

Conciencia sostenible.

La Dirección General de Responsabilidad Social, Sostenibilidad 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.

Como comité de primer nivel, en 2021 se constituyó la Comisión de Nombramientos y Sostenibilidad, a este órgano se han sumado las funciones adicionales relativas a: evaluar y revisar periódicamente la estrategia en materia de sostenibilidad de la Sociedad, con el fin de que cumplan su misión de promover el interés social y tengan en cuenta, según corresponda, los legítimos intereses de los restantes grupos de interés. Asimismo, supervisar que las prácticas de la Sociedad en materia de sostenibilidad se ajusten a la estrategia y políticas fijadas.

La Entidad cuenta con el Comité de Responsabilidad Social y Sostenibilidad que realiza el seguimiento y monitorización de los programas y objetivos establecidos. Es el órgano que realiza el seguimiento de las líneas estratégicas en materia de responsabilidad social y sostenibilidad en colaboración con el resto de las áreas y unidades y las acciones para alcanzar los objetivos establecidos se definen bajo el marco corporativo, que impregna a toda la Entidad.

Asimismo, cabe destacar la creación de un grupo de trabajo interno y operativo ASG formado por representantes de las diferentes unidades, que da soporte internamente en la introducción de la información en los sistemas del banco requerida para la integración de criterios ESG, apoyo para en la transición del catálogo de productos adecuados a los criterios de Taxonomía, formación en el ámbito de sostenibilidad, entre otras funciones. Las tareas de este grupo de trabajo irán evolucionando con el objetivo de integrar los riesgos ESG en la gestión global de la Entidad, adaptándose en todo momento a las líneas generales establecidas por la estrategia.

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 el ámbito de actuación.

Profesionales responsables (Capacitación).

La entidad ha elaborado y publicado internamente una Guía de buenas prácticas ambientales que tiene como objetivo concienciar a los equipos de la importancia de realizar un consumo responsable de los recursos y conseguir ser una empresa más sostenible.

Conciencia sostenible (Conciencia ambiental).

En septiembre de 2021 se lanzó una campaña de concienciación del consumo responsable de la energía que se extenderá a lo largo de los próximos años.

Finanzas sostenibles.

ABANCA ha puesto en marcha el Plan de Formación en Finanzas Sostenibles para toda la plantilla. Consiste en una serie de píldoras formativas que se completará con una formación específica basada en categorías de gestión de la sostenibilidad.

Se ha definido un plan formativo con el fin de incorporar a la organización los conocimientos necesarios para una gestión eficaz de los riesgos ASG.

ABANCA considera que el liderazgo de los responsables influye en los equipos y por tanto, es esencial a la hora de fomentar e integrar los valores corporativos. Así, en 2021 se ha profundizado en los contenidos del decálogo de liderazgo del directivo y han surgido equipos más reducidos para profundizar en algunas de las inquietudes que han ido surgiendo.

Complementariamente y para fomentar la cultura y valores del banco, en 2020 se diseñó un ambicioso plan de comunicación y trabajo que, debido a las restricciones impuestas por la pandemia, se centró en la aplicación "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.

Se está trabajando para incorporar criterios de sostenibilidad en las políticas de remuneración de banco.

Requerimientos de reporting
y autoevaluación

Resumen de alto nivel de la respuesta de ABANCA

Referencias o enlaces a la respuesta
completa del banco
o la 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.

5.3 Estructura de gobernanza para la implementación de los principios:

Muestre que su Banco cuenta con una estructura de gobierno para la implementación del PRB, que incluye:

- 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.

El área de Responsabilidad Social y Sostenibilidad de ABANCA, transversal a toda la organización es la encargada de la implementación de los principios, el establecimiento de los objetivos en este ámbito y su seguimiento. El modelo de seguimiento incluye líneas de acción concretas, publicación y medición del progreso.

ABANCA cuenta con un Comité de Responsabilidad Social y Sostenibilidad, 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.

ABANCA responsable (Modelo de actuación).

Proporcione la conclusión/declaración de su Banco si ha cumplido con los requisitos relacionados con el análisis de impacto la estructura de gobierno para la implementación de los principios: La estructura de gobierno de ABANCA favorece la correcta implementación de un modelo de actuación que sitúan la sostenibilidad en el centro de la toma de decisiones. y así, lograr a ser una organización de alto desempeño que consiga ser rentable de manera sostenida de forma responsable e innovadora.

Requerimientos de reporting y autoevaluación

Resumen de alto nivel de la respuesta de ABANCA

Referencias o enlaces a la respuesta completa del banco o la 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, 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.

- 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. En línea con el marco corporativo, se ha diseñado el Plan de Sostenibilidad 2021-2024 y así, avanzar en el compromiso con el progreso económico y social y el bienestar de las personas.
- Se han identificado los ODS de mayor impacto para la entidad y analizado los indicadores de progreso.
- ABANCA se ha suscrito a diferentes iniciativas para integrar en el modelo de actuación las mejores prácticas nacionales e internacionales, a las cuales se reporta la actividad del Banco 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 y a la Net Zero Banking Alliance, teniendo así un compromiso de alineación de cartera con los objetivos climáticos del Acuerdo de París. Además, el Banco ha suscrito la carta abierta impulsada por We Mean Business Coalition para reclamar a los líderes del G20 una acción decidida frente al cambio climático.
- En la Memoria Corporativa y de Responsabilidad Social de 2021 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.

ABANCA responsable (Modelo de actuación).

ABANCA responsable (Contribución a los ODS).

ABANCA responsable (Alianzas para lograr los objetivos).

Finanzas sostenibles.

ABANCA responsable (Alianzas para lograr los objetivos).

Tabla BRI + Tabla EINF Informe de verificación.

Proporcione la conclusión/declaración de su Banco si ha cumplido con los requisitos relacionados con el análisis de impacto la estructura de gobierno para la implementación de los principios: A través de la Memoria Corporativa y de Responsabilidad Social anual, verificada por un auditor externo, informamos de nuestros avances relacionados con banca responsable.



En consecuencia, el informe de auditoría emitido por el auditor independiente de la entidad, en el marco de su responsabilidad profesional, es el siguiente:

El informe de auditoría emitido por el auditor independiente de la entidad, en el marco de su responsabilidad profesional, es el siguiente:

El informe de auditoría emitido por el auditor independiente de la entidad, en el marco de su responsabilidad profesional, es el siguiente:

El informe de auditoría emitido por el auditor independiente de la entidad, en el marco de su responsabilidad profesional, es el siguiente:

El informe de auditoría emitido por el auditor independiente de la entidad, en el marco de su responsabilidad profesional, es el siguiente:

Conclusión

El informe de auditoría emitido por el auditor independiente de la entidad, en el marco de su responsabilidad profesional, es el siguiente:

El informe de auditoría emitido por el auditor independiente de la entidad, en el marco de su responsabilidad profesional, es el siguiente:

El informe de auditoría emitido por el auditor independiente de la entidad, en el marco de su responsabilidad profesional, es el siguiente:

Firma Legal énfasis

El informe de auditoría emitido por el auditor independiente de la entidad, en el marco de su responsabilidad profesional, es el siguiente:



Uso y distribución

El informe de auditoría emitido por el auditor independiente de la entidad, en el marco de su responsabilidad profesional, es el siguiente:

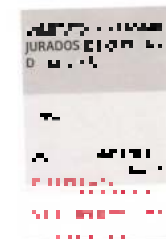
El informe de auditoría emitido por el auditor independiente de la entidad, en el marco de su responsabilidad profesional, es el siguiente:

El informe de auditoría emitido por el auditor independiente de la entidad, en el marco de su responsabilidad profesional, es el siguiente:

[Handwritten signature]

El informe de auditoría emitido por el auditor independiente de la entidad, en el marco de su responsabilidad profesional, es el siguiente:

El informe de auditoría emitido por el auditor independiente de la entidad, en el marco de su responsabilidad profesional, es el siguiente:



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.

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

2022

//ABANCA