

ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA CONSOLIDADO

2020



Unicaja Banco

ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA CONSOLIDADO **2020**



Unicaja Banco

www.unicajabanco.com

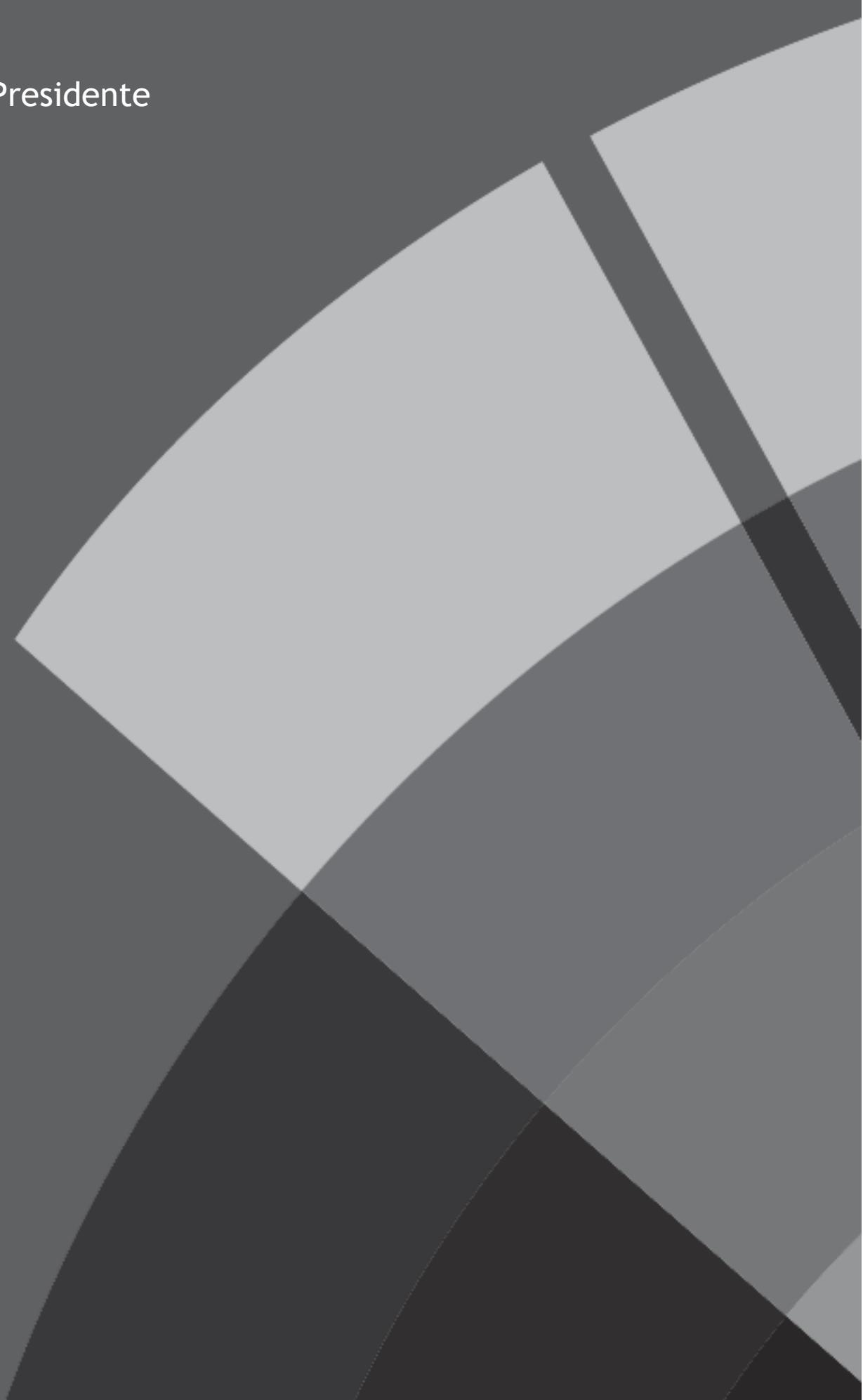


ÍNDICE

	Pág.
Carta del Presidente	5
Alcance	9
Identificación de aspectos materiales	10
Presentación del Grupo	17
Organización y Estructura	17
Misión, visión y valores	19
Magnitudes básicas	20
Gobierno Corporativo	24
Órganos de gobierno	24
Equipo directivo	27
Actividad financiera en 2020	30
Contexto económico, financiero y regulatorio	30
Modelo de gestión	31
Modelo de negocio, canales y líneas de actividad	36
Gestión Global del Riesgo	44
Ejercicio de la Responsabilidad Social Corporativa	51
Modelo de Responsabilidad Social y ámbitos de aplicación	51
Grupo Unicaja Banco y su compromiso con los ODS	55
Compromiso con las personas	57
Compromiso con los territorios	83
Compromiso con la sociedad	84
Compromiso con el medioambiente	93
Otras prácticas de actuación	101
Anexos	111
Guías para la elaboración del EINF	111
Pacto Mundial de las Naciones Unidas	112
Contribución 2020 a los ODS	113
Índice GRI e Información sobre la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, vinculada a los estándares GRI	114
Informe de verificación independiente	128



Carta del Presidente





Por medio de estas breves palabras introductorias tengo la oportunidad de presentar el Estado de Información No Financiera Consolidado (EINF) del Grupo Unicaja Banco, por el que se da cuenta de las principales actuaciones e indicadores —cualitativos y cuantitativos— en las vertientes ambiental, social y de gobernanza (ASG), y de Responsabilidad Social Corporativa (RSC), correspondientes a 2020.

Este ejercicio ha sido completamente atípico, por el inesperado surgimiento de una crisis sanitaria planetaria que ha alterado drásticamente el orden social e impactado extraordinariamente en la actividad económica.

La labor desarrollada por los sectores hospitalario y sanitario, junto a la de otros que incluso durante el confinamiento han mantenido permanentemente su actividad por su carácter esencial, ha sido fundamental para la atención de los más vulnerables y para la conservación de la propia cohesión social.

En este sentido, las entidades bancarias han desempeñado un papel crucial para la continuidad de la actividad productiva y para la articulación de las medidas económicas requeridas ante una situación de crisis sin parangón para las familias y las empresas. Aprovecho esta ocasión para reconocer la dedicación y la responsabilidad mostrada por la plantilla del Banco y de otras empresas del Grupo durante este duro periodo. Es difícil encontrar un ejemplo más claro de la inescindible relación que existe entre la actividad financiera y la vocación y la responsabilidad social que nos animan desde nuestra misma constitución como Banco en 2011.

Una de nuestras prioridades ha sido la de proveer un servicio esencial como el bancario preservando en todo momento la seguridad y la salud de nuestros empleados, clientes y proveedores. Nuestra organización se ha adaptado de forma ágil y eficaz en el marco de unos protocolos de actuación y planes de contingencia sujetos a un seguimiento y una revisión continuos para su mejora permanente.

A pesar de todas las dificultades y de que la crisis sanitaria no está superada aún, tenemos la convicción de que esta situación no debe detener ni ralentizar los esfuerzos para que nuestra sociedad se transforme en otra más inclusiva y respetuosa con el entorno natural, y que propicie un crecimiento sostenible, inteligente e integrador.

El Plan Estratégico y de Transformación 2020/2022, como ya se destacó en el anterior informe, incluye las finanzas sostenibles en uno de sus ejes. En consonancia con ello, en junio de 2020 se aprobó por el Consejo de Administración el “Plan de Acción sobre Finanzas Sostenibles”. Con este Plan de Acción, que consta de 21 medidas, se pretende ordenar la transición hacia un modelo de entidad que integre aspectos relacionados con la sostenibilidad, concretamente, en cuatro áreas: modelos y estrategias de negocio, gobernanza, gestión de riesgos (en especial, climáticos y medioambientales), y transparencia en la materia.



“Con el Plan de Acción de Finanzas Sostenibles se pretende ordenar la transición hacia un modelo de entidad que integre la sostenibilidad”

Manuel Azuaga Moreno
Presidente Ejecutivo



Su implementación está en marcha, y ya se han dado pasos importantes, como, por ejemplo, el lanzamiento, dentro de este ejercicio, de los primeros productos financieros sostenibles del Grupo, como son un fondo de inversión socialmente responsable y un préstamo verde para la compra de vehículos eléctricos, híbridos o de combustibles de bajas emisiones.

El Comité de Sostenibilidad y RSC, presidido por mí mismo y coordinado por el área de RSC, ha comenzado sus sesiones, y se ha convertido en el punto de encuentro para el impulso de la gestión de los factores ASG y de la relación con los grupos de interés.

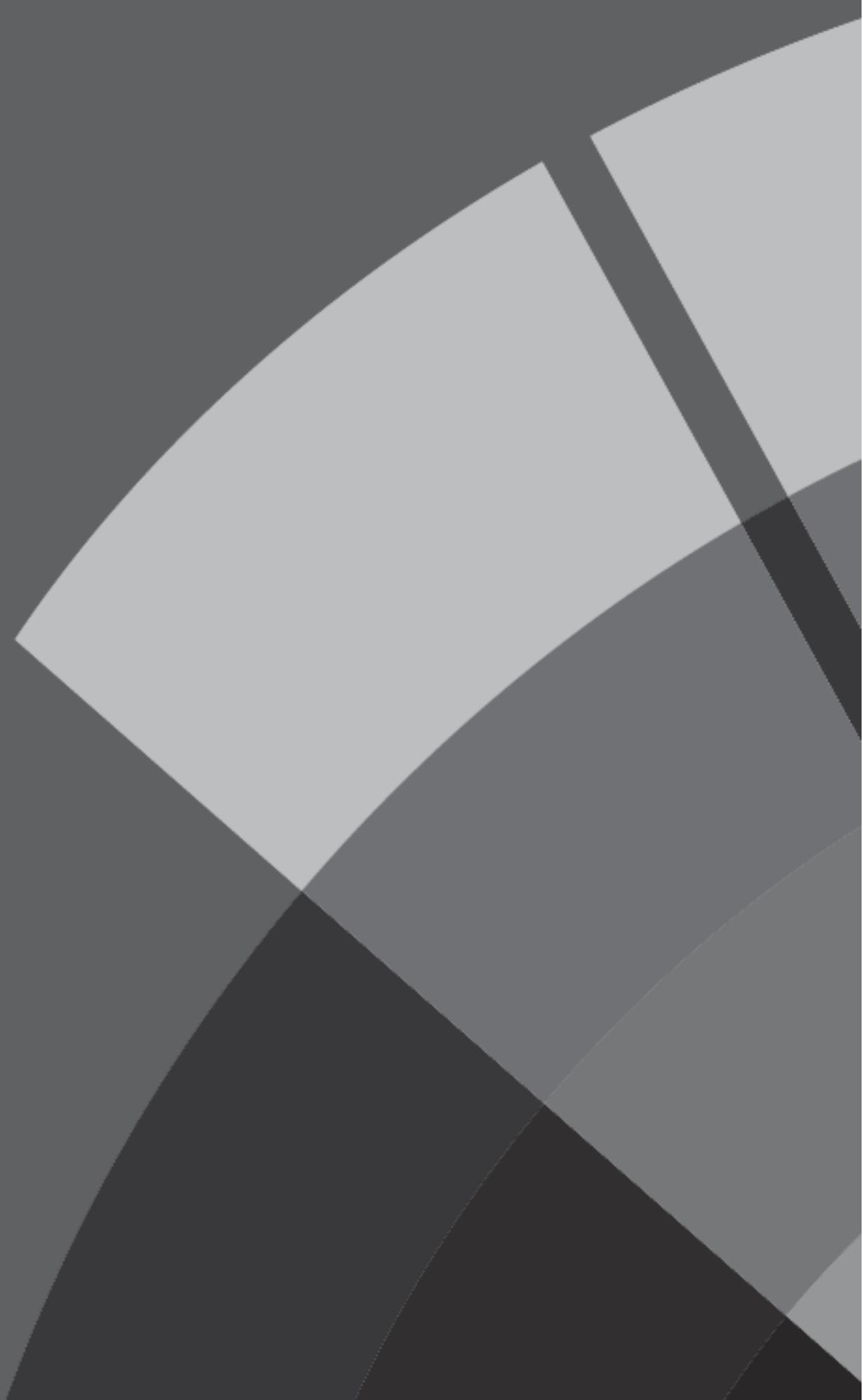
Todo ello permite que el Grupo disponga de las herramientas necesarias para dar respuesta a su propio posicionamiento estratégico a medio y largo plazo, que se irá perfilando en un proceso de revisión continua, y a los retos planteados por la regulación (en junio de 2020 se aprobó el esperado sistema de clasificación de la Unión Europea para facilitar las inversiones sostenibles) y por la supervisión (a mediados de año la CNMV publicó la revisión de las recomendaciones del “Código de Buen Gobierno de las Sociedades Cotizadas”, que presta una renovada atención a la sostenibilidad y a la información y a los riesgos no financieros, y, en el mes de noviembre, se dieron a conocer las expectativas del Mecanismo de Supervisión del BCE sobre la gestión del riesgo climático y ambiental por las entidades significativas).

Esta mayor relevancia de las finanzas sostenibles no nos separa, desde la perspectiva complementaria de la RSC y la innovación, de la adecuada atención de las necesidades y las expectativas de todos nuestros grupos de interés. Seguimos trabajando en el mantenimiento y en la ampliación de modelos de relación eficientes y transparentes con los diversos grupos, basados, cada vez más, en el desarrollo tecnológico, lo que es apreciable, por ejemplo, en la potenciación de los canales “on line” y de las soluciones de pago móvil más extendidas y vanguardistas, y en el correlativo aumento del número de clientes digitales, o en la consolidación de las redes sociales del Banco como medio de comunicación con la clientela. La promoción de la inclusión y la educación financieras también son parte de nuestras prioridades.

Además de todas las vicisitudes originadas por la pandemia y del avance continuado en la gestión de la RSC y del enfoque ASG, es necesario referir el proyecto de integración en marcha, conforme a la aprobación del proyecto de fusión de Unicaja Banco y Liberbank por los Consejos de Administración de ambas entidades el 29 de diciembre de 2020. La integración supondrá el nacimiento del quinto banco español por volumen de activos, y permitirá conformar una entidad combinada de mayor dimensión, con un balance más diversificado y más eficiente. Este proyecto, en un contexto de continuidad de la cultura corporativa y de los valores que nos han caracterizado como institución, nos permitirá seguir creciendo, generando valor para nuestros empleados, clientes y accionistas, así como para las comunidades de implantación.

Por último, quisiera expresar mi agradecimiento a todas las personas e instituciones que han confiado en el Grupo y a quienes han colaborado para el eficaz desempeño de nuestra misión empresarial y el ejercicio de nuestra RSC, con el deseo de que continúen haciéndolo en el futuro. Dedicaremos nuestros mejores esfuerzos para merecer la renovación de esa confianza y para atender las necesidades manifestadas por todos nuestros grupos de interés. Creemos que el Grupo Unicaja Banco puede abordar el papel que la sociedad emergente nos demanda, dando respuesta a los grandes cambios que se avecinan en los años venideros.

Alcance





ALCANCE

Mediante este Estado de Información No Financiera Consolidado (en adelante, EINF) se pretende ofrecer una visión global de la evolución del Grupo Unicaja Banco en el ejercicio 2020 (del 1 de enero de 2020 al 31 de diciembre de 2020), de su modelo de gestión y negocio, así como del ejercicio de su Responsabilidad Social Corporativa en sus diferentes ámbitos. Atendiendo a lo anterior, el EINF contiene la información económico-financiera más relevante, y la relativa a los aspectos ambientales, sociales y de gobierno corporativo (ASG) y de RSC.

Para este ejercicio 2020, en relación con las sociedades filiales que configuran el Grupo Unicaja Banco, se ha verificado que los respectivos impactos ambientales y sociales no son materiales para el Grupo (como consecuencia de no superar un determinado umbral cuantitativo en cuanto al peso específico que tienen estas sociedades filiales en relación al Grupo Unicaja Banco), de modo que únicamente se dará cuenta en el presente Estado de determinados aspectos derivados del desarrollo de la actividad de algunas de ellas. No obstante, en próximos ejercicios se irá ampliando y sistematizando progresivamente dicha información, para dar cuenta agregadamente, al menos, en la medida en que sea necesario o conveniente, de una selección de indicadores ambientales y sociales del Grupo.

El Grupo Unicaja Banco da cumplimiento a lo establecido en el artículo 49 del Código de Comercio en materia de difusión de información no financiera, en virtud de la modificación operada por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, a través de la emisión de un informe separado que forma parte del informe de gestión consolidado, con sometimiento a los mismos criterios de aprobación, depósito y publicación que dicho informe de gestión.

La información recogida procede de registros contables y documentales, de reglamentos, de procedimientos y de normas aprobadas por el Consejo de Administración u otros órganos competentes, así como de sus informes regulares de control y seguimiento, como, por ejemplo, las directrices establecidas en la “Política de preparación y divulgación de información económico-financiera, no financiera y corporativa”. A fin de garantizar la máxima transparencia, se proporciona, adicionalmente, información empleada por la Dirección, plasmada en documentos elevados al Consejo de Administración, en comunicaciones remitidas a la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV), junto con declaraciones de los máximos responsables de diversas Direcciones Generales, Direcciones Corporativas, Direcciones y Departamentos. La exposición de los aspectos económicos, ambientales, sociales y de gobierno corporativo se ha llevado a cabo utilizando las definiciones convencionales empleadas en este tipo de Informes o Memorias, o en las propias de las empresas del sector financiero.

Dando continuidad al EINF del ejercicio 2019, el EINF de 2020 se ha elaborado conforme a las disposiciones derivadas de la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, en materia de información no financiera y diversidad, con las modificaciones operadas por dicha Ley en el Código de Comercio, y está orientado según las directrices de los estándares *GRI Sustainability Reporting Standards (GRI Standards)*, en su conformidad Esencial y Suplemento Sectorial Financial Services de la Guía G4 de GRI. Para la elaboración de este Estado se han tomado en consideración las “Directrices sobre presentación de informes no financieros” de la Comisión Europea, publicadas en 2017. De cara a la elaboración de posteriores Estados, en el marco de la normativa que paulatinamente vaya siendo aprobada y de la expectativa supervisora (en especial, de la Guía del Banco Central Europeo sobre riesgos relacionados con el clima y medioambientales, de noviembre de 2020, dirigida a las entidades de crédito significativas), se tomará en consideración el “Suplemento sobre la información relacionada con el Clima”, publicado en 2019, de las mencionadas “Directrices sobre presentación de informes no financieros”, que, a su vez, integra expresamente las recomendaciones, publicadas en 2017, del Grupo



de Trabajo sobre Divulgación de Información Financiera relacionada con el Clima (TCFD, por sus siglas en inglés), creado por el Consejo de Estabilidad Financiera del G-20.

Además, la información no financiera ha sido revisada externamente, siguiendo los requisitos sobre aseguramiento indicados en la norma internacional ISAE 3000 revisada, por un prestador independiente de servicios de verificación nombrado por el Consejo de Administración a propuesta de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento Normativo.

Tal y como requieren las guías de GRI, Unicaja Banco ha elaborado durante el presente ejercicio un análisis de materialidad en el ámbito de la sostenibilidad, que se ha tomado como referencia para la preparación de este EINF. En el estudio de doble materialidad llevado a cabo se identificaron los aspectos económicos, ambientales y sociales que son significativos para los grupos de interés y la importancia atribuida a estos aspectos por la Entidad.

La información recogida en el EINF puede complementarse con la reflejada en las Cuentas Anuales individuales y consolidadas, la Información con Relevancia Prudencial, el Informe Anual de Gobierno Corporativo —en el que se muestra información referente a los Órganos de gobierno, las operaciones vinculadas y la gestión del riesgo, entre otros aspectos— y el Informe Anual de Remuneraciones de los Consejeros, además de con información actualizada sobre las actividades del Grupo y las comunicaciones dirigidas a la CNMV para su divulgación. Los informes y memorias señalados se encuentran disponibles en la página web corporativa de Unicaja Banco (www.unicajabanco.com).

Cambios significativos durante el periodo cubierto por el EINF en el tamaño, estructura y propiedad de la organización

La Fundación Bancaria Unicaja sigue ostentando la condición de accionista de referencia de Unicaja Banco al cierre del ejercicio. Su participación en el capital social se elevó hasta el 50,8%, tras la reducción del capital social de Unicaja Banco acordada por la Junta General Ordinaria de Accionistas, celebrada en octubre de 2020, mediante la amortización de las acciones propias en autocartera.

Por otra parte, los Consejos de Administración de Unicaja Banco y Liberbank aprobaron el 29 de diciembre de 2020 el Proyecto Común de Fusión por el cual Unicaja Banco absorberá Liberbank. En virtud de esta operación, los accionistas de esta última entidad recibirán acciones ordinarias de nueva emisión de la primera, en la siguiente proporción: 1 acción de Unicaja Banco por cada 2,7705 acciones de Liberbank.

Esta operación supondrá la creación del quinto banco del sistema financiero español por volumen de activos, que contará con una amplia y diversificada presencia en el territorio nacional, siendo entidad de referencia en seis Comunidades Autónomas, con un balance sólido y saneado.

IDENTIFICACIÓN DE ASPECTOS MATERIALES

El Grupo Unicaja Banco realiza periódicamente un análisis para identificar aquellos aspectos que, conforme a las directrices de los Estándares GRI (*Global Reporting Initiative*), especialmente GRI 101 Fundamentos y GRI 102 Contenidos Generales, son más relevantes para sus distintos grupos de interés. Se continúan identificando así los aspectos que influyen en la capacidad de generar valor por el Grupo y que son de interés para los colectivos y personas con los que el mismo se relaciona.



En 2020, el Grupo Unicaja Banco amplió su método de análisis de datos en la determinación de aspectos materiales en el ámbito de la RSC, sirviendo dicha ampliación para el desarrollo del EINF del ejercicio 2020. Al doble estudio externo-interno (de entorno, en el que se toma como referencia la información pública significativa, relativa al contexto económico, financiero y social, contrastándolo posteriormente con el análisis interno), se ha añadido información procedente de:

- Disposiciones derivadas del marco normativo: 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.
- Análisis de los principales marcos voluntarios de reporte (Estándares de GRI, GRI G4 Sector Disclosures Financial Services, GRI Sustainability Topics for Sectors).
- Análisis de materialidad de otras entidades financieras equiparables.

Asimismo, como consecuencia de la publicación de la Ley 11/2018, este análisis se ha alineado de una forma más clara con los riesgos no financieros identificados en el Grupo Unicaja Banco, de forma que la matriz resultante de la identificación de aspectos relevantes refleja qué riesgos son más materiales tanto desde la perspectiva interna como desde la perspectiva de los grupos de interés.

Para evaluar si un tema es material en el contexto de la sostenibilidad, se ha contemplado una combinación de factores internos y externos al Grupo Unicaja Banco. Toda referencia a la materialidad contenida en este EINF se ha de entender relacionada con el ámbito de la sostenibilidad.

El alcance de las actividades de gestión de riesgos no financieros en el Grupo Unicaja Banco viene determinado por, entre otros requisitos, los derivados de la Ley 11/2018 y la Directiva 2014/95/UE, por la que se modifica la Directiva 2013/34/UE, actualmente en fase de revisión, en lo que respecta a la divulgación de información no financiera e información sobre diversidad, que tiene como objetivo la identificación de riesgos para mejorar la sostenibilidad y aumentar la confianza de los inversores, los consumidores y la sociedad en general, incrementando para ello la divulgación de la información no financiera, como pueden ser la relacionada con los factores sociales y los medioambientales.

Riesgos no financieros analizados

Tipología <i>MEDIOAMBIENTE</i>	
Subtipología	Definición
1. Cambio Climático	Riesgos asociados al cambio climático y al calentamiento global, incluyendo los riesgos físicos (cambios en ecosistemas) y riesgos de carbono o transición (a economía baja en carbono). En entidades financieras, adicionalmente, se ha de considerar, entre otros, el “riesgo de tipo regulatorio” (modificaciones de la normativa financiera para afrontar el riesgo de cambio climático)
2. Uso Sostenible de los Recursos. Economía Circular	Riesgos relacionados con un uso no sostenible de los recursos naturales (agua, energía, materias primas) y de los residuos/desechos generados
3. Criterios ambientales y sociales en el negocio	Riesgo vinculado a exposiciones que generen impactos adversos sobre el entorno natural, las comunidades o la misma entidad y sus colaboradores, como resultado de las actividades en las que invertimos o financiamos. Gestionar los aspectos ambientales y sociales permite disminuir el riesgo de las carteras de crédito y de inversión, mejorar la transparencia de las transacciones, agregar valor para los clientes e inversores y generar nuevas oportunidades de negocio



Tipología <u>SOCIAL Y RELATIVA AL PERSONAL</u>	
Subtipología	Definición
4. Empleo y Organización del Trabajo	Riesgo asociado a las prácticas de contratación y gestión integral de recursos humanos, incluyendo cualificación, conciliación, promoción, organización laboral, etc.
5. Salud y Seguridad	Riesgo vinculado a prácticas inadecuadas de gestión de la salud y seguridad de los trabajadores, basadas tanto en condiciones físicas como psicológicas
6. Gestión del talento	Riesgo vinculado a la una mala gestión del talento en todos los niveles de la entidad, a no ser capaz de atraer ni a retener a profesionales productivos lo cual puede provocar una disminución de la competitividad
7. Diversidad. Igualdad / Conciliación laboral	Riesgo relacionado con prácticas de gestión de la diversidad laboral, incluyendo actuaciones en igualdad y accesibilidad universal como elemento de control contra la discriminación
Tipología <u>DERECHOS HUMANOS</u>	
Subtipología	Definición
8. Derechos Humanos	Riesgo derivado de impacto directo o indirecto de la organización que pueden perjudicar los derechos fundamentales y básicos de las personas relacionados con los derechos humanos
Tipología <u>ÉTICA</u>	
Subtipología	Definición
9. Corrupción y Soborno	Riesgo de comportamiento relacionado con la ética. Amenazas relacionadas con incumplimientos legales o de políticas internas que generarían consecuencias negativas (p.ej., prácticas de soborno, corrupción, blanqueo de capitales, etc.)
10. Transparencia de la información	Riesgo de no ofrecer información clara, concisa y transparente sobre los resultados y datos que se presentan de la entidad o sobre la información pública en materia de gobernanza a los grupos de interés por las consecuencias jurídicas que se deriven de su incumplimiento
11. Gestión de riesgos y cumplimiento	Riesgo de las funciones del gobierno corporativo e interno. Es la posibilidad de pérdida debido a fallas en el sistema (conjunto de normas, relaciones y órganos internos) mediante el cual se dirige y controla la gestión de una persona jurídica
12. Gestión adecuada de la morosidad	Riesgo por la posibilidad de la no devolución de la financiación otorgada al prestatario en las condiciones pactadas con el mismo, como consecuencia del deterioro de su capacidad de pago
13. Rentabilidad, solvencia, estabilidad	Riesgo de no disponer del capital suficiente, en cantidad o calidad, para cumplir sus objetivos internos de negocio, requisitos regulatorios o expectativas del mercado
Tipología <u>POLÍTICO</u>	
Subtipología	Definición
14. Político	Riesgo de no alcanzar los objetivos de una determinada acción económica, o que estos se vean afectados, debido a cambios y decisiones políticas de los gobiernos
Tipología <u>SOCIEDAD</u>	
Subtipología	Definición
15. Compromiso con el Desarrollo Sostenible y ODS	Riesgo relacionado con la mejora o deterioro de las condiciones económicas, ambientales y sociales a nivel local, regional o internacional. Desempeño de la organización en el contexto más amplio de la sostenibilidad que incluye la Agenda 2030
16. Subcontratación y Proveedores	Riesgo vinculado al impacto que se puede generar como consecuencia de una gestión inadecuada de aspectos de sostenibilidad en la cadena de suministro (proveedores,



	subcontratistas)
17. Responsabilidad fiscal	Riesgos derivados de la aparición de malas praxis en la ejecución de la responsabilidad fiscal de la organización, impactando en su grado de aporte al crecimiento, estabilidad macroeconómica y equidad social
18. Educación Financiera	Riesgo de impacto negativo como consecuencia de falta de información y educación financiera por parte de consumidores/inversores al hacer uso de los productos financieros comercializados por la organización
Tipología <u>CLIENTES</u>	
Subtipología	Definición
19. Seguridad y protección de datos	Riesgo que se deriva de la exposición a amenazas y la posibilidad de que se materialice dicha amenaza. Estos riesgos puedan afectar a los datos con el foco central en la integridad, disponibilidad y confidencialidad de los datos y a los riesgos asociados al cumplimiento de los requisitos legales
20. Comercialización responsable y transparente	Riesgo vinculado al impacto negativo que se puede producir a nivel de consumidor/usuario financiero debido a una gestión inadecuada de protección de sus derechos (seguridad, transparencia, responsabilidad posventa, etc.)
21. Digitalización y accesibilidad	Riesgos derivados de no utilizar una tecnología adecuada, de la relación con los proveedores y del uso herramientas acertadas. Así, se evitará incurrir en riesgos de costes, tiempo, problemas de integración, incompatibilidad, ciberseguridad, privacidad o cumplimiento Riesgos derivados de dejar de prestar servicios en zonas de escasa población ante el avance de la digitalización

Tabla 1. Riesgos No Financieros

Para identificar la relevancia en el sector financiero se han tenido en cuenta tanto la estrategia competitiva de la organización como las expectativas expresadas en estándares internacionales y referencias bibliográficas específicas del sector.

Este análisis interno se ha complementado con un análisis externo teniendo en cuenta las preocupaciones expresadas directa o indirectamente por los grupos de interés. Se han considerado tanto las expectativas desde una perspectiva amplia de la sociedad como la influencia del Grupo Unicaja Banco en las entidades corriente arriba (proveedores) y corriente abajo (clientes y usuarios de servicios financieros).

Para desarrollar este análisis externo se ha involucrado a las Direcciones competentes de la Entidad, atendiendo al grupo de interés con el que preferentemente interactúan. Mediante una metodología de evaluación de impacto, se ha obtenido la información del grado de preocupación de los grupos de interés en relación con cada uno de los 21 riesgos no financieros citados anteriormente.

La ponderación resultante (distribución por pesos de la importancia de los distintos Riesgos No Financieros) se presenta en el siguiente gráfico:

Como se puede ver en la figura, los riesgos relacionados con el Gobierno Corporativo y la Ética son los más relevantes, seguidos por los relacionados con las cuestiones sociales y relativas al personal. Los riesgos derivados de derechos humanos siguen ocupando la última posición.





Los riesgos no financieros más relevantes para los grupos de interés, que pueden influenciar en sus evaluaciones y decisiones de forma más significativa, son los derivados de “Corrupción y Soborno” y de “Seguridad y protección de datos”, seguidos por el relacionado con la “Gestión de Riesgos y Cumplimiento”. Al contrastar el resultado de esta información con el análisis interno (importancia de estos impactos potenciales para el Grupo Unicaja Banco), se obtiene la siguiente matriz de materialidad:

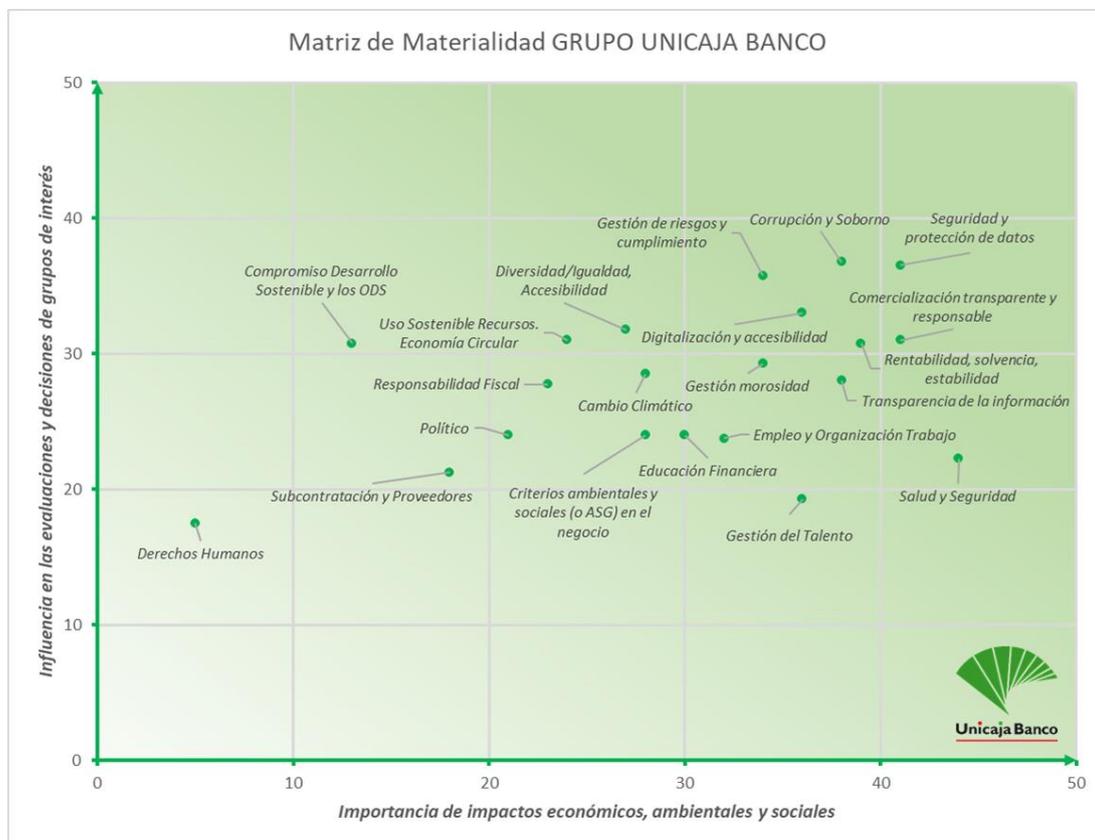


Figura 1. Matriz de Materialidad del Grupo Unicaja Banco (impactos potenciales)

A esta matriz de materialidad se ha llegado como consecuencia del proceso de evaluación de riesgos no financieros (a corto, medio y largo plazo), con la participación de la perspectiva externa de los grupos de interés.

Como muestra la figura anterior, se destacan, entre otros, los siguientes temas materiales en relación con los riesgos no financieros del Grupo:

Temas materiales	Asuntos específicos
Corrupción y Soborno	Lucha contra la Corrupción y el Soborno Prevencción de Conductas Ilegales Prevencción del Blanqueo de Capitales “Compliance” Penal
Seguridad y protección de datos	Protección de Datos y Garantía de Derechos Digitales Seguridad de la información Transformación Digital Atención al Cliente
Gestión de Riesgos y Cumplimiento	Gestión Global del Riesgo Finanzas Sostenibles



Digitalización y Accesibilidad	Transformación Digital Seguridad de la información Empleo del colectivo de personas con discapacidad Accesibilidad universal para personas con discapacidad
Comercialización transparente y responsable	Modelo de Negocio Oferta de productos y servicios Finanzas Sostenibles (productos financieros sostenibles)
Rentabilidad, solvencia y estabilidad	Modelo de Gestión Modelo de Negocio Gestión Global del Riesgo Participaciones empresariales
Gestión de la morosidad	Modelo de Gestión Modelo de Negocio
Transparencia de la información	Finanzas Sostenibles Accionistas e inversores Proveedores Prevención de conductas ilegales
Cambio climático	Modelo de RSC Programas de gestión medioambiental Compromisos específicos en materia medioambiental y de lucha contra el cambio climático

Tabla 2. Temas materiales

La relación de asuntos materiales se ha ampliado respecto al ejercicio anterior para reflejar de una forma más precisa los aspectos más relevantes que han sido objeto de análisis y comunicación en el presente informe.

El modelo de análisis contempla así las dos dimensiones necesarias para evaluar si un tema es material:

- La importancia de los impactos económicos, ambientales y sociales (perspectiva interna).
- La influencia en las evaluaciones y decisiones de los grupos de interés, medida como sus intereses y expectativas (perspectiva externa).

Presentación del Grupo





ORGANIZACIÓN Y ESTRUCTURA

El Grupo Unicaja Banco se configura como el séptimo grupo bancario privado español, con unos activos totales superiores a los 65.000 millones de euros.

Unicaja Banco es la entidad matriz del Grupo. Su sede social se encuentra en Málaga, en Avenida de Andalucía, 10-12. A 31 de diciembre de 2020, el principal accionista de la Entidad es la Fundación Bancaria Unicaja, que posee el 50,8% del capital social.

Para el desarrollo de su actividad, Unicaja Banco cuenta con un conjunto de filiales, pertenecientes a sectores relevantes en sus territorios de actuación, que conforman su grupo empresarial.

Constituye el objeto social del Banco la realización de toda clase de actividades, operaciones, actos, contratos y servicios propios del negocio de banca, en general o que con él se relacionen directa o indirectamente, o sean complementarios a éste o desarrollo suyo, siempre que su realización esté permitida o no prohibida por la legislación vigente.

Se incluyen dentro del objeto del Banco la prestación de servicios de inversión y otros servicios auxiliares a éstos, así como la realización de actividades propias de los agentes de seguros, como operador exclusivo o vinculado, sin que quepa el ejercicio simultáneo de ambas.

El Banco está inscrito en el Registro Mercantil de Málaga y como entidad de crédito en el Registro Especial del Banco de España con el número 2103. Asimismo, el Banco es titular de una licencia para el ejercicio de la actividad bancaria otorgada por el Ministerio de Economía y Hacienda, conforme a lo dispuesto en el artículo 1 y concordantes del Real Decreto 1245/1995.



Figura 1. Estructura Corporativa del Grupo Unicaja Banco

Principales Accionistas

	Nº ACCIONISTAS	ACCIONES	%
FUNDACIÓN BANCARIA UNICAJA	1	802.707.000	50,81%
INSTITUCIONAL NO RESIDENTES	132	293.686.737	18,59%
INSTITUCIONAL RESIDENTES	462	416.061.748	26,34%
MINORISTAS	18.164	67.213.254	4,25%
UNICAJA BANCO	1	92.285	0,01%
TOTAL	18.760	1.579.761.024	100,00%



Las sociedades que junto a Unicaja Banco forman el Grupo a 31 de diciembre de 2020, son:

Denominación Social	Actividad
ALQUNIA DUERO, S.L.	Desarrollo inmobiliario
ANALISTAS ECONÓMICOS DE ANDALUCÍA, S.L.U.	Estudio y análisis de la actividad económica
ANDALUZA DE TRAMITACIONES Y GESTIONES, S.A.U.	Gestión y liquidación de documentos y escrituras
BANCO EUROPEO DE FINANZAS, S.A.U.	Entidad bancaria
GESTIÓN DE INMUEBLES ADQUIRIDOS, S.L.	Desarrollo inmobiliario
LA ALGARA SOCIEDAD DE GESTIÓN, S.L.U.	Sector turístico
PARQUE INDUSTRIAL HUMILLADERO, S.L.	Desarrollo del suelo industrial
PROPCO BLUE I, S.L.	Desarrollo inmobiliario
SEGURANDALUS MEDIACIÓN CORREDURÍA DE SEGUROS, S.A.	Correduría de seguros
UNICAJA GESTIÓN DE ACTIVOS INMOBILIARIOS, S.A.U.	Tenedora de bienes inmuebles
UNICARTERA GESTIÓN ACTIVOS, S.L.U.	Actividad financiera
UNICORP PATRIMONIO SOCIEDAD DE VALORES, S.A.U.	Gestión patrimonial
UNIGEST, S.A. SGIC	Gestora de instituciones de inversión colectiva
UNIMEDIACIÓN, S.L.	Operador de banca-seguros
UNIÓN DEL DUERO COMPAÑÍA DE SEGUROS DE VIDA, S.A.	Compañía de seguros
UNIWINDET, S.L.	Energía eólica
VIPROELCO, S.A.	Desarrollo inmobiliario

Con respecto al año anterior, las sociedades Inmobiliaria Acinipo, S.L.U., Pinares del Sur, S.L.U. e Inmobiliaria Uniexsur, S.L. han sido absorbidas por Gestión de Inmuebles Adquiridos, S.L.

Alteria Corporación Unicaja, S.L.U. ha sido disuelta y liquidada.

A lo largo del 2020, en consecuencia, la titularidad de las participaciones y acciones de Andaluza de Tramitaciones y Gestiones, S.A., Segurandalus Mediación Correduría de Seguros, S.A., Unicorp Patrimonio Sociedad de Valores, S.A.U., Unigest, S.A. SGIC, Uninmediación, S.L. y Uniwindet, S.L., entre otras, ha pasado de Alteria Corporación Unicaja, S.L.U. a Unicaja Banco, S.A.

Finanduro Sociedad de Valores, S.A.U. ha sido liquidada y disuelta a lo largo de 2020.

Otras entidades distintas de las anteriores se pueden identificar en los Anexos 2 y 3 de la Memoria Consolidada del Grupo Unicaja Banco.



MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

El compromiso social del Grupo Unicaja Banco se refleja a través del ejercicio de su actividad, mediante el mantenimiento de su permanente responsabilidad y atención de las necesidades mostradas por los clientes, sus accionistas y el resto de grupos de interés, y de las económicas y sociales de sus territorios de actuación.

Tal y como se define en la “Política de Responsabilidad Social Corporativa” del Grupo Unicaja Banco, que fue objeto de actualización y de integración de determinados principios para la protección ambiental y la lucha contra el cambio climático en 2019, la responsabilidad social y los criterios ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) se integran en el núcleo de su estrategia empresarial, en sus instrumentos de gestión, en la comercialización de productos y servicios financieros y en el desarrollo de sus planes de actuación, como se refleja en su Misión, Visión, Valores y Principios básicos, que marcan el desarrollo diario de la actividad de la Entidad y de las empresas de su Grupo, así como el de su estrategia a medio y largo plazo.

Misión

La RSC del Grupo Unicaja Banco y su política de sostenibilidad se fundamentan en un conjunto de principios y actuaciones que tienen como objetivo la contribución al desarrollo económico y social de su ámbito de actuación, con pleno respeto al medioambiente, considerando las necesidades y las expectativas de los diferentes grupos de interés, con los que se desea mantener un flujo de comunicación constante mediante la habilitación de los canales oportunos.

La promoción de estos fines, criterios y conductas, en su propio seno y en la sociedad, es parte del objetivo de gestión económicamente eficiente, idónea para generar beneficios, en un marco de desarrollo sostenible que acompañe al progreso social y la protección del medioambiente.

En cumplimiento de su Misión, el Grupo tiene como objetivos permanentes la satisfacción de las necesidades de sus clientes e inversores, lo que incidirá en la preservación de la buena imagen y reputación del mismo, en sentido amplio.

Visión

Unicaja Banco y las demás empresas a través de las que desarrolla su actividad financiera aspiran a consolidarse como entidades de referencia en sus respectivos ámbitos de actuación, desplegando una amplia y diversa oferta de productos y servicios financieros de calidad, prestando un servicio altamente profesionalizado y cualificado, adecuado a las demandas y exigencias de los diferentes segmentos de clientes, atendiendo a criterios ambientales, sociales y de gobernanza (ASG), bajo la óptica de la gestión empresarial eficiente, la obtención de beneficios y la armonización de todo ello con los fines de los diferentes grupos de interés.

Valores

El cumplimiento de la Misión del Grupo se realiza atendiendo a un conjunto de Valores, entre los que destacan:

1. La prudencia, la solvencia y la estabilidad en la gestión de los recursos confiados por la clientela y por los inversores.
2. La transparencia, el compromiso ético y la responsabilidad corporativa.



3. La eficiencia empresarial y la mejora continua del modelo de gestión de empresa.
4. La prestación de servicios de calidad.
5. La apuesta por la formación, la investigación y la innovación como base para sustentar en el tiempo el desarrollo social y económico.
6. El respeto por el medioambiente, con particular atención al cambio climático.
7. La satisfacción de las necesidades de todos los grupos de interés de referencia.
8. El orgullo de pertenencia de los empleados al Grupo y a su proyecto corporativo, y la igualdad en el trato, ante idénticas situaciones, entre hombres y mujeres.
9. La conexión con el territorio y el desarrollo socioeconómico de las zonas geográficas de actuación, especialmente de las de mayor implantación.

MAGNITUDES BÁSICAS

Actividad económico-financiera (consolidado)	31.12.2020	31.12.2019
--	------------	------------

Cuenta de resultados (millones de euros)		
Margen de intereses	578,2	578,5
Margen bruto	955	1.009
Resultado de la actividad de la explotación antes saneamientos	383	402
Resultado de la actividad de la explotación	98	32
Resultado antes de impuestos	99	174
Resultado consolidado del ejercicio	77,8	172,3

Gestión del riesgo		
Tasa de morosidad (%)	4,2	4,8
Tasa de cobertura de la morosidad (%)	68	54

Valor Añadido. Distribución (consolidado)*	31.12.2020	31.12.2019
--	------------	------------

Distribución (millones de euros)		
Gastos generales, amortiz. y otras cargas explot. (sin impuestos)	266,7	280,4
<i>De los que aport. a Fondo Garantía Depósitos y Fondo Resolución</i>	69,2	48,8
Gastos de personal (sin Seguridad Social)	296,9	310,8
Seguridad Social, Impuestos, Tasas y Prestaciones públicas	193,6	178,5
Pérdidas activos y dotaciones	283,8	227,9
Resultado consolidado del ejercicio	77,8	172,3
TOTAL	1.119,8	1.169,8

* Según metodología propuesta por SPI-Finance 2002.

La información completa de los estados financieros se puede consultar en la web corporativa, sección "Información económico-financiera".

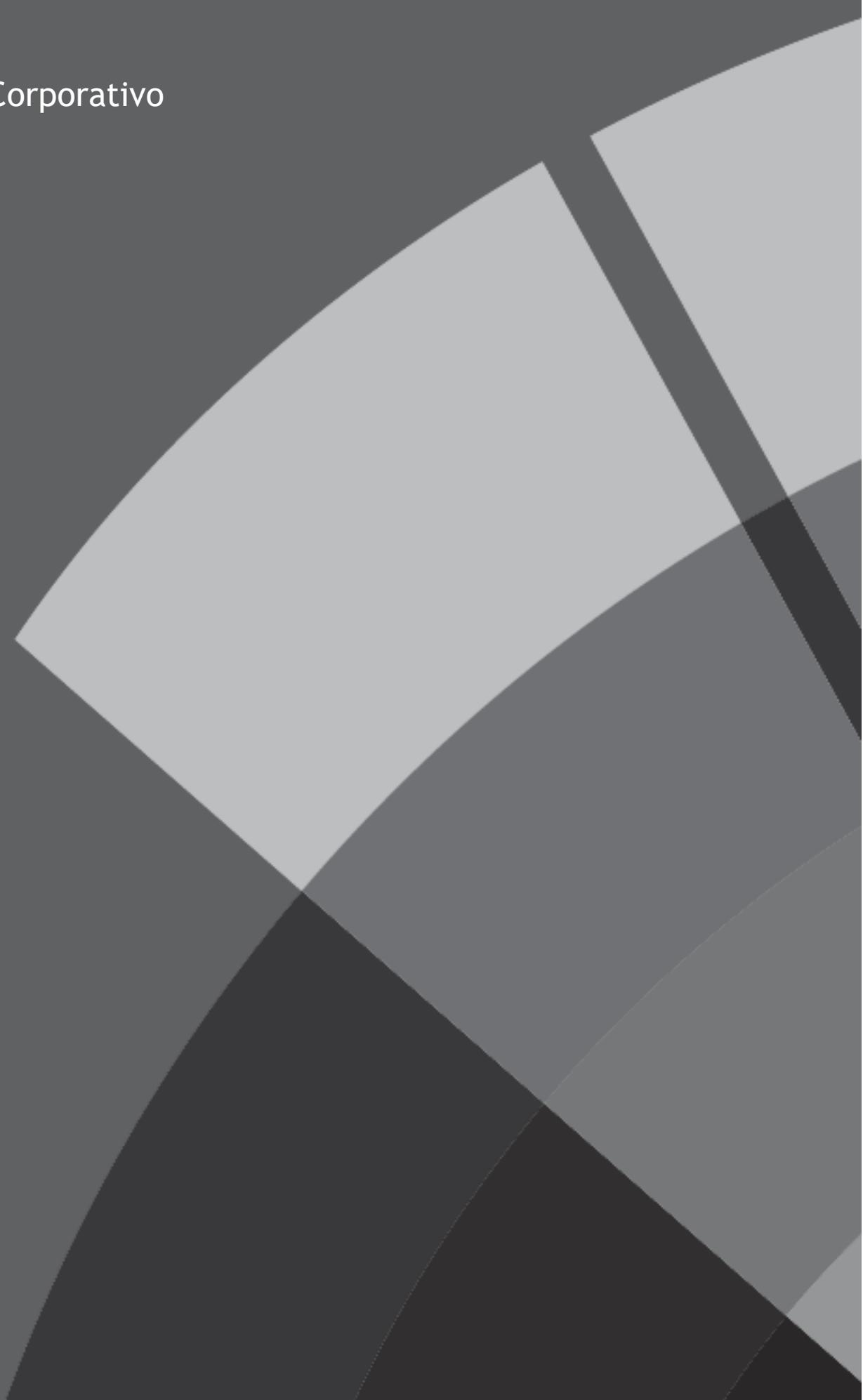


Información significativa	31.12.2020	31.12.2019
Red de distribución		
Oficinas	950	1.047
Cajeros automáticos	1.470	1.485
Agentes colaboradores	1.445	1.534
Tarjetas expedidas	1.781.788	1.742.753
Datáfonos y TPVs	32.304	31.359
Banca electrónica		
Nº usuarios	1.899.310	1.760.736
Nº operaciones por Univía	875.290.517	711.763.548
Cuestiones medioambientales		
Consumo energía eléctrica (MWh)	29.458	36.720
Consumo de agua (m3)	61.715	49.563
Consumo de papel (Kg)	254.867	385.631
Residuos informáticos (Kg)	225.350	298.076
Inventario Emisiones GEI Alcance 2 (t CO2 eq)	7.954	9.915
Intensidad emisiones GEI (t CO2 eq / empleado)	1,25	1,56
Cuestiones sociales y relativas al personal		
Nº empleados	5.748	6.014
Nº empleados estructurales	5.747	6.014
Distribución plantilla estructural (hombres/mujeres) (%s/total)	49,9/50,1	50,8/49,2
Edad media plantilla (años)	47,4	47,1
Horas de formación	358.190	526.621
Absentismo laboral	5,70	3,79
Información relativa a la lucha contra la corrupción y el soborno		
Operaciones evaluadas por el Comité de Prev. del Riesgo Penal	267	45
Aportaciones		
Aportación a Fundaciones y ONGs	1.146.263	861.100
Información sobre la Sociedad		
Clientes		
Número	2.657.679	2.757.093
NPS Global Clientela (%-rango de medida entre -100 y +100)*1	41,22	42,8
Periodo medio resolución quejas y reclamaciones (días)	41,66	45,35
Proveedores		
Plazo medio de pago a proveedores (días)	8,27	15,85
Facturación total de proveedores (millones de euros)	132,2	150,7
Proveedores con facturación inferior a 1,5 mill. de euros (% s/total)	45,8	45
Información Fiscal		
Contribución Tributaria Total (millones de euros)*2	157,6	169,7

*1 Se sustituye el índice de satisfacción de clientes (dejó de medirse en 2019) por el NPS global de la Clientela.

*2 El dato de 2019 se ha recalculado para garantizar los efectos comparativos. Véase página 89.

Gobierno Corporativo





ÓRGANOS DE GOBIERNO

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN Y COMISIONES DE APOYO

31.12.2020

Composición del Consejo ⁽¹⁾	Cargo	Categoría	Fecha primer nombramiento
D. Manuel Azuaga Moreno	Presidente	Ejecutivo	01/12/2011
D. Ángel Rodríguez de Gracia	Consejero Delegado	Ejecutivo	30/07/2019
D. Juan Fraile Cantón	Vicepresidente	Dominical	01/12/2011
D. Victorio Valle Sánchez	Vicepresidente	Independiente	01/12/2011
D ^a . Isabel Martín Castellá	Consejera Coordinadora	Independiente	26/04/2017
D ^a . Teresa Sáez Ponte	Secretaria del Consejo	Dominical	27/04/2018
D ^a . M ^a . Luisa Arjonilla López	Vocal	Independiente	23/01/2020
D ^a . Ana Bolado Valle	Vocal	Independiente	27/04/2018
D. Manuel Conthe Gutiérrez	Vocal	Independiente	27/04/2018
D ^a . Petra Mateo-Aparicio Morales	Vocal	Dominical	30/01/2014
D. Agustín Molina Morales	Vocal	Dominical	01/12/2011
D. Manuel Muela Martín-Buitrago	Vocal	Dominical	21/02/2018

- (1) Por acuerdo del Consejo de Administración, adoptado en sesión celebrada el 23 de enero, ratificado por Junta General de Accionistas en sesión de 29 de abril de 2020, tuvo lugar la designación de D^a. María Luisa Arjonilla López como consejera no ejecutiva, con objeto de cubrir la vacante existente en el Consejo de Administración tras la renuncia presentada por D^a. María Antonia Otero Quintas con fecha de efecto de 18 de julio de 2019. Actualmente, el Consejo de Administración está compuesto por 12 miembros.

D. Vicente Orti Gisbert

Vicesecretario No Consejero

La composición de las Comisiones a 31 de diciembre de 2020 era la siguiente (no existen vacantes en ninguna de ellas):

Comisión de Auditoría y Cumplimiento Normativo

Presidente

D. Manuel Conthe Gutiérrez

Vocal

D^a. Isabel Martín Castellá

Vocal

D. Manuel Muela Martín-Buitrago

Vocal

D. Victorio Valle Sánchez

Secretario

D^a. Petra Mateos-Aparicio Morales

**Comisión de Riesgos**

Presidenta	D ^a . Isabel Martín Castellá
Vocal	D ^a . María Luisa Arjonilla López
Vocal	D ^a . Ana Bolado Valle
Vocal	D. Juan Fraile Cantón
Secretario	D ^a . María Teresa Sáez Ponte

* Con fecha 23 de enero de 2020, se incorporó D^a. María Luisa Arjonilla López como vocal de la Comisión de Riesgos, con objeto de cubrir la vacante existente tras la renuncia de D^a. María Antonia Otero con fecha 18 de julio de 2019.

Comisión de Nombramientos

Presidenta	D ^a . Ana Bolado Valle
Vocal	D ^a . María Luisa Arjonilla López
Vocal	D. Juan Fraile Cantón
Vocal	D. Victorio Valle Sánchez
Secretario	D. Manuel Muela Martín-Buitrago

* Con fecha 23 de enero de 2020, se incorporó D^a. María Luisa Arjonilla López como vocal de la Comisión de Nombramientos, con objeto de cubrir la vacante existente tras la renuncia de D^a. María Antonia Otero con fecha 18 de julio de 2019.

Comisión de Retribuciones

Presidente	D. Victorio Valle Sánchez
Vocal	D ^a . Ana Bolado Valle
Vocal	D. Manuel Conthe Gutiérrez
Vocal	D ^a . Petra Mateos-Aparicio Morales
Secretario	D. Agustín Molina Morales

Comisión de Tecnología e Innovación

Presidenta	D ^a . María Luisa Arjonilla López
Vocal	D ^a . María Teresa Sáez Ponte
Secretario	D. Agustín Molina Morales

* Con fecha 23 de enero de 2020, se incorporó D^a. María Luisa Arjonilla López como Presidenta de la Comisión de Tecnología e Innovación, con objeto de cubrir la vacante existente tras la renuncia de D^a. María Antonia Otero con fecha 18 de julio de 2019.

En el pasado ejercicio, el Consejo de Administración formuló una propuesta de modificación de Estatutos, aprobada posteriormente, para incorporar un nuevo apartado 5 en el artículo 16 de sus Estatutos Sociales, que introduce el deber del Consejo de Administración de velar para que los procedimientos de selección de consejeros no solo favorezcan la diversidad, sino que la aseguren en los ámbitos establecidos en la nueva redacción del artículo 529 bis de la Ley de Sociedades de Capital, en particular para facilitar la selección de consejeras en un número que permita alcanzar una presencia equilibrada de mujeres y hombres. Con esta modificación se pretende visualizar el compromiso de la Sociedad con las cuestiones de diversidad, reforzando la exigencia normativa relativa a los procedimientos de selección, y ello en el sentido no solo de favorecer, sino de asegurar la diversidad.

La Política de Diversidad aprobada por el Consejo de Administración el 27 de febrero de 2019, refunde y desarrolla en un único texto lo establecido en materia de diversidad en los Estatutos Sociales, el Reglamento del Consejo y las demás políticas vigentes en la Entidad. Según lo establecido, entre otras, en esta Política, la Comisión de Nombramientos tiene en cuenta, en la selección de candidatos a consejeros, el equilibrio de conocimientos, capacidad, diversidad y experiencia del Consejo de Administración.

Para la selección de un candidato, la Comisión elaborará una descripción de las funciones y aptitudes necesarias para un nombramiento concreto, valorando la dedicación de tiempo prevista para el desempeño de su cometido en función de las necesidades que los órganos de administración de la Entidad tengan en cada momento, y, en particular, atendiendo al objetivo de representación para el sexo menos



representado en el Consejo de Administración y a las orientaciones establecidas sobre esta materia para garantizar el mantenimiento de dicho objetivo de representación del 30% de consejeras en 2020 y del 40% en 2022, de acuerdo con la nueva redacción dada por la Comisión Nacional del Mercado de Valores, en junio de 2020, a la recomendación 15 del Código de Buen Gobierno de las Sociedades Cotizadas.

En relación con la composición del Consejo en el ejercicio 2020, y como continuación del proceso de cobertura de vacantes producidas en el ejercicio 2019 en dicho órgano, se procedió a una reestructuración de la composición de las Comisiones del Consejo con la incorporación efectiva como consejera independiente de D^a. María Luisa Arjonilla López.

Con esta incorporación el Consejo de Administración se vería reforzado en el perfil tecnológico, aportando la candidata su experiencia y conocimientos en el ámbito de la tecnología de la información y contribuyendo de este modo a reforzar la función del Consejo de Administración de seguimiento del plan de transformación tecnológica de la Entidad, con particular atención a su impacto en el modelo de negocio y adaptación a los nuevos retos tecnológicos, especialmente los surgidos como consecuencia de la pandemia causada por la COVID-19. En esta misma sesión la Comisión de Nombramientos analizó la composición global del Consejo de Administración para asegurar que colectivamente reúne en cada momento los conocimientos, la experiencia y las competencias suficientes, y concluyó que los miembros del Consejo de Administración individual y colectivamente reúnen los requisitos de honestidad, integridad e independencia de ideas, conocimientos y experiencia adecuados para ejercer sus funciones, teniendo en cuenta el modelo de negocio, el marco de propensión al riesgo, la estrategia y los mercados en los que opera Unicaja Banco, así como que las diversas áreas de especialización necesarias están debidamente cubiertas.

Tras la incorporación efectiva de la consejera independiente D^a. María Luisa Arjonilla López, una vez obtenidas las autorizaciones correspondientes por parte de la autoridad supervisora, el pasado 23 de enero de 2020, el Consejo de Administración volvió a quedar compuesto por 5 consejeras, 3 de ellas independientes y 2 dominicales, sobre un total de 12 miembros que conforman el Consejo de Administración, lo que supone que el 41,66% del total de los miembros del Consejo sean mujeres, por encima del objetivo marcado del 30% a 2020 y dando cumplimiento anticipado a la nueva recomendación 15 del Código de Buen Gobierno, que aconseja que el número de consejeras suponga, al menos, el 40% de los miembros del consejo de administración antes de que finalice 2022 y en adelante.

Por tanto, prácticamente durante todo el ejercicio 2020, la Entidad ha mantenido el 41,66% de consejeras, constituyendo uno de los porcentajes más elevados del sector y representando un 50% de los consejeros no ejecutivos, el 60% de los consejeros independientes y el 40% de los consejeros dominicales.

No obstante lo anterior, los Consejos de Administración de Unicaja Banco y Liberbank aprobaron el 29 de diciembre de 2020 el Proyecto Común de Fusión, que inicia el proceso por el que Unicaja Banco absorberá a Liberbank. Está previsto que, con ocasión de la fusión, se produzca la renovación parcial del Consejo de Administración de Unicaja Banco, de modo que pase a estar compuesto por 15 miembros (2 ejecutivos, 7 dominicales y 6 independientes). Aunque esta renovación parcial pueda afectar a la distribución por géneros, es intención de ambas entidades, recogida en el Proyecto Común de Fusión, que la estructura cumpla con la recomendación 15 del Código de Buen Gobierno, situándose el porcentaje de consejeras en una cifra no inferior al 30%.

El Consejo de Administración de la matriz es el garante del establecimiento y el correcto funcionamiento de un marco de gobierno claro y adecuado para la estructura, negocio y riesgos del Grupo y sus entidades.

Para más información, puede consultarse el Informe Anual de Gobierno Corporativo de Unicaja Banco, disponible en su página web corporativa.



EQUIPO DIRECTIVO

CONSEJEROS EJECUTIVOS, DIRECTORES GENERALES Y ASIMILADOS Y OTRO PERSONAL CON FUNCIONES CLAVE PARA EL DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD FINANCIERA¹

CONSEJEROS EJECUTIVOS

- | | |
|-------------------------|------------------------------|
| 1. Presidente Ejecutivo | D. Manuel Azuaga Moreno |
| 2. Consejero Delegado | D. Ángel Rodríguez de Gracia |

RESTO DE MIEMBROS DEL COMITÉ DE ESTRATEGIA Y TRANSFORMACIÓN

- | | |
|--|--|
| 3. D. G. Banca Corporativa y Especializada | D. José L. Berrendero Bermúdez de Castro |
| 4. D. G. Control, Estrategia y Relaciones con Supervisores | D. Isidro Rubiales Gil |
| 5. D. G. Finanzas (CFO) | D. Pablo González Martín |
| 6. D. G. Operaciones y Tecnología | D. José de la Vega Carnicero |
| 7. D. G. Secretaría General y Técnica | D. José M. Domínguez Martínez |
| 8. D. C. Banca Comercial | D. Miguel Ángel Fernández Muñoz |
| 9. D. C. Control Global del Riesgo (CRO) | D. Cédric Blanchetière |
| 10. D. C. Negocio "Non Core" | D. Manuel Guerrero Werner |
| 11. D. C. Riesgo de Crédito | D. Francisco Javier Pérez Gavilán |
| 12. Dir. Asesoría Jurídica | D. Vicente Orti Gisbert |

RESPONSABLES DE FUNCIONES DE CONTROL INTERNO

- | | |
|---------------------------------|------------------------------|
| 13. Dir. Auditoría Interna | D. Jesús Navarro Martín |
| 14. Dir. Cumplimiento Normativo | D. Galo Juan Sastre Corchado |

¹Colectivo Sujeto a Evaluación de Idoneidad.

D. G.: Director General.

D. C.: Director Corporativo.

Actividad financiera en 2020





CONTEXTO ECONÓMICO, FINANCIERO Y REGULATORIO

El ejercicio 2020 ha venido marcado por la pandemia, aunque las expectativas han mejorado como consecuencia, principalmente, de los avances en los procesos de generación y distribución, y comienzo del proceso de vacunación, frente a la COVID-19, si bien persiste un alto grado de incertidumbre. Se ha recuperado parte del empleo destruido y se ha conservado una gran parte sustancial del tejido productivo y, aunque la situación continúa siendo delicada, el impacto económico y social se ha podido paliar parcialmente gracias a las medidas puestas en marcha por las distintas Administraciones Públicas, con la colaboración del sector privado y del sector financiero, en particular.

En el último trimestre de 2020, la recuperación de la actividad iniciada en el periodo estival se habría frenado, debido a los rebrotes del virus, que han tenido una mayor incidencia en Europa y América del Norte. En su último informe de Perspectivas Económicas, la OCDE estima que la actividad seguirá limitada y que posiblemente el distanciamiento social y el cierre parcial de fronteras se mantendrán a lo largo de la primera mitad de 2021, tomando impulso la economía de manera paulatina a medida que las vacunas se apliquen en todos los países de la OCDE. Así, para 2021 este organismo prevé un crecimiento de la economía mundial del 4,2%, tras descender en 2020 en una cuantía similar, representando China más de un tercio de dicho crecimiento. La recuperación se estima que será desigual por países, aunque las perspectivas siguen siendo inusualmente inciertas.

En este contexto, la OCDE considera necesario fortalecer los servicios de salud pública mediante la inversión en recursos humanos, desarrollar estrategias de prevención, la puesta en marcha de programas eficaces de rastreo y aislamiento, y la planificación de las campañas de vacunación, sin olvidar la cooperación internacional, así como el apoyo a la población más vulnerable. Asimismo, este organismo incide en la necesidad de apoyar a las empresas con medidas que no supongan un aumento de su deuda, además de impulsar la digitalización.

En lo que afecta a la Unión Europea (UE), el programa de recuperación de la UE (NextGenerationEU) podría favorecer un impulso de la economía mayor de lo previsto, dado que las previsiones solo han podido incorporar en parte los posibles beneficios de estas iniciativas, ya que la información disponible sobre los planes nacionales es limitada. Este programa, que tiene los mismos objetivos que el “Pacto Verde Europeo”, amplía la inversión pública hasta 750.000 millones de euros para el periodo 2021-2024. Conforme a lo señalado por la Comisión Europea, partiendo del hecho de que la estrategia de transición verde da coherencia a las políticas e instrumentos diseñados para el actual contexto de crisis sanitaria y económica, es razonable pensar que esta circunstancia puede servir como palanca de cambio para una recuperación sostenible y en consonancia con las necesidades del planeta.

Asimismo, un acuerdo comercial entre la UE y Reino Unido tendría un impacto positivo en la economía de la UE a partir de 2021, en comparación con la hipótesis de referencia (normas de nación más favorecida de la Organización Mundial del Comercio).

Como se ha señalado, el impacto económico de la pandemia, aunque generalizado, presenta diferencias significativas entre países, condicionadas por la propagación del virus, las medidas puestas en marcha para contenerla o la propia estructura sectorial de las economías. En este sentido, la economía española, con un mayor peso del sector turístico y de las actividades que requieren más interacción social, y una incidencia elevada de la pandemia, ha registrado en 2020 una mayor caída de la producción en el seno de la UE, aunque también se estima que será una de las que más crezca en 2021.

En concreto, el PIB podría haber disminuido un 12,4%, según las últimas proyecciones de la Comisión, siendo la única gran economía, junto con Reino Unido, en la que las perspectivas han empeorado respecto a las previsiones de verano.



En cuanto a 2021, se estima un crecimiento del 7,2%, sin contar con los efectos adicionales que aporte el plan NextGenerationEU, que podría impulsar en más de 2 p.p. adicionales el crecimiento en 2021, con un mayor dinamismo de la inversión, el consumo privado, las exportaciones y el empleo. Algo más moderado (en torno a 1,3 p.p. en 2021) sería el impacto de estos fondos europeos según estimaciones del Banco de España.

En lo que se refiere a la política monetaria, el Consejo de Gobierno del Banco Central Europeo decidió, en su reunión de diciembre, ampliar su programa de compra de deuda, entre otras medidas, con el objetivo de mantener unas condiciones de financiación favorables, que apoyen la actividad económica.

Por otra parte, hay que señalar que el empleo de la economía, medido en puestos de trabajo equivalentes a tiempo completo, ha aumentado un 16% en el tercer trimestre, si bien sigue siendo inferior en un 5,5% al empleo registrado en el tercer trimestre de 2019, lo que supone en torno a un millón de puestos de trabajo menos en el último año. Este descenso es algo más acusado en términos de horas trabajadas (-6,2%), aunque estas han crecido casi un 25% entre julio y septiembre.

Desde la perspectiva regulatoria, algunas de las grandes cuestiones pendientes, como el desarrollo del tercer pilar de la Unión Bancaria, el Fondo de Garantía de Depósitos común, han quedado diferidas, ante la necesidad de atender con carácter prioritario la crisis sanitaria, social y económica. En la esfera interna, han sido numerosas las disposiciones normativas que han tratado de paliar la situación de los colectivos más vulnerables durante la pandemia. En cuanto al “Brexit”, finalmente consumado en 2020, en los últimos días del ejercicio se publicó el Real Decreto-ley 38/2020, de 29 de diciembre, por el que se adoptan medidas de adaptación a la situación de Estado tercero del Reino Unido de Gran Bretaña e Irlanda del Norte tras la finalización del periodo transitorio previsto en el Acuerdo sobre la retirada del Reino Unido de Gran Bretaña e Irlanda del Norte de la Unión Europea y de la Comunidad Europea de la Energía Atómica, de 31 de enero de 2020.

En cuanto a las finanzas sostenibles, el ritmo de presión regulatoria y supervisora no se ha detenido a lo largo de 2020. Entre las múltiples novedades del ejercicio, cabe destacar, de un lado, la publicación del Reglamento (UE) 2020/852, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 18 de junio de 2020, relativo al establecimiento de un marco para facilitar las inversiones sostenibles (“Reglamento de Taxonomía”), y, de otro, la Guía del Banco Central Europeo (Mecanismo Único de Supervisión) sobre riesgos relacionados con el clima y medioambientales, dirigida a las entidades de crédito significativas.

MODELO DE GESTIÓN

Plan Estratégico

En noviembre de 2019, el Grupo Unicaja Banco aprobó su nuevo plan estratégico para el periodo 2020-2022. Dicho plan se aprobó en un contexto previo a la aparición de la pandemia mundial de la COVID-19, por lo que, desde entonces se ha producido un cambio relevante en las previsiones macroeconómicas.

El Plan Estratégico, se diseñó para hacer frente a una serie de retos del entorno, a lo que se ha venido a añadir un contexto económico más adverso del inicialmente considerado, pero que, en lo fundamental, no altera los planteamientos de partida, que establecían que la Entidad debía apoyarse en sus valores y transformarse para competir con éxito en el nuevo entorno, implementando, entre otras iniciativas, la óptica de las finanzas sostenibles.



Por ello, la visión estratégica del Banco como matriz del Grupo para el periodo 2020-2022 se definió de la manera siguiente, con un alcance cuya vigencia se mantiene:

“Ser la entidad financiera líder en nuestros mercados de origen, referente en calidad, cercanía y confianza en el servicio a nuestros clientes, y comprometida con la sociedad, las finanzas sostenibles y la creación de valor”

La Entidad pone de manifiesto, por tanto, su compromiso estratégico con la sostenibilidad, lo que se evidencia, por ejemplo, por su condición de firmante del Pacto Mundial de la Naciones Unidas y de entidad adherida a la Red Española del Pacto Mundial.

El Grupo ha integrado la sostenibilidad junto a la RSC en los instrumentos de gestión, como dimensión crítica, por su transversalidad, en la ejecución de todas las iniciativas contempladas en los diversos ejes del Plan Estratégico.



A partir de esta visión, el vigente plan estableció como prioridades aumentar la rentabilidad y mejorar la eficiencia de la Entidad, aspectos ambos plenamente vigentes.

Ejes del Plan

Para su desarrollo, el plan se articuló en 5 ejes estratégicos, que se resumen a continuación.

Ejes estratégicos del Plan Estratégico y de Transformación 20-22





- ✓ El primer eje tiene como objetivo el crecimiento y diversificación del modelo de negocio, con especial foco en el cliente y la generación de rentabilidad.
- ✓ El segundo eje tiene como propósito la mejora de la eficiencia y la agilidad y simplificación de nuestros procesos y sistemas, apoyándonos en la digitalización como acelerador.
- ✓ El tercer eje busca fomentar una gestión prudente y ágil de riesgos como facilitador de negocio sostenible.
- ✓ El cuarto eje potencia el uso del dato y la analítica en toda la organización como elemento clave en la identificación de mejores y más completas soluciones para nuestros clientes y el aumento de la eficiencia.
- ✓ El quinto eje busca acompañar a nuestros empleados en la adaptación al nuevo entorno competitivo y necesidades de negocio, que exige nuevas capacidades, maneras de trabajar y cambio cultural continuo.

Durante el ejercicio 2020, como respuesta para adaptar su estrategia ante la irrupción de la COVID-19, el Grupo ha revisado los planes de actuación que desarrollaban cada uno de los ejes, poniendo especial énfasis en la mejora de la eficiencia y en la gestión prudente de los riesgos, así como en la aceleración de determinadas iniciativas que han posibilitado la transformación del Grupo, tanto desde el punto de vista de la atención al cliente, mejorando sus canales a distancia, su página web y los servicios de banca móvil, como la readaptación de las maneras de trabajar, integrando herramientas y rutinas que facilitan el trabajo no presencial y a distancia.

Por último, la integración con Liberbank anunciada en los últimos días de 2020, cuya ejecución supondrá la absorción de ésta última por Unicaja Banco, permitirá al Grupo Unicaja Banco desarrollar con más garantías de éxito sus objetivos estratégicos, aportando claros beneficios:

- Se incrementa la escala de la Entidad, en un contexto en que las concentraciones bancarias se están acelerando. Este incremento de escala también facilita la rentabilización de las inversiones en digitalización.
- La entidad combinada mantiene una cartera crediticia conservadora, con una mayor exposición al crédito minorista hipotecario, y menos exposición a los sectores más afectados por la COVID-19. Adicionalmente, la combinación de negocios está previsto que suponga un incremento en las provisiones de los activos no productivos (dudosos y adjudicados), situando a la nueva entidad como líder en la cobertura de estos activos, en una posición de privilegio para afrontar el aún incierto contexto económico que trae consecuencia de la pandemia.
- Permite mejoras más importantes de la eficiencia, a través de importantes ahorros de costes y sinergias que se estiman cercanos a los 193 millones de euros en 2023.

Con todo ello se prevé que se produzcan mejoras en el beneficio por acción del 50% para 2023, y de la rentabilidad sobre recursos propios, manteniéndose, unos altos niveles de capital regulatorio, estimándose que los niveles de *CET 1 fully loaded* en el momento inicial de la fusión se sitúen por encima del 12,5%.

Finanzas Sostenibles

Plan de Acción de Finanzas Sostenibles

La consideración del crecimiento sostenible rige el desarrollo de la actividad empresarial y la relación con los grupos de interés en el Grupo desde hace años, de lo que queda constancia en la “Política de RSC”, y en la “Política de Sostenibilidad”, que explicitan esta vocación.



La “Política de Sostenibilidad” se aprobó por el Consejo de Administración en su sesión de 29 de enero de 2021, concretando una de las medidas del Plan de Acción de Finanzas Sostenibles, al que se alude posteriormente. De esta “Política” se dará cuenta más ampliamente en el Estado de Información No Financiera Consolidado de 2021. Para más detalle, se puede consultar la web corporativa de Unicaja Banco.

El impulso de la sostenibilidad en el Grupo corresponde al Comité de Sostenibilidad y RSC, que es parte esencial de la estrategia en este ámbito y que sitúa la sostenibilidad en un contexto relevante para el Grupo, bajo enfoques coordinados y estrechamente alineados con la visión, el modelo de negocio y sus objetivos estratégicos. Con la actividad de este Comité se genera la capacidad de promover ideas y nuevas oportunidades para el crecimiento del negocio, mientras que se influye estratégicamente e impulsa el programa de sostenibilidad, en general.

Este Comité cuenta con responsabilidades de coordinación, asesoramiento, consultivas y de propuesta en materia de sostenibilidad, cambio climático y medioambiente, y RSC. El Comité incorpora estos ámbitos como objetivos, ocupándose de su materialización efectiva, desarrollando un seguimiento de su inclusión en la estrategia de la Entidad.

La “Política de RSC” que ha regido a lo largo de 2020 determina que, por medio de la misma, se concreta el compromiso del Grupo con las finanzas sostenibles, y la toma en consideración en sus relaciones con los grupos de interés, en la gestión empresarial y en el diseño y la comercialización de productos y servicios financieros, de criterios ambientales, sociales y de gobernanza (ASG).

Así, el Grupo pretende establecer un marco de referencia que permita integrar la sostenibilidad económica, social y ambiental en el modelo de negocio, atendiendo, al mismo tiempo, su compromiso con los Principios del Pacto Mundial, con la Agenda 2030 y con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas.

Como novedad significativa del ejercicio 2020, Unicaja Banco ha reforzado su compromiso con la sostenibilidad mediante la aprobación de un Plan de Acción de Finanzas Sostenibles con el que impulsará la integración de criterios ASG en su modelo de negocio. Se trata de una decisión estratégica de la entidad, aprobada por el Consejo de Administración.

A través de esta actuación, incluida en uno de los ejes del Plan Estratégico y de Transformación 2020-2022 de Unicaja Banco, la Entidad se adapta a las tendencias y buenas prácticas en materia ASG, además de considerar las demandas de los grupos de interés, como los clientes y los inversores, entre otros.

Con este Plan de Acción, que consta de 21 medidas, se pretende ordenar la transición hacia un modelo de entidad que integre aspectos relacionados con la sostenibilidad, concretamente, en cuatro áreas: modelos y estrategias de negocio; gobernanza; gestión de riesgos (en especial, climáticos y medioambientales), y transparencia en la materia.

Por otra parte, con el Plan también se prevé integrar aquellos riesgos asociados con el cambio climático y el medioambiente en el propio modelo de gestión de la entidad financiera, además de definir objetivos y establecer métricas e indicadores que faciliten la toma de decisiones estratégicas por parte del Banco.

La evolución de la cultura corporativa para la implantación del paradigma de las finanzas sostenibles y para la adquisición de las competencias necesarias, se inició de forma sistemática en 2020. Así, cabe destacar la formación impartida en dicho ejercicio al Consejo de Administración, y el diseño de un plan formativo general en finanzas sostenibles para la plantilla, que se comenzará a impartir en el primer trimestre de 2021, sin perjuicio de la formación específica dirigida a perfiles más especializados.



Unicaja Banco cuenta, además, con un Plan de Comunicación, que incluye actuaciones de comunicación externa e interna, para la difusión del grado de ejecución del Plan de Acción de Finanzas Sostenibles y otras acciones en materia de RSC. El objetivo, por tanto, es dar a conocer en todos los ámbitos y a los diversos grupos de interés, el mencionado Plan de Acción, en el contexto del nuevo enfoque de la sostenibilidad adoptado por la Entidad. Para ello, entre las acciones que lleva a cabo la Entidad en este sentido, se incluyen comunicaciones a la plantilla, a los medios de comunicación (impresos y digitales), y la presencia correspondiente en los canales de redes sociales de Unicaja Banco, en la página Web y la Intranet y en el blog de la Entidad (UniBlog), así como la participación en eventos sobre la materia.

Por otra parte, Unicaja Banco ha participado en 2020 en el ejercicio voluntario de la EBA sobre riesgo climático, cuyos resultados no tienen impacto en el capital del Banco. Este ejercicio ha tenido por objeto la aportación de información sobre la cartera crediticia de los clientes calificados como “grandes empresas”, y la aplicación a la misma, sobre la base del mejor esfuerzo, del sistema de clasificación regulatoria de la Unión Europea [Reglamento (UE) 2020/852, citado con más detalle posteriormente].

Entre otras medidas, Unicaja Banco pretende con su Plan de Acción favorecer la transición de sus productos a la clasificación de sostenibilidad, además de contribuir al desarrollo y la comercialización de nuevos productos y servicios financieros, tanto minoristas como mayoristas, que promuevan el consumo y la inversión sostenible.

En este ámbito de los productos y los servicios financieros sostenibles, el Grupo también ha dado pasos decididos en el ejercicio. Así, en 2020 se ha lanzado el Préstamo Motor Eco Verde, disponible para la compra de vehículos eléctricos, híbridos o de combustibles de bajas emisiones. Con el lanzamiento de este préstamo verde, Unicaja Banco completa y hace más atractiva la oferta de productos de financiación, dando respuesta, además, a una demanda creciente por parte de los clientes.

Asimismo, se ha lanzado, a través de su gestora Unigest, el primer fondo de inversión socialmente responsable, denominado Unifond Sostenible Mixto Renta Variable. De este modo, los criterios que marcan la elección de los activos de su cartera son ambientales, sociales y de gobierno corporativo. Con este fondo se mejora y hace más atractiva la oferta de productos de inversión, atendiendo a las expectativas de los inversores. Aunque este fondo sea el primero de Unigest con sello ISR (Inversión Socialmente Responsable), los criterios de carácter ambiental, social y de gobierno corporativo ya eran aplicados desde hace tiempo por la gestora de Unicaja Banco en los procedimientos de análisis y de selección de activos, tanto en acciones como en bonos y en fondos de inversión.

Por lo demás, durante 2020 se ha seguido la evolución del marco normativo internacional, europeo y nacional relacionado con las finanzas sostenibles, así como las expectativas de los supervisores financieros. En este sentido, merecen ser destacados los trabajos para la implementación, en el primer trimestre de 2021, del Reglamento (UE) 2019/2088, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de noviembre de 2019, sobre la divulgación de información relativa a la sostenibilidad en el sector de los servicios financieros.

La publicación en 2020 de los ya citados Reglamento (UE) 2020/852, y de la Guía del Banco Central Europeo sobre riesgos relacionados con el clima y medioambientales, atraerán el esfuerzo del Grupo, al igual que el del sector, a lo largo de 2021, y permitirán la consolidación del nuevo paradigma de las finanzas sostenibles.

Por último, durante 2020 se han desarrollado por el Grupo diversas conferencias y encuentros sobre la materia, organizados individualmente o en colaboración, entre otras instituciones, con la agencia UNITAR de Naciones Unidas, CIFAL Málaga o con el Observatorio Empresarial para la Consecución de la Agenda 2030 (OECA).



Seguimiento de los compromisos adquiridos en la COP25 de Madrid de diciembre de 2019

Con ocasión de la Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático (COP25), celebrada en diciembre de 2019 en Madrid, Unicaja Banco firmó, junto a más de veinte entidades financieras españolas, un acuerdo colectivo de acción climática, promovido por la Asociación de Banca Española (AEB) y la Confederación Española de Cajas de Ahorros (CECA), por el que se comprometió, entre otras medidas, a proceder en un plazo determinado a reducir la huella de carbono en su cartera de crédito, de una forma susceptible de ser medida con criterios homologados internacionalmente y en línea con los objetivos marcados en el Acuerdo de París de 2015. De este modo, el Grupo Unicaja Banco se sumó al “Compromiso Colectivo de Acción Climática” impulsado por UNEP FI (“United Nations Environment Programme Finance Initiative”).

Las dificultades propias de la pandemia, que incluso han implicado el traslado a finales de 2021 de la COP26 de Glasgow, no han impedido el inicio en 2020 de los trabajos para la concreción de sus compromisos en materia de sostenibilidad por Unicaja Banco.

Con esta referencia a la COP25 y al Plan de Acción de Finanzas Sostenibles quedaría cumplido el compromiso relacionado con la divulgación, dentro del año siguiente a su asunción, de un conjunto de medidas para apoyar y acelerar el cambio hacia tecnologías, modelos de negocio y sociedades bajas en carbono y resistentes al cambio climático.



Estos propósitos se deben entender sin perjuicio de pasos concretos dados en 2020, que se desarrollarán en los posteriores ejercicios, como el comienzo de la comercialización de productos financieros sostenibles que sirvan para atender las expectativas de los clientes, la mejora de la metodología para medir la huella de carbono de Unicaja Banco, o el análisis previo para la medición de la huella de carbono de las carteras de financiación e inversión, entre otras iniciativas de las que se dará cuenta paulatinamente, conforme a los plazos establecidos.

MODELO DE NEGOCIO, CANALES Y LÍNEAS DE ACTIVIDAD

El Consejo de Administración, como órgano de dirección y supervisión máximo de la Entidad, establece la estrategia del Grupo Unicaja Banco, determinando el modelo de negocio, la estrategia y objetivos de capital, la propensión al riesgo, las políticas de riesgos y la estructura organizativa y funcional.

La actividad del Grupo Unicaja Banco, en un sentido amplio del término, tiene por principal objetivo apoyar a todos los sectores económicos que operan en su ámbito de actuación, ya sea de forma presencial o virtual, poniendo a la clientela en el centro de su estrategia comercial, con una cartera de productos y servicios amplia, diversificada, competitiva y que aporte valor al cliente. La fortaleza financiera y del



negocio típico bancario del Grupo Unicaja Banco ha permitido focalizar la atención en la gestión personalizada de clientes.

El modelo de negocio de Unicaja Banco está centrado principalmente en áreas de influencia y, en concreto, en sus regiones de origen, Andalucía y Castilla y León, donde tiene una posición de liderazgo.

El modelo de negocio actual del Grupo Unicaja Banco tiene como característica principal una orientación de banca predominantemente minorista, dirigida a particulares y PYMES fundamentalmente, en la que la proximidad al cliente y el establecimiento de relaciones duraderas con los mismos son elementos clave. La Entidad desarrolla diversas estrategias para lograr la vinculación de los clientes, ofreciendo todo tipo de servicios transaccionales, de pagos, productos no bancarios y financiación, en particular hipotecaria y de vivienda de primera residencia.

La capilaridad de la red comercial de Unicaja Banco permite desarrollar este modelo de negocio en el que la cercanía al cliente es un aspecto fundamental.

El Grupo Unicaja Banco se distingue por su alto grado de conocimiento de los territorios que constituyen su ámbito de actuación, y por su vínculo e identificación con la población y el tejido empresarial de estos territorios, dado su interés por atender las necesidades financieras y sociales que muestran sus habitantes y agentes económicos y la proximidad física que proporciona su red de oficinas.

Adicionalmente, el Grupo Unicaja Banco desarrolla una actividad de banca corporativa dirigida a empresas, que combina también la prestación de servicios transaccionales y de pagos con la financiación a medio y largo plazo. Dentro de este apartado de banca corporativa, su vinculación con el territorio le permite el acceso, como Entidad de referencia, a las administraciones públicas locales y regionales, a las que presta, entre otros, servicios de recaudación de efectivo, que le permiten ampliar sus fuentes de recursos. El resto de compañías se atienden a través de la Banca de Empresas.

Recursos de clientes

Unicaja Banco apuesta por la captación y la vinculación de empresas, autónomos y particulares, y por la intensificación de las actuaciones sobre su público con perfil de riesgo más conservador, ofreciéndole la oferta de pasivo a plazo combinada con fondos de inversión y con fondos de inversión de rentabilidad objetivo.

Dentro del plan de recursos captados fuera de balance, en 2020 se ha continuado con el desarrollo, para la comercialización de fondos de inversión, de la nueva plataforma de Solución Global de Valores como herramienta de ayuda para los clientes en la toma de decisiones, cumpliendo los requisitos normativos derivados de MiFID II, y mejorando con ello la calidad del servicio y la operatividad.

Unicaja Banco cuenta con un abanico de planes de pensiones para cubrir cualquier perfil de riesgo, que permite tener más opciones con vistas a la previsión para ahorrar cuando llegue la jubilación.

Crédito a la clientela

La cuota de mercado en relación con el crédito de la clientela en las Comunidades Autónomas de Andalucía y Castilla y León alcanzó en 2020 un 9,4% y un 12%, respectivamente. Dentro del sector privado, los particulares ocupan un lugar predominante en la cartera.



Canales

La actividad comercial del Grupo Unicaja Banco se articula a través de un sistema de gestión multicanal, nucleado en torno a la red de oficinas como unidad básica de atención, reforzada con otros canales alternativos. Adaptando la capacidad instalada a las condiciones del entorno económico-financiero actual, al cierre de 2020, el Grupo disponía de 950 oficinas, 949 en territorio nacional, distribuidas en 38 provincias y en las Ciudades Autónomas de Ceuta y Melilla, y una de representación en el Reino Unido. El 83% del total (786 incluyendo Ceuta y Melilla) se concentra en Andalucía y en Castilla y León. La presencia internacional del Grupo se ve ampliada mediante la red de oficinas de representación de CECA y los corresponsales bancarios extranjeros, bancos internacionales de primera línea, extendidos por todo el mundo (Estados Unidos, Reino Unido, Alemania, Francia, Suiza, Bélgica, Países Bajos, Luxemburgo, Marruecos...) y líderes del sector financiero de sus respectivos países, con los que se mantienen acuerdos de colaboración.

Como complemento a la red de oficinas, al cierre de 2020, el Grupo Unicaja Banco contaba con 1.470 cajeros automáticos, 32.304 datáfonos y terminales punto venta, y 1,79 millones de tarjetas de crédito/débito operativas.

A final de 2020, el número de usuarios de banca por Internet rozaba los 1,9 millones, llevándose a cabo más de 875 millones de transacciones a través de este canal.

Red Comercial. Grupo Unicaja Banco	31.12.2020	31.12.2019
Red de Distribución	Grupo	Grupo
Oficinas	950	1.047
Cajeros automáticos	1.470	1.485
Agentes colaboradores	1.445	1.534
Tarjetas expedidas	1.781.788	1.742.753
Datáfonos y TPVs	32.304	31.359
Banca Electrónica		
Usuarios	1.899.310	1.760.736
Operaciones Univía	875.290.517	711.763.548

Medios de pago

El parque de tarjetas disponible en Unicaja Banco da cobertura actualmente a las diferentes formas de pago que requieren nuestros clientes. En cuanto a la tecnología soportada en las tarjetas, cabe destacar que el parque básico (débito y crédito) es *Contactless*, por lo que utiliza tanto tecnología sin contacto, como chip EMV y banda magnética.

Desde 2018, está disponible el pago a comercio a través de dispositivos móviles.

El terminal punto de venta (TPV) es un elemento estratégico básico. Unicaja Banco ofrece el servicio de TPV con los diferentes modelos que existen según tecnología y, en cualquier caso, todos los TPVs físicos son *Contactless*.

Durante el ejercicio 2020, Unicaja Banco, cumpliendo la normativa europea en vigor, ha adaptado sus transacciones de compra en comercios electrónicos para que sean más seguras, verificando la identidad de sus clientes con la Autenticación Reforzada de Cliente (*Strong Customer Authentication -SCA-*).



Líneas de actividad

La Entidad mantiene su vocación de seguir un modelo de gestión comercial de banca minorista y especializada, con el objetivo principal de atender de manera personalizada a las familias, especialmente a sus segmentos estratégicos, jóvenes, sénior y a los colectivos de PYMES y autónomos, principales motores de crecimiento de la economía en los territorios donde desarrolla su actividad. Para ello se emplean todos los canales disponibles (sucursal, banca telefónica, Internet o banca móvil), con el fin último de atender las necesidades financieras de los clientes, con apoyo en una completa oferta de productos y servicios.

Durante el ejercicio 2020, con el ánimo de seguir avanzando en la ampliación de servicios disponibles en canales digitales y con el fin principal de aumentar la captación de nuevos clientes, se ha lanzado la posibilidad del alta “on line” de nuevos clientes en Web y móvil.

Como consecuencia de la pandemia, la Entidad, al igual que la inmensa mayoría de entidades financieras que operan en el país, ha potenciado la gestión de citas previas para sus clientes. En la actualidad, tanto en el sector bancario como en otros muchos sectores, con el fin de evitar esperas innecesarias, se ha extendido la opción de ofrecer al propio cliente que decida el momento en el que desea ser atendido en las oficinas mediante la solicitud de una cita previa.

Entre las medidas aplicadas en 2020, se implantó la posibilidad de solicitar cita previa por parte del cliente a través del formulario a tal fin existente en la página web como una respuesta rápida y transitoria para gestionar la presencia de clientes en oficinas durante el estado de alarma.

Debemos destacar, además, los diferentes convenios que la Entidad mantiene en vigor con distintos sectores, colectivos y asociaciones, fruto de este conocimiento y proximidad a los clientes, y que permiten personalizar la oferta para cada región y colectivo en función de sus necesidades.

Banca de Particulares

La Banca de Particulares sigue siendo la más relevante en cuanto a su importancia para la Entidad. Con el fin de atender las necesidades de los clientes de este segmento, se ofrece una amplia gama de productos de financiación, que permite a los clientes particulares y familias acceder a facilidades crediticias para la adquisición de una vivienda, para la compra de cualquier bien de consumo y otros gastos periódicos y extraordinarios, en unas condiciones muy competitivas.

Respecto a la adquisición de viviendas, que sigue siendo para las familias, habitualmente, la mayor inversión a realizar, Unicaja Banco pone a disposición de los clientes distintas alternativas específicas de financiación tanto a tipo fijo como variable.

Con respecto a los productos de ahorro e inversión, se sigue enriqueciendo la oferta de los depósitos combinados, de fondos de inversión con gestoras internacionales, de seguros de ahorro estructurados, de rentas vitalicias y de planes de pensiones.

El segmento joven, segmento estratégico para Unicaja Banco, dispone de una de las mejores ofertas en condiciones financieras y económicas del mercado. Destacan, entre otros, productos de financiación como la hipoteca joven, el préstamo motor joven, el crédito para la financiación de estudios, el anticipo beca... Además se sigue potenciando la plataforma de comunicación e información digital Espacio Joven Uni, con una cobertura específica en redes sociales.



La estrategia en el segmento sénior, caracterizado por su perfil ahorrador, es de suma importancia para Unicaja Banco, y es por ello por lo que se está adaptando la oferta de productos y servicios hacia este segmento con el fin último de aportar valor añadido a estos clientes.

Banca de Empresas

La existencia de un tejido empresarial sólido constituye una condición necesaria para una economía dinámica y competitiva, capaz de proporcionar un crecimiento inteligente, sostenible e integrador, con más y mejores empleos y un mayor grado de cohesión económica y social.

Desde Unicaja Banco es nuestra vocación fomentar y mantener de forma sostenida e inclusiva el compromiso con las empresas, incentivando, promoviendo y coordinando las ayudas necesarias para su consolidación.

Hay que destacar, en el contexto de la pandemia, el esfuerzo adicional y el apoyo canalizado hacia empresas y autónomos, poniendo a su disposición las Líneas ICO-COVID. Solo ha existido una misión y ha sido la de estar al lado de nuestros clientes en uno de los peores momentos de las últimas décadas, con la intención de ayudar y facilitar la continuidad de sus actividades productivas, eje principal de la economía de nuestro país.

Mediante nuestros productos especializados aportamos soluciones de pago y cobro a nuestros clientes, en sus vertientes de gestión y financiación, prestamos el apoyo financiero necesario a empresas, autónomos y emprendedores, permitiendo financiar sus proyectos de inversión, de inicio o mejora empresarial.

Banca Personal y Privada

La Banca Personal gestiona de forma personalizada las necesidades de estos clientes, a través de un conjunto de gestores distribuidos por todo nuestro ámbito territorial, que hace posible este modelo comercial. Estos equipos comerciales cuentan con un catálogo de productos y servicios diseñado específicamente para estos clientes, adaptados a los diferentes perfiles.

Banca Corporativa

A través de la Banca Corporativa se presta servicio a los clientes de mayor volumen de negocio como son las grandes compañías y las instituciones públicas de ámbito nacional, regional y local. La Banca Corporativa está formada por un equipo especializado, que comprende a directores, gestores, analistas y personal formado en productos orientados a dar respuesta a las necesidades financieras de sus clientes.

Negocio asegurador

La comercialización de seguros en Unicaja Banco se desarrolla a través de Unimediación, Operador de Banca-Seguros.



El ejercicio 2020 ha estado marcado por la crisis sanitaria y económica, por lo que el esfuerzo se ha centrado en ayudar a nuestros clientes para que pudieran seguir manteniendo cubiertos sus riesgos, tanto personales como patrimoniales, facilitándoles el pago fraccionado de sus seguros sin coste adicional alguno e incluso facilitándoles, llegado el caso, la posibilidad de aplazar el pago de los mismos.

En esta línea de actuación, Unicaja Banco ha organizado equipos de especialistas que han contactado telefónicamente con clientes vulnerables, para asesorarles e informarles de estas iniciativas.

El Plan UniSeguro, que se lanzó comercialmente en 2019, se ha confirmado como eje vertebrador de la comercialización de seguros en la Entidad, ayudando a la economía doméstica de nuestros clientes mediante la financiación de las primas de sus seguros sin coste, y premiando su fidelidad con la aplicación de descuentos en función de los seguros contratados.

Negocio Agrícola

El negocio en el sector agroalimentario se despliega con una oferta de productos y servicios adaptados a las necesidades de los clientes (agricultores, ganaderos e industria agroalimentaria en su conjunto).

Es importante destacar, respecto de 2020, la implicación en la gestión y tramitación telemática de las ayudas agrarias y la aceptación de las diferentes medidas de apoyo y auxilio adoptadas por las diferentes Administraciones Públicas para el sector como consecuencia de la COVID-19.

Unicaja Banco, tanto por su presencia territorial en las principales zonas agrarias del país, como por la propia esencialidad del sector agrario, mantiene este segmento de negocio entre sus líneas estratégicas.

Internacional

Para los clientes con actividad internacional prestamos el servicio de asesoramiento UNICOMEX. Además ofrecemos nuestras soluciones de financiación de comercio exterior, créditos documentarios y seguros de cambio.

Todo ello porque los empresarios y emprendedores forman parte de nuestro proyecto y compartimos la misión de contribuir al progreso de las personas y las empresas.

Gestión Global del Riesgo





GESTIÓN GLOBAL DEL RIESGO

Gestión del riesgo

El sistema de gestión y control de riesgos implantado por el Grupo Unicaja Banco está articulado de acuerdo a las siguientes líneas básicas:

- Un sistema de gobierno y organización de la función de riesgos, basado en la participación y supervisión activa del Consejo de Administración, que aprueba las estrategias generales de negocio y las políticas de la Entidad, y marca las líneas generales de gestión y control de riesgos en la misma.
- Un Marco de Propensión al Riesgo (también conocido como “Risk Appetite Framework”, o RAF por sus siglas en inglés) que se configura dentro del Grupo como un instrumento fundamental en la implementación de la política de riesgos.
- Un modelo de gestión prudente de la exposición al riesgo en el que el Grupo Unicaja Banco mantiene una atención rigurosa para mantener permanentemente un perfil de riesgo prudente y equilibrado, preservando los objetivos de solvencia, rentabilidad y adecuada liquidez, lo que se traduce en una cultura de riesgos sólida y coherente.
- Una selección de metodologías apropiadas de identificación, medición, gestión y control de riesgos, en continuo proceso de mejora y en línea con los requisitos regulatorios, adecuando al mismo tiempo los requerimientos de recursos propios al nivel de riesgos reales derivados de la actividad bancaria.
- Un modelo de supervisión basado en las tres líneas de defensa, en consonancia con las expectativas de las autoridades reguladoras y supervisoras.

En el Grupo Unicaja Banco, las políticas, métodos y procedimientos relacionados con la gestión y control global del riesgo son aprobados y revisados periódicamente por el Consejo de Administración de la Entidad.

La organización de la Dirección del Grupo Unicaja Banco cuenta con una estructura interna, perfectamente definida, que le sirve de apoyo y permite materializar las diferentes decisiones adoptadas.

Marco de Propensión al Riesgo

La gestión y control de riesgos del Grupo se ordena, entre otros, a través del Marco de Propensión al Riesgo, que es aprobado por el Consejo de Administración de la Entidad.

El Grupo Unicaja Banco hace uso del RAF como un instrumento para la implementación de la política de riesgos del Grupo y como una herramienta clave de gestión y control que le permite: (i) formalizar la declaración de propensión al riesgo; (ii) concretar los objetivos del riesgo del Grupo en línea con la estrategia corporativa, actuando como una referencia orientadora de las actividades desarrolladas; (iii) formalizar el mecanismo de supervisión y vigilancia de los riesgos, de manera que se asegure el cumplimiento de la propensión al riesgo; (iv) integrar en un marco común todos los procesos de control y gestión del riesgo y (v) reforzar y difundir la cultura de riesgos.



El desarrollo de este Marco como política general de riesgos del Grupo se configura como un elemento fundamental en la gestión y control de la Entidad, dotando al Consejo de Administración y a la Dirección del marco integral que determina los riesgos que la Entidad está dispuesta a asumir para conseguir sus objetivos de negocio.

Además, este Marco establece diferentes métricas para la cuantificación, control y seguimiento de riesgos, que permiten reaccionar ante determinados niveles o situaciones. Estas métricas caracterizan el comportamiento objetivo del Grupo Unicaja Banco, son transversales a la Organización, y permiten transmitir la cultura de propensión al riesgo a todos los niveles de una forma sistematizada y entendible. A su vez, sintetizan los objetivos y límites del Grupo, por lo que son útiles para la comunicación, en su caso, a los grupos de interés, y son homogéneas, dado que se aplican en toda la Organización.

El Grupo cuenta con un proceso de identificación de riesgos materiales, en el que se establecen metodologías para la cuantificación de todos los riesgos a los que está expuesta la Entidad. Asimismo, define un criterio para la selección de aquellos riesgos que son materiales y, por lo tanto, deben ser gestionados y controlados de manera más intensiva. Esta gestión y este control suponen, entre otras cosas, la asignación de capital interno dentro del Proceso de Evaluación de la Adecuación de Capital Interno (ICAAP, en inglés), o, en el caso del riesgo de liquidez, la asignación de *buffer* de gestión de liquidez, evaluado dentro del Proceso de Evaluación de la Adecuación de Liquidez Interna (ILAAP, en inglés). El proceso de cuantificación e identificación de riesgos materiales se realiza de manera recurrente, permitiendo a la Entidad identificar en todo momento riesgos emergentes.

Tomando como base este proceso, dentro del Marco de Propensión al Riesgo, al menos para cada uno de los riesgos materiales, se establece la propensión y tolerancia a través de una declaración cualitativa, se seleccionan unos indicadores de riesgo o métricas y se define una metodología de calibración que permite establecer umbrales de objetivos, alertas tempranas y límites.

Por último, la Entidad tiene integrado el Marco de Propensión al Riesgo con la estrategia, con los procesos ICAAP y ILAAP, las políticas corporativas de riesgos y el “Recovery Plan”, entre otros.

Marco de gobernanza de riesgos

El modelo de gestión y control de riesgos exige una estructura organizativa robusta y eficaz. Para ello, es necesaria una involucración efectiva del Consejo de Administración y de la Dirección, y se debe contar con una adecuada articulación en el conjunto de la Organización.

Adicionalmente, corresponde a la Comisión de Riesgos participar activamente en la elaboración de la política de gestión de riesgos de la Sociedad, procurando que la misma identifique, al menos, los distintos tipos de riesgo, financieros y no financieros (entre otros los operativos, tecnológicos, legales, sociales, medioambientales, políticos y reputacionales) a los que se enfrenta la Sociedad.

Por su parte, entre las funciones, en lo referente a riesgos, de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento Normativo, destaca la evaluación de todo lo relativo a los riesgos no financieros de la empresa mencionados en el párrafo anterior.

Este contenido se puede ampliar en el apartado “Información sobre Control de Riesgos” de la web corporativa de Unicaja Banco.



Modelo de control del riesgo

El modelo de gestión y control del riesgo adoptado por la Entidad contempla, entre otros, los siguientes riesgos:

- Riesgo de crédito, concentración y gestión de la morosidad.
- Riesgo de mercado.
- Riesgo operacional.
- Riesgo de tipo de interés en la cartera bancaria (IRRBB).
- Riesgo de negocio y estratégico.
- Riesgo inmobiliario.
- Riesgo de liquidez.
- Riesgos relacionados con los factores ambientales, sociales y de gobernanza (ASG).

Dentro del riesgo operacional se distingue el riesgo reputacional, entendido como el riesgo de pérdida por un deterioro en la imagen de la Entidad, ya sea por sucesos ocurridos en la propia Entidad o por eventos externos (macro-entorno) que afecten a la reputación del sector en general. El riesgo reputacional puede ser una consecuencia derivada de otros riesgos.

El Grupo Unicaja Banco ha sido tradicionalmente muy exigente en los aspectos relativos a la gestión del riesgo reputacional. La satisfacción del cliente y la buena imagen de la Entidad son objetivos permanentes de todos sus empleados y de las más altas instancias de gobierno y dirección de la Sociedad.

Este esfuerzo constante por mantener y reforzar la buena imagen de la Entidad está arraigado en la cultura global y se traduce, entre otras manifestaciones concretas, en:

- Los objetivos estratégicos de la Entidad.
- El Código de Conducta, Política de Responsabilidad Social Corporativa, Política de Sostenibilidad, Política Ambiental, Energética y de Cambio Climático, y el Programa de Prevención del Riesgo Penal aprobados por el Consejo de Administración.
- Las actuaciones de las tres líneas de defensa.
- El cumplimiento del marco regulatorio general y, en particular, de la normativa de los mercados sobre instrumentos financieros y la protección del inversor ("MiFID") y de protección del usuario de servicios financieros.
- El proceso de formación continua de los empleados en todos los ámbitos en los que desarrollan su actividad, lo que comprende, específicamente, la formación relacionada con aspectos éticos, conforme a lo determinado en el "Código de Conducta".

Finalmente, el riesgo de conducta se refiere al riesgo de incurrir en una mala práctica de manera interna por la Entidad en el momento de origen del suceso, bien sea a sabiendas de la acción (con conocimiento de causa o mala fe por parte del infractor), o bien debido a un desconocimiento (que no exime del correcto cumplimiento). El Grupo Unicaja Banco vela por la correcta creación, emisión y



distribución de productos, así como por la prestación de servicios, garantizando que se cumple con la legislación vigente.

El riesgo de negocio y estratégico se define como el riesgo de entrar en pérdidas derivadas del análisis erróneo del mercado en el que opera, por desconocimiento del mismo, o por incapacidad de alcanzar los objetivos de negocio, pudiendo llegar a amenazar la viabilidad y sostenibilidad del modelo de negocio de la Entidad. Con el fin de analizar la solidez de su modelo de negocio, el Grupo realiza un ejercicio de identificación de potenciales vulnerabilidades del mismo tanto internas como externas teniendo en cuenta la probabilidad de ocurrencia e impacto, identificando para aquellas medidas mitigadoras para hacerlas frente.

Riesgos relacionados con los factores ambientales, sociales y de gobernanza (ASG)

Los factores ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) pueden tener un impacto relevante en el desarrollo financiero o de solvencia de la Entidad. El alcance de estos factores se extrapola a los intervinientes en la comercialización de productos financieros y su exposición al público, así como a las propias exposiciones de la Entidad.

La adecuada gestión de los factores ASG por la Entidad queda condicionada, desde la perspectiva del riesgo, por la actividad económica y por la clasificación de sus activos (como el sector y la localización geográfica de sus contrapartes o emisiones de instrumentos financieros invertidas) y pasivos (como emisiones de instrumentos financieros o perfil de inversión).

Los factores ASG pueden afectar el rendimiento financiero de la Entidad al manifestarse en riesgos prudenciales financieros o no financieros, como el riesgo de crédito, de mercado, operacional, de liquidez y de interés, o el reputacional o de responsabilidad, respectivamente. Por tanto, si bien los factores ASG pueden tener impactos positivos o negativos, los riesgos ASG se definen desde una perspectiva prudencial, en el contexto de la revisión supervisora, como la materialización negativa (sobre la Entidad o sobre sus contrapartes) de factores ASG.

Los riesgos relacionados con el clima y medioambientales (elemento Ambiental de los factores ASG) son los riesgos generados por la exposición de la Entidad a contrapartes que pueden contribuir potencialmente o verse afectas negativamente por factores ambientales, incluidos factores resultantes del cambio climático y de otros tipos de degradación ambiental. Se considera generalmente que estos riesgos comprenden dos factores principales de riesgo que afectan a las actividades económicas, que, a la par, repercuten en el sistema financiero. Estos son:

- El **riesgo físico**, que hace referencia al impacto financiero de un clima cambiante, incluidos fenómenos meteorológicos extremos más frecuentes y cambios graduales en el clima, así como la degradación medioambiental, como la contaminación del aire, el agua y la tierra, la pérdida de biodiversidad y la deforestación.

El riesgo físico se clasifica, a su vez, como:

- ✓ Grave, cuando se deriva de acontecimientos extremos, como sequías, inundaciones y tormentas, y,
- ✓ Crónico, cuando se deriva de cambios progresivos, como el aumento de las temperaturas, la elevación del nivel del mar, el cambio en los usos del suelo, la destrucción de hábitats y la escasez de recursos.



Esto puede causar directamente, por ejemplo, daños en los bienes o una disminución de la productividad, y puede provocar también, indirectamente, nuevas incidencias, como la interrupción de las cadenas de suministro.

- El **riesgo de transición** hace referencia a las pérdidas financieras de la Entidad que pueden derivarse directa o indirectamente del proceso de ajuste a una economía más baja en carbono y más sostenible desde el punto de vista medioambiental. Esta circunstancia puede verse desencadenada, por ejemplo, por una adopción relativamente brusca de políticas medioambientales, avances tecnológicos o cambios en el clima del mercado y en las preferencias de los consumidores.

Los riesgos físicos y de transición pueden desencadenar, adicionalmente, nuevos perjuicios directa o indirectamente derivados de reclamaciones legales (riesgo de responsabilidad) y pérdida de reputación, si el público, las contrapartes o los inversores asocian a la Entidad o a sus clientes, particularmente los corporativos o institucionales, con efectos medioambientales adversos (riesgo reputacional).

En consecuencia, los riesgos físicos y de transición son factores del riesgo existente, en particular, el riesgo de crédito, el riesgo operativo, el riesgo de mercado y el riesgo de liquidez, así como los riesgos fuera del Pilar 1, como el riesgo de migración, el riesgo de diferencial de crédito en la cartera de inversión, el riesgo inmobiliario y el riesgo estratégico.

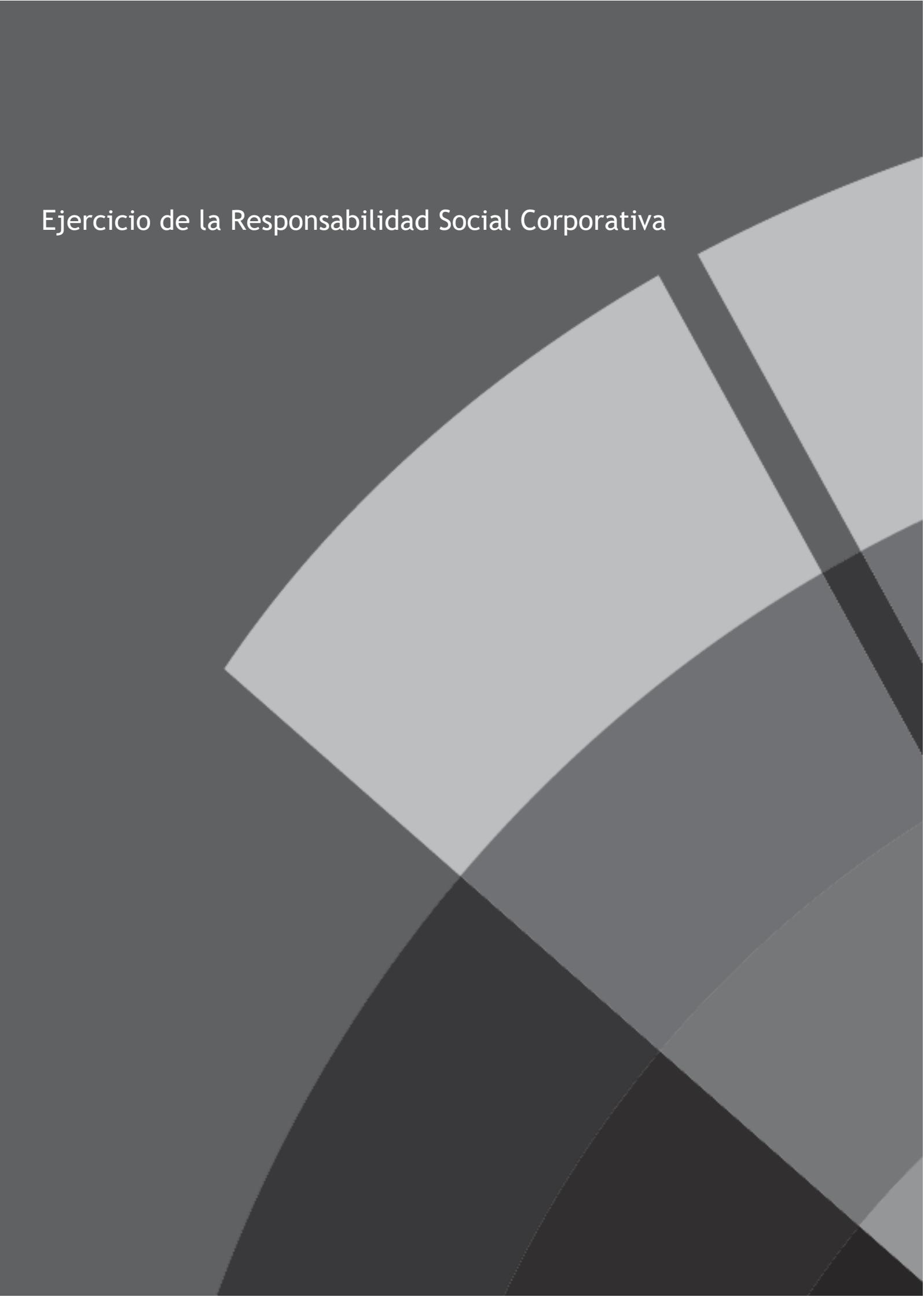
Para la adecuada gestión de los riesgos ASG (que engloba los riesgos relacionados con el clima y medioambientales), la Entidad ha comenzado una serie de iniciativas que tienen como objetivo medir en profundidad el impacto de tales riesgos en su estructura financiera, y permitir actuar eficazmente en este ámbito, en el medio y el largo plazo. Entre ellas destacan:

- Aprobación del Plan de Acción sobre Finanzas Sostenibles por el Consejo de Administración en junio de 2020.
- Creación de un Comité de Sostenibilidad y RSC.
- Diseño de un programa de trabajo para la integración de la normativa y de las mejores prácticas en materia ASG.

Unicaja Banco considera que la gestión adecuada de los riesgos ASG forma parte de un programa global de trabajo, que analiza los impactos financieros, de comercialización y de buen gobierno, con objeto de posicionarse como una Entidad comprometida con la sostenibilidad y sus impactos derivados.

Para más información, puede consultarse la Información con Relevancia Prudencial, disponible en la página web corporativa de Unicaja Banco.

Ejercicio de la Responsabilidad Social Corporativa





MODELO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y ÁMBITOS DE APLICACIÓN

La “Política de RSC” tiene como objetivo establecer los principios básicos de actuación en materia de Responsabilidad Social que contribuyan a la creación de valor de forma sostenible para los grupos de interés con los que desarrolla su actividad, en línea con lo previsto en el “Código de Buen Gobierno de las Sociedades Cotizadas” de la CNMV (revisado en junio de 2020) y en el Código de Comercio, merced a la modificación operada en el mismo por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, fundamentalmente.

El Consejo de Administración de Unicaja Banco tiene entre sus funciones, según se prevé en su Reglamento, la de velar por la observancia de “aquellos principios adicionales de responsabilidad social que hubiera aceptado voluntariamente” así como, de conformidad con lo previsto en la Ley de Sociedades de Capital, aprobar la política de RSC. La política identificará, al menos, la estrategia corporativa relacionada con la sostenibilidad, el medioambiente y las cuestiones sociales, según el Reglamento del Consejo.

La “Política de RSC” es de aplicación al Grupo Unicaja Banco, así como a las sociedades participadas sobre las que se despliegue un control efectivo. Con respecto a las filiales en las que no se ejerza dicho control, se procurará el alineamiento de sus políticas en materia de Responsabilidad Social con las del Grupo Unicaja Banco. Las entidades del Grupo son responsables de elaborar y aprobar por medio de sus correspondientes órganos de gobierno la normativa interna propia que permita la aplicación de las previsiones contenidas en la Política del Grupo, con las adaptaciones que, en su caso, resulten estrictamente imprescindibles para hacerlas compatibles, y de cumplir los requerimientos normativos y regulatorios, o las expectativas de sus supervisores, en su caso.

Principios básicos de actuación e instrumentos de apoyo

El Grupo, plenamente implicado con el desarrollo sostenible, fortalece su posición de referencia en su ámbito de actuación con objetivos que contribuyen al desarrollo económico, social y medioambiental, considerando las necesidades de todos sus grupos de interés, especialmente de sus clientes e inversores.

La “Política de RSC” del Grupo, en el marco del cumplimiento de los Diez Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y de la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), se sustenta en los siguientes principios:

1. Cumplir con la legislación y la normativa vigentes, promoviendo las mejores prácticas en todas las áreas de actuación como medio para su continua mejora.
2. Incluir la responsabilidad fiscal como parte de la RSC.
3. Desarrollar prácticas de buen gobierno que aseguren un marco de relación basado en la transparencia y en la confianza, rechazando las prácticas de soborno o corrupción y respetando las reglas de la libre competencia.
4. Mantener a disposición de todos los empleados, directivos y administradores, así como de terceros ajenos a la organización y distintos de los anteriores, el Canal de Denuncias, mediante el cual se podrá:
 - Realizar comunicaciones sobre situaciones concretas en las que se aprecie un potencial riesgo penal.



- Informar sobre incumplimientos potenciales o efectivos de requisitos regulatorios previstos en la normativa externa o interna aplicables a Unicaja Banco, así como de su sistema de gobierno interno.
- Plantear consultas concernientes a la interpretación o aplicación del Código de Conducta, o dar cuenta de comportamientos contrarios al mismo.

En todo caso, el Canal admite el anonimato en la consulta o comunicación y ofrece las máximas garantías de confidencialidad y de protección de datos de todos los afectados.

5. Identificar y gestionar de forma prudente todos los riesgos (financieros y no financieros), conforme a los mecanismos recogidos en el Marco de Propensión al Riesgo del Grupo Unicaja Banco, o en otras políticas o manuales internos.
6. Respetar los derechos humanos y los derechos laborales en todos los territorios en los que el Grupo Unicaja Banco está presente, con el desarrollo de un marco favorable de relaciones basado en la igualdad de oportunidades, la no discriminación, la protección de los datos de carácter personal, el respeto a la diversidad y la libertad de representación sindical, y la comunicación con el equipo humano.
7. Fomentar el desarrollo profesional mediante la formación y los planes de carrera del personal, así como la conciliación de la vida laboral y familiar, aplicando las medidas necesarias para alcanzar el más alto nivel de seguridad y salud en todos los puestos de trabajo.
8. Facilitar a los usuarios e inversores una información clara y veraz sobre los productos y servicios ofertados.
9. Establecer procesos transparentes, objetivos e imparciales con los proveedores.
10. Contribuir al desarrollo económico, social y medioambiental en su ámbito de actuación, especialmente en las zonas geográficas de mayor implantación, atendiendo a los sectores productivos estratégicos, potenciando sinergias con las organizaciones y empresas del entorno.
11. Promover actuaciones socialmente responsables en las empresas participadas y en los proveedores, a través de los procesos de selección y contratación, asegurando su alineamiento con la “Política de RSC” y los criterios ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) adoptados, la mejora de los procesos y la satisfacción de los clientes y la buena reputación e imagen de la Sociedad.
12. Mantener un flujo de comunicación constante con todos los grupos de interés que permita incorporar las expectativas sociales en los valores empresariales del Grupo.
13. Potenciar el desarrollo sostenible y el respeto al medioambiente minimizando el impacto ambiental directo de su actividad, procurando evaluar el impacto del cambio climático en la inversión que se financia y el de la inversión financiada en el cambio climático, y fomentando la información y la formación en esta cultura.

El Consejo de Administración de Unicaja Banco es el máximo órgano responsable de la “Política de RSC”. Por tanto, corresponde al mismo marcar las directrices que orienten su gestión. En este sentido, el pasado 29 de enero de 2021 se aprobó una nueva versión de la “Política de RSC” del Grupo Unicaja Banco. Esta Política revisada se centra en los principios básicos de actuación definidos por la voluntariedad, que contribuyen a la creación de valor de forma sostenible para los grupos de interés, a través de una gestión efectiva y una cultura de banca ética, responsable y transparente. Por su parte, la “Política de Sostenibilidad”, aprobada en la misma fecha, establece los principios orientados al cumplimiento de la normativa y a dar una respuesta a las expectativas supervisoras, con impacto en la estrategia y en los



objetivos generales, en la gestión empresarial, del negocio y del riesgo, y en el diseño y la comercialización de productos y servicios financieros.

Durante el ejercicio 2020 se ha seguido trabajando en el Plan Director de RSC del Grupo Unicaja Banco y en una adecuada integración de los factores ASG en el área de riesgos. A lo largo de 2021 se continuarán los trabajos de elaboración de los aspectos básicos de la taxonomía de la UE, y así facilitar la identificación de una actividad o producto financiero como sostenible ambientalmente o no.

La Entidad toma en consideración los aspectos relacionados con la RSC en su actuación con los distintos grupos de interés.

Cuadro: Grupos de interés y prácticas responsables

Personas	Territorios	Sociedad	Medioambiente
Clientes	Administraciones Públicas	Educación	Eficiencia energética
		Educación financiera	
Empleados	Organizaciones sociales de referencia	Inclusión social y financiera	Preservación medioambiental
		Vivienda social	
Accionistas e inversores	Empresarios y emprendedores	Economía social	Lucha contra el cambio climático
		Colectivos vulnerables	
Proveedores	Sector agrario / Zonas rurales	Responsabilidad fiscal	
		Prevención de la corrupción y otras conductas ilegales	

La asunción de estos compromisos requiere la disposición de distintos elementos para el diálogo con los diferentes grupos de interés, de carácter abierto e institucionalizado. El Grupo revisa de forma continua la identificación y selección de los grupos de interés y los procesos necesarios para mantener activo este diálogo. Para hacer efectivo este diálogo bidireccional, el Grupo utiliza dos tipos de canales: aquellos que se desarrollan para la detección de las necesidades de los grupos de interés y los que sirven para comunicar las actuaciones llevadas a cabo como respuesta a esas necesidades. Todas estas actuaciones son de carácter continuo y configuran las redes de atención a las necesidades y sus expectativas.

La identificación de las necesidades de los grupos de interés ofrece oportunidades para estrechar los vínculos presentes y futuros con la sociedad. Desarrollando de forma eficiente y sistemática los procesos de captación y análisis de las expectativas manifestadas, el Grupo Unicaja Banco se asegura, por un lado, el mantenimiento de un modelo de gestión equilibrado y, por otro, la instauración y el asentamiento de un modelo de desarrollo empresarial y social continuado en el tiempo. Dichos procesos, definidos dentro de los diversos sistemas de planificación anual y plurianual, se plasman en un conjunto de canales, foros y espacios específicos de participación interna y externa, que trascienden del propio diálogo entre los grupos de interés, al contribuir, al mismo tiempo, con la interacción con otras organizaciones públicas y privadas, a conocer las necesidades de la sociedad. Como ejemplo de lo anterior, a través de las páginas web comercial y corporativa se informa de determinados mecanismos de comunicación (telefónica y vía *email*) con clientes y usuarios de servicios financieros, inversores y analistas, entre otros, reforzados, desde 2018, con el contacto a través de las redes sociales.

Canales de comunicación

La Entidad hace pública la información económico-financiera, no financiera y corporativa a través de los siguientes medios:



- Página web de la CNMV

Toda información privilegiada o relevante que deba ser divulgada de conformidad con la normativa de aplicación se hace pública a través de la página web de la CNMV (www.cnmv.es) con el objetivo de informar al mercado.

- Página web corporativa de la Entidad

La página web corporativa de Unicaja Banco (www.unicajabanco.com) es el medio por el que la Entidad canaliza toda la información útil para los inversores institucionales, accionistas y demás grupos de interés. La información difundida a través de la web corporativa puede ser consultada, en cualquier momento, al menos durante el tiempo de permanencia exigido normativamente.

La Entidad realiza las presentaciones de resultados trimestrales y otras comunicaciones relevantes para el mercado a través de un canal de retransmisión en “streaming” o transmisión continua de datos a través de la web corporativa, y permite su acceso a los accionistas, inversores, analistas y a toda persona interesada. Constituye un medio más para tener conocimiento de la marcha del Banco y se encuentra también disponible en diferido a través de la página web corporativa. En el caso de presentaciones en directo, Unicaja Banco habilita los medios para que los participantes puedan hacer llegar sus preguntas a los ponentes o representantes de la Sociedad.

- Otros canales

La información relativa a la actividad, estrategia y evolución de Unicaja Banco no solo es recibida por los inversores y accionistas de forma directa por los canales antes indicados, sino también de forma indirecta mediante informaciones publicadas en la prensa impresa o digital, o en las redes sociales, entre otros medios.

- Medios de comunicación

La Entidad mantiene un diálogo fluido, continuo y transparente con los medios de comunicación, especialmente con aquellos especializados en asuntos económico-empresariales y con los medios relevantes en los ámbitos local y regional de las zonas de mayor presencia y actividad, que muestran un interés especial en la información actualizada sobre la Entidad. Unicaja Banco promueve la difusión de información sobre su actividad mediante el envío de notas de prensa o la celebración de ruedas de prensa, u otro tipo de encuentros con periodistas y medios, y ello, en cualquier caso, cumpliendo la normativa de control de abuso de mercado.

- Redes sociales

Los canales oficiales de Unicaja Banco en redes sociales le permiten disponer de medios de comunicación y difusión directos sobre sus valores e imagen de marca y sus actuaciones. También suponen un canal más de atención al cliente y a los grupos de interés. Los perfiles oficiales de la Entidad en Twitter, Facebook, Instagram, LinkedIn y Youtube buscan, además de la difusión de información de interés sobre las actividades desarrolladas, el diálogo fluido con la comunidad presente en el entorno social. Aunque la Entidad no utiliza las redes sociales para comunicar información privilegiada de modo simultáneo, como canal complementario o adicional a la página web de la CNMV y a la página web corporativa, si en algún momento decidiera utilizarlas, lo haría cumpliendo los criterios y requisitos establecidos por la CNMV.

El Grupo asegura, por tanto, un diálogo permanente con los grupos de interés y establece cauces pertinentes para ello, con la finalidad de crear valor económico asociado al compromiso con dichos grupos.



GRUPO UNICAJA BANCO Y SU COMPROMISO CON LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas se establecieron como reto para todos los agentes sociales y económicos a escala mundial, con el objeto de contribuir a un futuro más sostenible en todas sus vertientes, para poner fin a la pobreza, proteger el planeta y garantizar que las personas gocen de paz y prosperidad. El Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) hace un llamamiento a los gobiernos, el sector privado, la sociedad civil y los ciudadanos por igual para asegurar un mejor planeta para las generaciones futuras. En este sentido, el Grupo Unicaja Banco, a través de sus actividades y atendiendo al modelo de responsabilidad social implantado, contribuye directamente a la consecución de los ODS. Una de las mayores contribuciones para su consecución es establecer alianzas y espacios de diálogo con otras organizaciones para lograr resultados más eficaces y visibles.



Observatorio Empresarial para la Consecución de la Agenda 2030 (OECA)



En el marco del apoyo prestado a OECA, Unicaja Banco ha participado regularmente en los “Diálogos” organizados por dicho Observatorio, en los que se han tratado, con ponentes de primer nivel, cuestiones relacionadas con la Agenda 2030 tales como la protección de la salud, el desarrollo de las actividades empresariales por las mujeres, el desarrollo de los ODS en América Latina, la colaboración jurídico-privada, las nuevas formas del trabajo o los efectos de la pobreza. Uno de los fines principales de OECA es liderar la implementación de la Agenda 2030 en las empresas, para favorecer el bienestar general y contribuir a la generación de riqueza y empleo.

CIFAL Málaga

En 2020, a pesar de las dificultades originadas por la crisis sanitaria, se ha mantenido la participación, iniciada en 2018, del Grupo Unicaja Banco en el Centro Internacional de Formación de Autoridades y





Líderes (CIFAL) en Málaga, que es un proyecto del Instituto para la Formación Profesional e Investigaciones de las Naciones Unidas (UNITAR, por sus siglas en inglés), que cuenta con la colaboración de otras instituciones. El propósito de CIFAL Málaga es fomentar el aprendizaje y facilitar el intercambio de conocimientos en materia de buenas prácticas en inclusión financiera y social, gobernanza y planificación urbana entre representantes públicos, líderes de organizaciones internacionales, compañías privadas e instituciones académicas, con el fin de contribuir al desarrollo sostenible y repercutir en la mejora de la calidad de vida de la población.

Participación en la “Declaración de los líderes empresariales para una cooperación internacional renovada”

La Entidad se adhirió en 2020 a la “Declaración de los líderes empresariales para una cooperación internacional renovada”, impulsada a nivel global por el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, en el 75º aniversario de creación de la ONU y en el 20º del Pacto Mundial.

Esta declaración tiene por objetivo unir a las empresas en favor de una cooperación internacional basada en el respeto de los derechos humanos y en el desarrollo sostenible, así como en el liderazgo ético y el buen gobierno. La Declaración también apoya las metas del ODS 16: Paz, Justicia e Instituciones Sólidas.

Campaña de comunicación #apoyamoslosODS

Unicaja Banco se ha sumado, un año más, a la campaña de comunicación #ApoyamoslosODS, promovida por la Red Española del Pacto Mundial con la finalidad de dar a conocer los 17 ODS de la Agenda 2030.

El propósito de esta iniciativa es contribuir a que los ODS sean ampliamente conocidos e impulsados por todos: gobiernos, empresas, sociedad civil y ciudadanos de todo el mundo.

A esta participación se ha sumado, dado que en 2020 se celebró el quinto aniversario de la aprobación de la Agenda 2030, la participación en el seminario “on line” organizado por CIFAL Málaga. Finalmente, hemos participado en la elaboración del III Plan Andaluz de Cooperación para el Desarrollo 2020-2023. El texto aprobado contribuye a la lucha contra la pobreza, la desigualdad y la promoción del desarrollo humano sostenible, así como a conformar una ciudadanía global informada y formada.



Por otra parte, la Entidad ha participado, junto a otros grupos de interés, en las reuniones con expertos que han conducido a la elaboración de las “Directrices Energéticas de Andalucía, horizonte 2030”, con las que esta Comunidad se propone alcanzar un modelo energético eficiente, sostenible, seguro y neutro en carbono, que aproveche los recursos renovables disponibles en la región y sirva de impulso para el crecimiento económico y la generación de empleo, contribuyendo al cumplimiento de los objetivos nacionales y europeos en materia de energía y clima.



Microsite de Sostenibilidad y RSC

Durante 2020 se ha mantenido actualizado el *Microsite*, disponible en la Intranet de Unicaja Banco, para el tratamiento de todas las cuestiones relativas a la sostenibilidad y la RSC. Específicamente, contiene una sección independiente para los ODS, con el objeto de divulgarlos entre todo

el personal, incrementando así el grado de sensibilización de la Entidad con los mismos, así como brindando la oportunidad a toda la plantilla para que pueda participar de forma activa en acciones de voluntariado que contribuyan al logro de dichos objetivos.



COMPROMISO CON LAS PERSONAS

CLIENTES Y USUARIOS

La propuesta del Grupo Unicaja Banco a sus clientes actuales y potenciales está basada en la prestación de un servicio personalizado de calidad, buscando su mejor experiencia, sustentado en la provisión de soluciones ajustadas a sus preferencias y necesidades, a través de una amplia oferta de productos, servicios y canales, a fin de poder establecer relaciones de confianza y compromiso a largo plazo, que creen valor compartido.

Experiencia de Cliente

La mejora de la experiencia del cliente y de la calidad del servicio, asociadas tanto a los productos y servicios ofertados, como a cada uno de los procesos por los que se articula el ejercicio de la actividad, son los vectores que vienen determinando la planificación estratégica y el posicionamiento comercial del Grupo en el mercado bancario.

En cumplimiento de esta línea estratégica, la Entidad desarrolla una labor de seguimiento de la voz del cliente y de su experiencia, con objeto de conocer su nivel de lealtad, basándose, fundamentalmente, en la cuantificación de su probabilidad de recomendación (NPS – *Net Promoter Score*) de los mismos. De este modo, el Grupo Unicaja Banco garantiza la continua cobertura razonable de las expectativas de los clientes, ajustando la gama de productos y servicios a sus necesidades y preferencias.

El conocimiento de la experiencia del cliente se obtiene mediante un modelo de medición y gestión que se aplica en todas las oficinas de la red comercial y en todos los canales de servicio. Su aplicación permite identificar la percepción del servicio por los clientes, y cuál es la importancia relativa y la contribución a la satisfacción que conceden a cada uno de los factores analizados.

Desde un marco de gestión “relacional”, periódicamente se realizan encuestas de experiencia del cliente, basadas en el mencionado modelo. Este sistema permite conocer, a escala de oficina, la probabilidad de recomendación (NPS) del cliente con el servicio recibido y facilita, en consecuencia, la actuación directa con los mismos en base a su posicionamiento (Promotores, Neutrales y Detractores).



A propósito del marco de gestión “relacional” de la experiencia del cliente, a continuación se indican el número de actuaciones realizadas por Unicaja Banco con relación a consultas de clientes (externos e internos) para la medición de parámetros del NPS y otras variables de satisfacción:

Grupo de interés	Línea de actuación		Descripción	Nº Actuaciones	Nº Beneficiarios
Clientes	Prácticas responsables	Consulta Clientes Externos	Elaboración de encuestas periódicas (por todos los canales) orientadas a la medición del grado de satisfacción de los Clientes	2020: 223.517 2019: 186.584	Nº total de clientes externos
Empleados	Prácticas responsables	Consulta Clientes Internos	Elaboración de encuestas anuales para la medición de la calidad de los servicios dados entre las distintas Unidades de la Entidad	2020: 900 2019: 1.071	Nº total empleados

El NPS global de la clientela de la red de oficinas se situó en el 41,22% al cierre del año (estando el rango de medida comprendido teóricamente entre -100 y +100); en 2019 se situó en el 42,8%.

2020 ha sido escenario de un relevante despliegue del Programa de Voz “Unicaja Escucha”, que se concentra en el ámbito de la interacción transaccional con los clientes. Este proceso de escucha permite obtener información de la experiencia del cliente de forma inmediata a la interacción, emitiendo alertas predefinidas y generando cuadros de mando para el seguimiento de la información. Este programa se ha extendido en 2020, como estaba previsto, a los principales eventos que caracterizan la relación comercial de nuestra clientela con la Entidad.

“Unicaja Escucha” constituye una fuente de información imprescindible para la operativización de los resultados (uso útil y conversión en acciones concretas), tanto para las personas de nuestra red de negocio como para los responsables de procesos y de productos. Asimismo, sirve para recabar la opinión de los clientes, antes de realizar modificaciones relevantes en procesos o canales del Banco y una vez que se han realizado los cambios, pudiendo así identificar el impacto de las mejoras en la percepción del cliente.

Toda oficina de la red comercial ha contado en este ejercicio con información integrada de la experiencia de sus clientes en lo que se denomina el “Índice de Calidad de la Red de Oficinas”. Este índice se pone a disposición de las oficinas en la Intranet de la Entidad y se actualiza mensualmente.

El resultado de este Índice de Calidad, en algunos casos, puede modular moderadamente, al alza o a la baja, el incentivo conseguido por las oficinas en base a sus objetivos de negocio.

Unicaja Banco presta especial atención a la experiencia del Cliente Interno. Las metodologías de diagnóstico de la experiencia del Cliente Externo se trasladan, de manera adaptada, al ámbito de la relación proveedor interno-cliente interno. Anualmente, se activa una herramienta de medición que aplica a todos los proveedores internos de la Entidad, de servicios centrales y de servicios territoriales, y a todos los clientes internos, entre los que destaca como tal la red de oficinas.

En 2020, en este ámbito de la gestión de la experiencia del Cliente Interno, se ha consolidado la metodología de medición y mejora basada en el NPS.

Por último, Unicaja Banco cuenta con un Sistema de Calidad certificado con base en la norma ISO 9001:2015 cuyo alcance es “Auditorías Internas a centros de red de oficinas y Auditorías Internas a servicios centrales y empresas participadas e Informática”.



Transformación digital

En 2020, la Entidad ha continuado, más si cabe, impulsando soluciones digitales para la atención al cliente en sus necesidades financieras. La COVID-19 ha resultado en un claro incremento en el uso de la banca digital, que ha visto crecer sus conexiones un 26% en 2020 (38% en el canal móvil) y un 20% las operaciones (38% en el canal móvil). Igualmente, el número de clientes usuarios de Bizum se ha incrementado un 142%, con un aumento de las operaciones del 295% y una tasa de operatividad mensual del 83%.

De cara a cubrir procesos relacionados con la pandemia, se creó un espacio informativo de todas las “soluciones COVID-19”, con actualizaciones constantes para mantener informado al cliente en todo momento. Además, se llevó a cabo un plan de comunicación a través de las redes sociales del Banco, para apoyar la difusión de las principales actuaciones (medidas relacionadas con la COVID-19, difusión de operativa de la banca digital y recomendaciones de ciberseguridad). Igualmente, se desarrollaron procesos “on line” para la solicitud de medidas COVID-19 (ej. moratorias de pagos) así como el de la solicitud de la “Cita Previa” para facilitar la atención segura y eficiente en las sucursales (tanto para los clientes como para los empleados) y se mantuvieron actualizadas, tanto en la web como en buscadores, la disponibilidad de oficinas y sus horarios de atención (con gran variación en los momentos más difíciles de la pandemia) de manera que el cliente pudiera organizarse mejor.

Otros avances en la Transformación Digital han sido:

- Lanzamiento de la nueva banca digital, en sus versiones web y “App responsive”, construida bajo nuevas tecnologías de integración y desarrollo. Es una banca digital más usable y sencilla, que integra el servicio Bizum en la misma App y que añade algunas nuevas funcionalidades. La nueva banca digital continuará evolucionando para incorporar nuevos servicios para el cliente en función de sus necesidades. Ampliará los productos y servicios que se puedan contratar en el canal y optimizará aquellos ya disponibles.
- Incremento de la captación de clientes a través de la web del Banco.
- Avances en la disponibilidad de información multicanal, especialmente en la de operativa digital, para mejorar el entendimiento de los servicios de mayor consumo en el canal y según perfiles de clientes. Esto es una base importante, junto con la analítica digital, para el diseño, desarrollo y optimización de los canales digitales.
- Evolución del sistema informacional del Banco, incorporando infraestructuras necesarias para el desarrollo de modelos avanzados, así como en lo relativo al Gobierno y Calidad del Dato.
- Avances en el proyecto de Transformación del puesto de trabajo para dotar a los empleados de equipos y herramientas que favorezcan el trabajo colaborativo y con capacidades avanzadas de comunicación en remoto y reforzando la seguridad.

Innovación

En 2020, Unicaja Banco ha sentado las bases de lo que será la Innovación dentro la Organización, como parte de su Plan Estratégico y de Transformación 2020-2022. Unicaja Banco considera la innovación como una nueva palanca que le dote de la capacidad de adaptarse a su entorno a la velocidad a la que actualmente se producen los cambios. Se trata de una nueva función cuyo objetivo es:

1. Detectar oportunidades diferenciales (nuevas fuentes de ingresos o de ahorro) sostenibles en el medio/largo plazo.



2. Validar dichas oportunidades de la forma más rápida, eficiente y fiable.
3. Implantarlas de una manera eficiente, fortaleciendo nuestro modelo de negocio.

Para ello, ha desarrollado el concepto de Laboratorios de co-innovación (coLABs) en donde trabajan colaborativamente distintos agentes externos (*startups, partners*, proveedores tecnológicos, *Fintechs*, etc.), equipos internos del banco (Transformación e Innovación, RSC, Negocio, Operaciones, Red, Tecnología, etc.) y potenciales usuarios/clientes, para identificar y probar, de la manera más rápida, segura y fiable, nuevos productos, servicios y modelos de negocio basados en la adopción de nuevas tecnologías, formas de trabajar o alianzas con terceros. Todo ello llevado a cabo con un enfoque muy realista que se basa en el desarrollo de Productos Mínimos Viables (MVPs, por sus siglas en inglés) y prototipos con los que obtener resultados fiables y rápidos que sirvan para priorizar nuestros desarrollos e inversiones, sin dejar de aprovechar las mejores oportunidades.

En este sentido, durante 2020 se han activado 4 coLABs, con menor o mayor grado de desarrollo, que nos permiten poner el foco en las tendencias que presentan las mayores oportunidades a corto/medio plazo para la Entidad:

- **coLAB de IA y Bots (Chatbots, Voicebots y RPA):** Centrado en el aprendizaje de las ventajas e inconvenientes de cada una de estas tecnologías para desarrollar nuevas fuentes de eficiencia, servicios de valor para el cliente y mejora de la experiencia de clientes y empleados.
- **coLAB de *Blockchain*:** Cuyo objetivo es encontrar nuevos modelos de negocio y/o mejoras de procesos basados en el uso de la tecnología *Blockchain* y que deriven en nuevas fuentes de ingresos sostenibles en el medio y largo plazo y en el incremento de la seguridad.
- **coLAB de Alianzas con Terceros y *Openbanking*:** El cuál nos permite identificar nuevos servicios basados en el uso de *OpenBanking* (APIs, que pongan en valor las capacidades/fortalezas del Banco (tecnológicas, financieras, *know-how*, base de clientes, etc.) y/o complementar nuestra propuesta de valor mediante alianzas con *startups/fintechs*.
- **coLAB de Cultura:** cuyo fin es trasladar a la organización una cultura de Innovación mediante la realización de iniciativas como talleres, *newsletters*, *webinars*, etc.

Destacando algunas de las iniciativas que llevamos a cabo mediante los coLABs, podemos centrarnos en el coLAB de *Blockchain*, llevado a cabo dentro del consorcio Niuron junto con otras entidades bancarias. Este coLAB ha implementado un MVP de identidad de cliente (“Conoce a tu cliente”, KYC en inglés) en *Blockchain* asociada a la biometría facial de un cliente. Con este tipo de soluciones no sólo analizamos cómo simplificar/optimizar nuestros sistemas de identificación y acceso a los servicios financieros, sustituyendo claves, contraseñas o tarjetas de coordenadas por el reconocimiento facial del individuo, sino que se abre la posibilidad de ofrecer esta tecnología a terceros con los que generar nuevas fuentes de negocio.

También destacamos el coLAB de IA y Bots (*Chatbots, Voicebots*) desde los que se han desarrollado diferentes *Chatbots* en formato MVP que nos han permitido definir una estrategia de implantación de la tecnología en la Entidad en el corto y medio plazo. Como parte de esa estrategia, se ha implantado un sistema para dar soporte a consultas de empleados de la Red Comercial. Este tipo de soluciones permiten optimizar los recursos para centrar el esfuerzo en el desarrollo de labores de alto valor añadido tanto para la Entidad como para el cliente. También, según se vayan implantando para la atención al cliente, aumentará la capacidad de atención a los mismos, puesto que se trata de soluciones disponibles permanentemente. Los avances en el coLAB de Alianzas y *OpenBanking* se han centrado en analizar, junto a *Startups* y *Fintechs*, propuestas de valor orientadas a llevar la digitalización a PYMES y autónomos, aspecto que siempre hemos considerado crucial.



Redes Sociales

En línea con los valores de cercanía, prudencia, seguridad y confianza que caracterizan a Unicaja Banco, los objetivos generales marcados en 2018 de cara a la presencia de la entidad en las Redes Sociales fueron los siguientes:



- Acercar la marca al mundo digital.
- Desarrollar una Entidad digital mediante una estructura de cuentas oficiales.
- Ser un banco abierto y cercano.
- Dar respuesta y atención a los clientes y usuarios en el entorno digital.
- Publicar noticias e información corporativa del Grupo.
- Promocionar actividades de RSC, sostenibilidad y educación financiera.
- Interactuar con la clientela y el público en general.

Por otra parte, estos objetivos generales han incorporado estrategias de comunicación “on line” específicas en 2020, ya que la COVID-19 cambió el entorno socioeconómico en el que, tanto la empresa, como sus clientes, venían desarrollándose. Por tanto, la información difundida en los canales “on line” de la Entidad se reorientó desde marzo y hasta final de año, para incidir en aspectos útiles durante el confinamiento (Banca Digital, canales a distancia, horarios de atención al público...), así como para proporcionar toda la información específica de interés económico y financiero para la población (moratorias de pagos, adelanto de prestaciones, horarios de atención y apertura de oficinas...). Los objetivos han sido:

- Atender las demandas de información y servicios a distancia de la población durante el confinamiento.
- Informar y difundir las medidas económico-financieras específicas arbitradas con motivo de la COVID-19.
- Reforzar el uso y el conocimiento de la Banca Digital.
- Incidir en la ciberseguridad.
- Desarrollar planes específicos relativos a la RSC de la Entidad para dar a conocer su función social.

La presencia en las Redes Sociales de la Entidad se estructura en dos vertientes: por una parte, existen perfiles corporativos de carácter institucional (Twitter, Facebook, LinkedIn, Instagram y YouTube) y, por otro, se cuenta con perfiles orientados a la atención al cliente (Twitter —con un canal específico @UnicajaResponde—) y Facebook (donde se atienden las consultas relativas al servicio prestado que se reciben en abierto y en Facebook Messenger). Cabe destacar que el número de consultas en demanda de información y atención a través de las redes sociales (Facebook, Twitter, principalmente) se ha doblado, respecto al año 2019.

A cierre de 2020, el número de seguidores en Twitter era de 10.245 (9.061 en @UnicajaBanco y 1.184 en @UnicajaResponde), en Facebook de 14.785, en LinkedIn de 11.761, en Instagram de 2.364 y en YouTube de 561. La media mensual de publicaciones fue de 148 en Twitter, 31 en Facebook, 28 en



LinkedIn y 10 en Instagram. Todo ello eleva la comunidad en redes de la Entidad a 39.716 individuos, un 17% más que en 2019, sin contar con el segmento joven que se canaliza por medio de Espacio Joven Uni.

Por otra parte, los parámetros a destacar en la atención al cliente que se ofrece a través de las Redes Sociales del Banco son los siguientes:

- En 2020 se han recibido un total de 8.044 consultas (un 133% más que en 2019), de las cuales 4.452 llegaron a través de Facebook, 2.182 a través de Twitter (@UnicajaResponde), 1.179 a través de Google Play y 231 a través de la App Store de Apple.

- Durante el año pasado, siguieron realizándose encuestas de experiencia de clientes atendidos a través de Twitter (@UnicajaResponde) y Facebook Messenger, situándose el NPS (Net Promoter Score, el índice que mide la disposición de los clientes a recomendar este servicio) en 43,4 (Facebook), 18,9 (Twitter) y 31,5 (en el conjunto de ambas redes sociales). Los aspectos mejor valorados por los clientes son la rapidez en la respuesta, el trato y la resolución de la consulta o gestión. Recordamos que el NPS tiene una escala de -100 a +100.

Espacio Joven Uni, la marca en Redes Sociales orientada al colectivo de jóvenes, dispone a diciembre de 2020 de una comunidad ligeramente superior a 78.000 seguidores, distribuidos de la siguiente forma: Twitter (4.334), Facebook (71.747), Instagram (1.806) y YouTube (283).

Seguidores Espacio Joven Uni	Año 2020	Año 2019
Twitter	4.334	4.496
Facebook	71.747	62.088
Instagram	1.806	1.815
YouTube	283	239
TOTAL	78.170	68.638

En octubre de 2018 inició su actividad el Blog de Unicaja Banco (UniBlog), cuyos contenidos se estructuran conforme a cuatro categorías básicas: Ahorro y Finanzas, Economía y Empresa, Sociedad y Sostenibilidad, y Tecnología e Innovación. A lo largo del año 2020 se han publicado en UniBlog 83 artículos; el número de usuarios que ha accedido al blog ha sido de 25.535 y el número total de visitas ha sido de 40.989.

Servicio de Atención al Cliente

Para el Grupo Unicaja Banco el Departamento de Atención al Cliente (DAC) no es sólo un requisito organizativo impuesto por la Ley, sino un instrumento que permite establecer y consolidar las relaciones de confianza con los clientes, además de recoger sus percepciones sobre el servicio ofrecido. En el ejercicio 2020 el plazo medio de resolución del DAC ha sido de 41,66 días, frente a 44,39 días en 2019.

Durante 2020, este Servicio gestionó un número total de quejas y reclamaciones registradas de 33.477. De ese número se han admitido a trámite 26.455 quejas y reclamaciones. El resto, 7.022, no se han admitido al no reunir los requisitos establecidos por la normativa vigente para su admisión, por lo que se ha procedido a informar oportunamente al cliente, y, en su caso, a dar traslado a las instancias que correspondan para que, desde las mismas, se actúe en consecuencia.

Hay que señalar que el Departamento de Atención al Cliente gestiona las reclamaciones de las Sociedades del Grupo adheridas al Reglamento para la Defensa del Cliente de Unicaja Banco, S.A.



Tipología de quejas y reclamaciones UNICAJA BANCO	Año 2020	Año 2019
Activo	18.137	11.788
Pasivo	2.448	2.770
Servicios	1.690	2.150
Medios de Pago	3.226	3.215
Otros	954	1.032
TOTAL	26.455*	20.955

Tabla 1. Tipología de quejas y reclamaciones de Unicaja Banco.
Datos provisionales a fecha 17 de febrero de 2021.

*El incremento de reclamaciones presentadas en los últimos meses de 2020 obedece, primordialmente, a la publicación por el Ministerio de Consumo, en el mes de noviembre, de una nota informativa sobre derechos que asisten a los consumidores “en relación con gastos derivados de las hipotecas y otras cuestiones de ámbito financiero”.

En las reclamaciones resueltas por el Departamento de Atención al Cliente, el sentido de resolución en el año 2020 ha sido: 4.371 reclamaciones que se han resuelto a favor del cliente; 2.733 corresponden a solicitudes de información o explicaciones que también han sido atendidas y 13.285 que se han resuelto a favor de la Entidad.

A continuación, se informa del sentido de las resoluciones de las reclamaciones resueltas por los organismos supervisores:

UNICAJA BANCO	Favorable al Cliente	Favorable a la Entidad	Pendiente de resolución	TOTAL
2020*	179 (54,08%)	102 (30,81%)	50 (15,11%)	331 (100%)
2019	175 (57,95%)	80 (26,49%)	47 (15,56%)	302 (100%)

Tabla 2. Resoluciones de las reclamaciones resueltas por los organismos supervisores en Unicaja Banco (Banco de España – CNMV – DG SyFP)

* Datos provisionales a fecha 17 de febrero de 2021

Asimismo, el Departamento de Atención al Cliente gestiona las reclamaciones de las Sociedades del Grupo adheridas al Reglamento para la Defensa del Cliente de Unicaja Banco, S.A.

Desglose de reclamaciones de las Sociedades del Grupo	Año 2020	Año 2019
Unicaja Banco	21.555	23.665
Unigest	2	6
Unicorp Patrimonio	1	4
Unimediación	1	0
Segurandalus	0	1
Duero Vida	16	53
TOTAL	21.975	23.729

Tabla 3: Desglose de reclamaciones de las Sociedades del Grupo

Respecto al sentido de las resoluciones en relación con las empresas del Grupo, 10 corresponden a solicitudes de información o explicaciones que han sido atendidas, 10 a reclamaciones que se han resuelto a favor del cliente, 7 a favor de la Entidad, y una se encuentra pendiente de resolución.

Protección de los Consumidores

Unicaja Banco cuenta con una “Política de Comunicación Comercial” desde 2017, que ha sido revisada y aprobada por el Consejo de Administración en octubre de 2020, y que establece los principios generales



que rigen su actividad publicitaria, dirigida a clientes o potenciales clientes residentes en España, sobre servicios y productos bancarios, incluidos los servicios de pago, y de inversión. Unicaja Banco cumple con la normativa vigente y cuenta con recursos que le permiten detectar y corregir los incumplimientos en los que en su caso pudiese llegar a incurrir.

La actividad publicitaria desarrollada por Unicaja Banco ha de ser clara, suficiente, veraz y objetiva. Al diseñar las campañas publicitarias y cada una de las piezas publicitarias que las integran, Unicaja Banco se ajusta a lo previsto en la normativa aplicable y evita la omisión de información relevante o la inclusión de información sesgada, incompleta o contradictoria que pueda inducir a confusión. A estos efectos, tiene en cuenta en todo caso la naturaleza y complejidad del producto o servicio ofrecido, las características de los medios de difusión utilizados y el público al que se dirigen.

En nuestro entorno comunitario, y cada vez en mayor medida en España, son comunes los sistemas de autorregulación publicitaria, sistemas que gozan de un considerable y creciente reconocimiento por parte de las autoridades comunitarias y por el propio legislador nacional. En este sentido, Unicaja Banco forma parte de la Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial (Autocontrol), adherida a la *European Advertising Standards Alliance*, por lo que mantiene el compromiso ético de ejercer responsablemente la libertad de comunicación comercial y contribuir a fortalecer la autorregulación publicitaria como medio para asegurar el respeto a los derechos de los consumidores y la competencia. Asimismo, mantenemos las adhesiones iniciadas en 2018 a:

- La Asociación de Marketing de España, con el objetivo de contribuir al desarrollo de una cultura de marketing entre los profesionales, así como desarrollar marcos de autorregulación profesional.
- La Asociación Española de Anunciantes, para la defensa de los intereses de las empresas anunciantes y todo lo que afecta a la comunicación comercial.

En relación con la adecuada protección de los consumidores, desde el Comité de Nuevos Productos se evalúan las propuestas de nuevos productos y servicios financieros y sus posibles implicaciones, a cuyos efectos se emite el informe correspondiente. Es objeto de evaluación, igualmente, la introducción de cambios significativos en los productos y servicios ya existentes, siendo en este caso el Comité de Marketing el que debe considerarlos y someterlos a aprobación por parte de sus integrantes. Entre otros aspectos, se analizan el procedimiento de contratación, la adecuación del producto o servicio a las exigencias normativas, sus efectos en el perfil de riesgo del Banco, y las posibles retribuciones asociadas a la distribución del producto o servicio, para determinar si sus características son conformes con la regulación y las políticas internas establecidas y no crean conflictos de intereses.

Protección de Datos Personales y Garantía de Derechos Digitales

Continuando con la actuación que ha venido siguiendo Unicaja Banco tras la fecha de la plena aplicación -25 de mayo de 2018- de la normativa publicada a nivel europeo para los procesos que conllevan tratamiento de datos personales -Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) 679/2016-, y la posterior aprobación, a nivel estatal, de la Ley Orgánica 3/2018 de Protección de Datos Personales y Garantías de Derechos Digitales, la Entidad, tras la implantación de las medidas técnicas y organizativas que han sido necesarias, realiza una supervisión continua de dichas medidas, con objeto de estar en disposición de poder garantizar el cumplimiento de la normativa vigente en la materia.

Unicaja Banco dispone de una Delegada de Protección de Datos común para el Banco y para Sociedades del Grupo Unicaja Banco, de un Modelo de Gobierno y de una Política General de Privacidad, con los que cubrir los requisitos del Gobierno de Privacidad y Protección de Datos Personales. A través de la Política General de Privacidad, la Compañía establece un marco único para definir la privacidad y la protección de datos personales, comprometiéndose a proteger y tratar todos los datos personales de



conformidad con la legislación aplicable. Por su parte, el Modelo de Gobierno define las principales funciones para establecer los parámetros de estrategia, organización y gobernanza en relación con la privacidad y protección de los datos.

Asimismo, y con el objetivo de asegurar el cumplimiento de la normativa de protección de datos, la Sociedad ha desarrollado distintos procedimientos internos y definido e implantado un Modelo de Control, basado en los riesgos que podrían derivarse de incumplimientos y en una serie de controles que tienen como objetivo mitigar dichos riesgos.

Durante el ejercicio de 2020, y respecto a la concienciación y formación del personal que participa en las operaciones de tratamiento, y al Plan de Formación específico puesto a su disposición, la Sociedad ha reiterado la impartición de los cursos elaborados para dicha concienciación y formación, y ha creado un espacio específico en la Intranet Corporativa al que tienen acceso todos los empleados, con inclusión de toda la información, normativa, procedimientos y ayudas en materia de protección de datos personales.

En cuanto a las reclamaciones interpuestas frente a la Entidad, a través de la Delegada de Protección de Datos, ha recibido durante 2020, en virtud del mecanismo previo de la admisión a trámite de las reclamaciones que se formulan ante la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD), un total de tres "Traslados de reclamación y solicitudes de información" enviados por la citada Agencia. Una vez remitida la respuesta a la Agencia con la información y la documentación oportuna, una de las solicitudes de información no ha sido admitida a trámite, y las dos restantes han sido archivadas por la AEPD, por lo que estas solicitudes de información no pueden considerarse reclamaciones fundamentadas.

Seguridad de la Información

En este ejercicio se ha llevado a cabo un reforzamiento de la plataforma de trabajo en remoto, que combina los ámbitos de salud y seguridad y de digitalización y accesibilidad, para permitir que un porcentaje importante de empleados hayan desempeñado sus funciones en la Entidad desde su domicilio, reduciendo así el riesgo de contagio de la COVID-19, manteniendo el servicio a los clientes.

Por otra parte, se ha continuado con la ejecución del Plan Estratégico de Sistemas de Información, con objeto de seguir adecuando la Entidad a las nuevas tendencias tecnológicas y facilitar las gestiones de los clientes. Entre los puntos más destacados se encuentran:

- **Nueva Banca Digital.** En estos tiempos de pandemia, se han desarrollado nuevas funcionalidades y operativas en una nueva Banca Digital más ágil e intuitiva, facilitando así la experiencia de usuario de nuestros clientes. La nueva Banca Digital tiene importantes novedades, funcionalidades y servicios gracias a las cuales el cliente podrá gestionar sus finanzas "on line" y personalizarlas para que su experiencia sea mucho más fácil e intuitiva. Entre las nuevas funcionalidades encontramos:
 - **Posición Global:** es un resumen de situación financiera; con ella, el cliente puede controlar y visualizar todos los productos que tiene contratados en la Entidad. Entre ellas el saldo total de cuentas, últimos movimientos y operaciones más frecuentes.
 - **Mí área:** es un espacio destinado a la personalización de la Banca Digital. El cliente podrá personalizar los accesos a las cuentas, verificar datos personales o modificar sus claves de acceso así como cambiar el avatar de su contrato, entre otras ventajas.
 - **Transferencias:** se ha mejorado la operativa, de forma que ahora es más intuitiva. Además, se incorporan nuevos servicios como la posibilidad de guardarlas como borrador, anularlas o consultar el histórico de transferencias.



- **Bizum:** hemos incorporado Bizum dentro de la nueva Banca Digital; ahora se accede directamente desde la nueva App de Unicaja Banco. Además, se pueden realizar solicitudes y pagos a varios contactos a la vez.
 - **Contacto:** a través de esta funcionalidad el cliente podrá editar y guardar contactos con los que realice operaciones frecuentemente, como transferencias, agilizando así el proceso.
- Migración de algunos servicios corporativos a entornos *cloud* con objeto de aprovechar las características de escalabilidad, elasticidad y movilidad que proporciona este entorno.
 - Implantación de nuevos terminales para agentes en movilidad.
 - Evolución de una arquitectura DevOps que permite una mayor agilidad en la ejecución de nuevos desarrollos que faciliten la adaptación a las necesidades de los clientes y a las exigencias de los reguladores.
 - Implantación de un gestor de procesos (BPM) que agilice la ejecución de los procesos más habituales de la Entidad, para prestar mejor servicio a los clientes.
 - Desarrollo de una nueva solución de gestión de relaciones con el cliente (CRM) que permita adecuar la oferta comercial a las necesidades de estos.



Por otra parte, la Entidad dispone de certificación conforme a las normas UNE 71502 e ISO/IEC 27001, por las que se regulan, respectivamente, el sistema de gestión de las buenas prácticas en seguridad de la información, para sus servicios de Banca Digital, tanto a través de redes fijas como a través de las redes móviles, así como otros “Autoservicios Financieros”. Esta distinción demuestra la robustez y fiabilidad de los sistemas informáticos de Unicaja Banco, asegurando a sus clientes el más elevado nivel de seguridad en sus operaciones y transacciones. La Dirección de Tecnología ha establecido una “Política de Seguridad” que expresa la postura de la Entidad frente a la seguridad de los sistemas de información en lo que se refiere al negocio y al cumplimiento de los aspectos legales, teniendo en cuenta el contexto de la Organización. Ligados a dicha Política se han establecido requisitos y criterios generales de alto nivel conforme a los que se evalúan los riesgos tecnológicos, y se han definido objetivos de seguridad que son revisados anualmente.

En enero de 2021, se ha publicado el “Manual de uso aceptable del Sistema de Información”, de obligado cumplimiento para el personal de la Entidad y empresas del Grupo, al igual que todas las políticas, manuales y normativas definidas en materia de Seguridad de la Información y que puede ser consultado por el personal en la Intranet Corporativa, espacio de Ciberseguridad. El objetivo de este documento es dar a conocer las directrices generales para el uso adecuado de los Recursos y Sistemas de Información que Unicaja Banco pone a su disposición para el ejercicio de sus funciones, estableciendo además obligaciones que tienen asignadas en materia de Seguridad de la Información, a observar según lo establecido en el Manual.

Banca de proximidad e inclusión financiera

El Grupo, con el fin de mitigar el fenómeno de la exclusión financiera, mantiene su esfuerzo para permanecer en los territorios y localidades, especialmente, en los que tiene un tradicional arraigo. Para ello, contar con agentes financieros garantiza la presencia de la Entidad en pequeños municipios, y la oferta de servicios financieros a sus habitantes de manera presencial y eficiente. El mantenimiento de dicha figura responde, además, al compromiso de la Entidad por seguir prestando el servicio a los clientes



del ámbito rural y de localidades con menor número de habitantes, en especial a las personas de más edad y con mayores dificultades para desplazarse.

Unicaja Banco cuenta, además, con diversos canales de atención al cliente, tanto presenciales como telemáticos. De hecho, aparte de las sucursales tradicionales y de los agentes, se ofrecen servicios financieros por medio de dependencias atendidas por personal del Grupo en unos días u horarios más reducidos (“ventanillas desplazadas”), los cajeros automáticos, las oficinas móviles o las soluciones tecnológicas de banca a distancia “on line”.

Para evitar la exclusión financiera y ofrecer una mejor y más amplia prestación de servicios, en 2020 se ha llegado a un acuerdo con la Diputación de Almería, por el que se han instalado 19 cajeros automáticos de última generación con todas las funcionalidades (ingreso/reintegro/pago de recibos en efectivo) en 19 municipios de la provincia de Almería, que no disponían ni de oficinas bancarias ni de cajeros automáticos (en situación de exclusión financiera, por tanto).

Adicionalmente, en línea con las tendencias regulatorias y supervisoras, el Grupo procura aprovechar la innovación tecnológica (banca “on line”, telefónica o móvil), aunque sin perder de vista el reto, común para todo el sector financiero, de que el éxito de la estrategia para favorecer la inclusión financiera mediante las nuevas tecnologías pasa por superar previamente la denominada “brecha digital”. Entre los clientes que se benefician de esta mayor automatización en la prestación del servicio y, más ampliamente, del uso de las nuevas tecnologías, se encuentran los de mayor edad, pero también otros colectivos que igualmente requieren y exigen servicios de calidad, personalizados y que aporten valor. Desde el Proyecto Edufinet se presta particular atención a la transformación digital y a su impacto en las competencias y en la toma de decisiones por los usuarios de servicios financieros.

La adaptación a las nuevas tecnologías es compatible con la disponibilidad de una red comercial, articulada tanto a través de oficinas como de ventanillas desplazadas y de agentes financieros, que contribuye decisivamente a la inclusión financiera en su ámbito de actuación y a la aplicación de un enfoque de banca de proximidad a la clientela. Unicaja Banco es el único prestador de servicios financieros a través de oficinas permanentes en 107 municipios con escasa población y, en consecuencia, con mercados muy reducidos. Asimismo, en 2020, el porcentaje de la red de oficinas ubicada en municipios de menos de 10.000 habitantes fue de un 40,73%.

ACCIONISTAS E INVERSORES

Unicaja Banco dispone de una “Política de comunicación y contacto con accionistas, inversores institucionales y asesores de voto”, que reconoce como objetivo estratégico la atención permanente a la transparencia de la información a los accionistas y a los mercados en general. Con esta política se compromete a:

- Proteger los legítimos intereses de los accionistas, manteniendo a disposición de los mismos información actualizada de la Sociedad, ajustada a la normativa aplicable.
- Preservar la transparencia y la igualdad de trato de todos los accionistas que se encuentren en la misma posición.
- Garantizar el estricto cumplimiento de lo previsto en la normativa aplicable sobre tratamiento de información privilegiada, y la normativa sobre abuso de mercado.

Se puede encontrar más información en la página web corporativa, apartado “Inversores y accionistas”.



PERSONAL

Los empleados son el principal activo de Unicaja Banco, así como uno de sus grupos de interés fundamentales, al constituir la pieza clave de la actividad profesional y actuar como elemento de conexión directa con los clientes.

Unicaja Banco persigue la consolidación de un equipo profesional motivado, integrado y formado, capaz de ejecutar las políticas que desarrollan la estrategia sobre la que se asienta la actividad de la Entidad, y el acatamiento de los principios que marcan el respeto a la sociedad y al medioambiente. En este sentido, uno de los objetivos prioritarios de la Entidad es la gestión del capital humano, impulsando la mejora continua en los estándares éticos que afectan a los empleados en el campo de la igualdad de oportunidades, en el desarrollo profesional y personal, en el impulso y la mejora de la capacidad de trabajo en equipo, en el clima laboral y en el grado de satisfacción, siendo una de sus finalidades el desarrollo de su sentido de pertenencia y compartimiento de los valores de la Organización.

Toda la información contenida en este apartado se refiere a la matriz del Grupo. Los empleados de la matriz (5.748) suponen aproximadamente un 95% de la plantilla total del Grupo (6.032).

Perfil de la plantilla

Al cierre del ejercicio 2020, Unicaja Banco contaba con una plantilla total de 5.748 empleados con carácter estructural en su mayoría (99,9%). De igual modo, el 99,97% de la plantilla tiene contrato de carácter indefinido, siendo marginal el número de empleados con contratos temporales, concentrándose éstos en la franja de edad de 25 a 35 años. La edad media de la plantilla se sitúa en 47,4 años y la antigüedad media en 20,5 años, si bien el 5,6% de los empleados tiene una antigüedad inferior a 10 años, igual porcentaje para las mujeres. El peso relativo de las mujeres se sitúa en el 50,1%, superando por primera vez al colectivo de los hombres. Dicho porcentaje viene aumentando durante los últimos años debido a la conjunción de una mayor participación femenina en las nuevas incorporaciones y a las jubilaciones, que afectan en este último caso, sobre todo, al colectivo masculino. El efecto de las incorporaciones en los últimos años se manifiesta claramente en que las mujeres suponen el 56,1% de los empleados menores de 35 años. Con efectos 1 de julio de 2020 se produjo la disolución de la empresa participada Alteria Corporación Unicaja, S.L.U., quedando integrados los empleados de la misma en Unicaja Banco, manteniendo su convenio colectivo de aplicación (Convenio Colectivo Estatal de Empresas de Consultoría). Los empleados de Alteria se desglosan por separado en las tablas de personal y remuneraciones, ya que su inclusión en la clasificación de los grupos profesionales del Convenio Colectivo de las Cajas y Entidades Financieras de Ahorro se ha producido con fecha 1 de enero de 2021.

Los datos que se recogen a continuación se corresponden con la matriz del Grupo Unicaja Banco:

Empleados	Grupos de interés	Unicaja Banco	
		2020	2019
	Nº empleados	5.748	6.014
Perfil de la plantilla	Distribución plantilla (hombres/mujeres) (%s/Total)	49,9/50,1	50,8 / 49,2
	Edad media plantilla (años)	47,4	47,1
	Formación	Inversión en formación (millones de euros)	0,62
	Horas de formación	358.190	526.621
Absentismo laboral	Jornadas perdidas (%s/jornadas teóricas)	5,70	3,79



La distribución de la plantilla por sexo y tramos de edad se indica a continuación:

Distribución de la plantilla por sexo y tramos de edad				
Edad (años)	Hombres		Mujeres	
	2020	2019	2020	2019
De 25 a 30	10	8	9	8
De 31 a 35	26	27	37	60
De 36 a 40	270	369	419	565
De 41 a 45	641	661	842	813
De 46 a 50	669	683	681	660
De 51 a 55	732	710	614	582
De 56 a 60	428	499	266	258
Más de 60	91	100	13	11
Total	2.867	3.057	2.881	2.957

A continuación, se muestra la distribución de la plantilla atendiendo al sexo y a la clasificación profesional:

Distribución de la plantilla por sexo y clasificación profesional				
Clasificación profesional	Hombres		Mujeres	
	2020	2019	2020	2019
GRUPO 1	2.840	3.039	2.863	2.947
G1 - Nivel I-V	1.591	1.696	806	801
G1 - Nivel VI-IX	987	1.050	1.537	1.542
G1 - Nivel X-XIV	262	293	520	604
GRUPO 2	17	18	5	5
PROCED.ALTERIA	10	-	9	9
OTROS	-	-	4	5
Total	2.867	3.057	2.881	2.957

El número de despidos en el ejercicio 2020, por sexo, edad y clasificación profesional es el que sigue:

Nº de despidos por sexo y tramos de edad				
Edad (años)	Hombres		Mujeres	
	2020	2019	2020	2019
De 36 a 40	-	2	1	-
De 41 a 45	1	1	-	2
De 46 a 50	2	-	1	-
De 51 a 55	1	1	1	1
De 56 a 60	-	-	1	-
Más de 60	1	-	-	-
Total	5	4	4	3



Nº de despidos por sexo y clasificación profesional				
Clasificación profesional	Hombres		Mujeres	
	2020	2019	2020	2019
G1 – Nivel I-V	3	2	2	2
G1 – Nivel VI-IX	1	2	2	1
G1 – Nivel X-XIV	1	-	-	-
Total	5	4	4	3

El 56,5% de la plantilla desarrolla su actividad en la Comunidad Autónoma andaluza, mientras que el 27,8% de la plantilla desarrolla su actividad en la Comunidad Autónoma de Castilla y León (56,3% y 28,2%, respectivamente, en 2019), en correspondencia con la distribución geográfica de la estructura operativa y comercial de la Entidad, generada a raíz de la integración de EspañaDuro en Unicaja Banco en septiembre de 2018.

Con la entrada en vigor del nuevo Convenio Colectivo para las Cajas y Entidades Financieras de Ahorro para el período 2019-2023, se garantiza el derecho a la desconexión digital tanto a las personas trabajadoras que realicen su jornada de forma presencial como a las que presten servicios mediante nuevas formas de organización del trabajo (trabajo a distancia, flexibilidad horaria u otras), adaptándose a la naturaleza y características de cada puesto de trabajo.

Conforme a las políticas y manuales internos, el Banco procura que los perfiles de los empleados sean diversos, no solo en términos de género, sino también de formación y conocimientos, experiencia, edad y procedencia geográfica, entre otros aspectos.

Por lo que respecta a las medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación por parte de ambos progenitores y, concretamente, en relación con el permiso parental, considerando “derecho parental” como los derechos de paternidad y maternidad disfrutados por los empleados de Unicaja Banco, 176 empleados (83 hombres y 93 mujeres) han tenido derecho al permiso parental durante 2020 y se han acogido al mismo. Han regresado al trabajo después del permiso 151 empleados (73 hombres y 78 mujeres).

El número total de empleados que ha regresado al trabajo después del permiso y que seguían siendo empleados 12 meses después de regresar ha sido de 220 (100 hombre y 120 mujeres).

Con datos de 2020, la tasa de regreso al trabajo es del 100%. Con datos del ejercicio 2019, la tasa de retención es del 96,49%, ya que, en 2020, la cifra total de empleados que se han acogido al derecho parental es de 176 frente a los 228 que se acogieron en 2019.

Remuneraciones. Política retributiva general

La política retributiva general de Unicaja Banco se establece atendiendo al marco normativo aplicable (principalmente, el Estatuto de los Trabajadores), a las condiciones establecidas en el convenio colectivo y a los pactos laborales internos adoptados con la representación sindical. Igualmente, esta política retributiva general toma como referencia, de forma individualizada, el nivel de responsabilidad del puesto y la evolución profesional de cada persona, evitando discriminaciones de cualquier tipo. En consecuencia, no existen diferencias salariales por razón de sexo en ningún sentido. Los objetivos que se persiguen con las prácticas retributivas aplicadas son la retención y atracción de talento y, en general, la compensación adecuada del esfuerzo individual, tanto desde el punto de vista de la consecución de resultados como de los comportamientos aplicados para la obtención de los mismos.



No existen diferencias salariales por razón de sexo en un mismo nivel profesional. La ratio de salario base entre ambos sexos y en cada categoría profesional es del 100%, ya que los salarios se corresponden a los fijados por el Convenio Colectivo en cada nivel.

Atendiendo a la remuneración media total percibida (retribución fija, la retribución variable no ha sido significativa en relación con el resto de conceptos retributivos, por lo que no se incluye en este análisis) para el ejercicio 2020, la remuneración media de las mujeres se encuentra un 8% por debajo de la misma, mientras que la de los hombres se sitúa un 8% por encima. Estas diferencias tiene como causa, primordialmente, la mayor antigüedad (que permite acumular trienios) de unos trabajadores respecto de otros, en relación con ambos sexos, y las diversas estructuras salariales de las Entidades que a lo largo del tiempo se han ido integrando en Unicaja Banco.

Los hombres representan un 49,9% del total de la plantilla de la Entidad (50,8% en 2019). En relación con la distribución por edad, la mayor diferencia entre las remuneraciones medias de hombres y mujeres se concentra en el tramo superior a los 60 años de edad, ya que los hombres representan un 87% del total de empleados en dicho tramo. La menor diferencia entre las remuneraciones medias de ambos sexos se sitúa en el tramo de 25 a 40 años, con porcentaje de mujeres en dicho tramo superior al de los hombres.

Se adjunta cuadro con las remuneraciones medias por niveles, referidas al ejercicio 2020, y la variación con respecto al ejercicio 2019:

Remuneraciones medias por sexo y clasificación profesional (EUR)					
GRUPO	Hombres	Mujeres	TOTAL	% Hombres/Mujeres	% VAR. RETRIB, MEDIA S/2019
GRUPO 1	45.121	38.447	41.769	117%	-1,04%
G1 - Nivel I-V	51.208	46.384	49.585	110%	-1,37%
G1 - Nivel VI-IX	39.238	37.256	38.031	105%	-1,80%
G1 - Nivel X-XIV	30.360	29.663	29.896	102%	0,26%
GRUPO 2	34.578	33.044	34.229	104%	0,30%
OTROS	-	6.040	6.040	-	-40,37%
PROCED. ALTERIA	42.638	39.168	40.994	108%	-
Total	45.049	38.395	41.713	117%	-1,04%

Igualmente, se adjunta cuadro con las remuneraciones medias por tramos de edad, referidas al ejercicio 2020 y variación con el ejercicio 2019:

Remuneraciones medias por sexo y tramos de edad					
EDAD	Hombres	Mujeres	TOTAL	% Hombres/Mujeres	% VAR. RETRIB, MEDIA S/2019
De 25 a 30	27.844	30.486	29.095	91%	5,16%
De 31 a 35	35.980	32.165	33.740	111%	5,55%
De 36 a 40	37.556	34.030	35.441	110%	0,23%
De 41 a 45	39.689	35.797	37.479	110%	-2,90%
De 46 a 50	44.461	39.072	41.743	113%	-1,47%
De 51 a 55	48.285	42.301	45.555	114%	-1,07%
De 56 a 60	50.877	44.016	48.247	115%	-1,73%
Más de 60	60.761	35.507	57.542	171%	-6,93%
Total	45.049	38.395	41.713	117%	-1,04%

Dentro del colectivo de puestos de trabajo, existen situaciones diferentes, por lo que los datos pueden no ser estrictamente comparables y las diferencias de remuneración pueden obedecer a factores de



distinta índole, debidamente justificados, como se ha señalado anteriormente. La vocación de la Entidad es aumentar progresivamente la proporción de mujeres en puestos de responsabilidad.

Se adjunta cuadro con las remuneraciones medias por puestos:

Remuneraciones medias por sexo y puesto (EUR)					
PUESTOS	Hombres	Mujeres	TOTAL	% Hombres/Mujeres	% VAR. RETRIB, MEDIA S/2019
Dir. General / Corp.	225.771	-	225.771	-	0,00%
Director Departamento	117.485	96.658	113.126	121%	1,25%
Director Área	68.081	68.237	68.111	99%	0,97%
Responsables	54.078	46.866	51.535	115%	-3,26%
Director de Oficina	46.665	44.281	45.886	105%	-0,47%
Interventor Oficina	41.370	38.496	39.694	107%	-1,20%
Resp. Inversiones Oficina	40.463	37.364	38.685	108%	1,74%
Gestores	42.836	38.918	40.846	110%	-1,40%
Apoyo Administrativo	40.975	36.220	38.358	113%	-1,39%
Total	45.049	38.395	41.713	117%	-1,04%

En relación con el llamado “Colectivo Identificado”, que está compuesto por los Consejeros, los altos directivos, los empleados que asumen riesgos, los que ejercen funciones de control, y por todo trabajador que reciba una remuneración global que lo incluya en el mismo baremo de remuneración que el de los altos directivos y los empleados que asumen riesgos, cuyas actividades profesionales inciden de manera importante en el perfil de riesgo de Unicaja Banco a nivel de grupo, sociedad matriz y filiales, resulta de aplicación la “Política de Remuneraciones Asociada a la Gestión del Riesgo”. Los principales aspectos de esta Política se encuentran disponibles en la web corporativa de Unicaja Banco.

Para el ejercicio 2020 únicamente la plantilla perteneciente a la Red de Negocio y a la Dirección de Banca Corporativa quedó sujeta a la aplicación de esquemas de incentivos. Motivado por la crisis sanitaria y económica derivada de la COVID-19, se adoptó el acuerdo de desactivación de los sistemas de incentivos para los miembros del Colectivo Identificado de Unicaja Banco y para los empleados de las Unidades de Apoyo al Negocio y Negocio Centralizado, así como la Dirección de Atención al Cliente. Con respecto al abono de la retribución variable, un 31% de la plantilla ha sido beneficiaria de la misma, suponiendo, en promedio, un 4,5% sobre su retribución fija (un 17% de la plantilla en 2019, suponiendo un 4% sobre su retribución fija).

La retribución salarial inicial correspondiente al último nivel del Grupo I prácticamente duplica el salario mínimo interprofesional vigente en España en 2020.

Remuneraciones de los Consejeros

En cuanto a la remuneración de los Consejeros, el marco general para la fijación de sus retribuciones se establece en la “Política de Remuneraciones de los Consejeros de Unicaja Banco, S.A. (2018-2020)”. La concreción de sus percepciones se publica a través del “Informe Anual de Remuneraciones de los Consejeros”, que, para cada ejercicio, se difunde por medio de la web corporativa de Unicaja Banco.



La remuneración media de los Consejeros por todos los conceptos ha sido de:

Remuneración media de los Consejeros por sexo (EUR)				
Categoría	Hombres		Mujeres	
	2020	2019	2020	2019
Consejeros Ejecutivos	819.190	819.190	-	-
Consejeros No Ejecutivos	83.560	84.860	83.020	86.870
Total	7	7	5	4

Nota. La remuneración media informada comprende todos los conceptos retributivos, expresados en términos anuales. En el año 2019 se produjo un cambio en el cargo de un Consejero Ejecutivo. Para más detalle, se puede consultar el Informe Anual de Remuneraciones de los Consejeros correspondiente a los ejercicios 2019 y 2020.

Compromisos post-empleo

La Entidad mantiene un sistema de previsión social para todos los empleados complementario del sistema de pensiones públicas de la Seguridad Social.

Durante el ejercicio 2002, la Entidad llegó a un acuerdo con sus empleados para la modificación y transformación de su sistema de previsión social complementaria en un modelo mixto de aportación definida y prestación definida, por el que se formalizó un plan de pensiones de empleo (Plan de Pensiones de Promoción Conjunta de los empleados de Unicaja Banco, S.A. y de la Fundación Bancaria Unicaja) exteriorizado en Unifondo Pensiones V, Fondo de Pensiones. Dicho Plan se configura como instrumento para el cumplimiento de los compromisos asumidos por las Entidades Promotoras (Unicaja Banco y Fundación Bancaria Unicaja), a través de la negociación colectiva, en relación con la previsión social de sus empleados, garantizando el respeto de los derechos y prestaciones aplicables a los colectivos procedentes de Unicaja Banco y de la Fundación Bancaria Unicaja.

El Plan de Pensiones de Promoción Conjunta de los empleados de Unicaja Banco y de la Fundación Bancaria Unicaja afecta a todos los empleados de ambas Entidades adscritos al mismo y a su personal pasivo. Recoge seis colectivos diferenciados por su modalidad de aportación (aportación definida, prestación definida) y con particularidades en cuanto a las modalidades de rescate según supuestos de contingencia.

Durante el año 2014, el Grupo Unicaja Banco adquirió una participación mayoritaria en el capital de Banco de Caja España de Inversiones, Salamanca y Soria, S.A. (EspañaDuro). Los empleados procedentes de dicha Entidad se aglutinan en torno a dos planes de pensiones: Plan de Pensiones de Empleados de la Caja de Ahorros de Salamanca y Soria, de aplicación para los empleados provenientes de la extinta Caja de Ahorros de Salamanca y Soria; y Fondempleo Caja España Plan de Pensiones, para los empleados procedentes de la antigua Caja España de Inversiones, Caja de Ahorros y Monte de Piedad.

En la actualidad, por tanto, conviven en la Entidad tres planes de pensiones diferenciados. Durante el ejercicio 2020 se ha continuado con el proceso de integración de los planes de pensiones de los empleados procedentes de EspañaDuro en el Plan de Pensiones de Promoción Conjunta de los empleados de Unicaja Banco, S.A. y de la Fundación Bancaria Unicaja.

La información contable sobre los compromisos post-empleo de dichos planes se detallan en las Cuentas Anuales, que, para cada ejercicio, se difunden a través de la web corporativa de Unicaja Banco.

Empleo del colectivo de personas con discapacidad

A 31 de diciembre de 2020, Unicaja Banco cumplía con lo establecido en el Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las



personas con discapacidad y su inclusión social, en el que se establece una cuota de reserva equivalente al 2% de la plantilla en empresas con más de 50 trabajadores, y la obligatoriedad de impulsar la integración social y laboral de las personas con discapacidad, además de reforzar los conceptos de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal. Por otra parte, Unicaja Banco colabora con asociaciones de utilidad pública cuyo objeto social es la formación profesional, la inserción laboral y la creación de empleo en favor de las personas con discapacidad.

El número de empleados con discapacidad ascendió a 118 (134 en 2019), de los que 94 eran empleados en plantilla con discapacidad reconocida (99 en 2019) y los restantes 24 se incorporaron en ejecución de medidas alternativas conforme a lo establecido legalmente (35 en 2019).

Adicionalmente, Unicaja Banco ofrece ayudas para la formación de hijos de empleados con discapacidad. En el año 2020 han percibido la cantidad de 3.400 euros y, en aplicación del Plan de Igualdad, para la situación de discapacidad igual o superior al 65%, la cantidad percibida ha sido de 4.400 euros. Esta ayuda se percibe por cada hijo, hasta el año en que cumpla la edad de 25 años.

Seguridad y salud laboral

La Política de Prevención de Riesgos Laborales de Unicaja Banco recoge el conjunto de principios y objetivos generales de la Entidad en este ámbito. Su asunción implica un compromiso fundamental de mejora continua en materia preventiva para la promoción del bienestar laboral, que conlleva la elevación del nivel de seguridad en el trabajo y la mejora de las condiciones de salud para toda la plantilla.

La aplicación de la normativa de prevención de riesgos laborales no se entiende, exclusivamente, como el cumplimiento formal de aspectos relacionados con la seguridad y la salud, sino como la integración en la estructura organizativa de la Entidad, considerándola como uno de los pilares en los que se fundamenta la estabilidad, la seguridad y la calidad en el trabajo.

La Entidad mantiene un Sistema de Gestión de la Prevención de Riesgos Laborales integrado en su estructura jerárquica, que implica la asunción de la obligación de incluir la prevención de riesgos en cualquier actividad que se realice y la inclusión de la gestión de la prevención en el diseño de la política integral de Recursos Humanos. Para la consecución de los objetivos descritos, se emplean los medios humanos y materiales necesarios.

El Sistema de Gestión de la Prevención, organizativamente, se articula a través del Servicio de Prevención Propio de Unicaja Banco y es actualizado de forma periódica y permanente, adaptándolo al desarrollo normativo y aplicando el progreso tecnológico. En el año 2019 se obtuvo la certificación del Sistema de Gestión por AENOR de conformidad con la norma ISO 45001:2018. Las auditorías legales del sistema se realizaron en 2019 y tienen una vigencia de 4 años. Durante el año 2020 se ha realizado la auditoría interna del Sistema de Gestión y se ha obtenido la Certificación de los Protocolos de Actuación frente a la COVID-19 por la Auditora AENOR para la totalidad de los centros de trabajo de la Entidad. Igualmente, por Auditoría Interna y Cumplimiento Normativo de la Entidad se ha realizado la correspondiente auditoría sobre dichos Protocolos de Actuación frente a la COVID-19, demostrándose que se cumplen los requisitos de la norma y se encuentran eficazmente implantados.

Por otro lado, la Entidad cuenta con un Plan de Prevención Anual y una Memoria de Actividades del Servicio que se presentan ante el Comité Intercentros de Seguridad y Salud Laboral y ante los órganos de control de la Administración Pública. También existe un Manual de Procedimientos, que tiene un valor esencial en la consolidación del sistema preventivo. Con ello, se cumple una exigencia legal para la consolidación del sistema, que permite disponer de un mecanismo que facilita el aprendizaje de quienes están implicados en la acción preventiva, y, no menos importante, el proceso de seguimiento y evaluación, que es determinante en toda acción de mejora.



Son destacables, por la defensa de los derechos de la integridad y dignidad de los empleados, el Protocolo de actuaciones a seguir en caso de violencia y agresiones externas y los Protocolos para la prevención del acoso moral y/o psicológico, el procedimiento específico de actuaciones preventivas y correctoras ante situaciones de atraco, y el Protocolo de actuaciones ante agresiones y amenazas externas derivadas del trabajo.

A finales de año, se ha puesto en marcha la campaña de reconocimientos médicos periódicos, iniciándose con el personal mayor de 45 años hasta abarcar, durante 2021, la totalidad de los empleados que voluntariamente accedan al mismo.

La siniestralidad laboral en Unicaja Banco es muy reducida, propia de las actividades administrativas, ejerciendo una influencia significativa las prácticas preventivas puestas en práctica, como muestra el hecho de que las jornadas perdidas por accidente laboral suponen el 0,07% de las jornadas teóricas totales, situándose el índice de incidencia en 2020 en el 2,44‰ y el índice de frecuencia en el 1,68. En cuanto a la distribución por sexo de los accidentes laborales, 4 han correspondido a hombres (29%) y 10 a mujeres (71%). Por su gravedad, todos los accidentes (14) se han considerado leves. El índice de duración media de los accidentes laborales es de 71,78 días, y el índice de gravedad de los mismos ha sido del 0,12‰. El absentismo laboral causado por enfermedades comunes y accidentes no laborales debido a la situación extraordinaria de pandemia presenta una tasa del 5,70% de las jornadas teóricas de 2020, lo que equivale a 81.424,75 jornadas de trabajo (569.973,25 horas de trabajo).

SINIESTRALIDAD LABORAL						
	2020	2019	2020	2019	2020	2019
	Jornadas perdidas (%)		Índice de incidencia (‰)		Índice de frecuencia (%)	
Accidente laboral	0,07	0,10	2,44	4,12	1,68	2,79

SINIESTRALIDAD LABORAL						
Accidente laboral						
	Sexo (%)		Gravedad (%)		Índice duración media (días)	Índice de gravedad (‰)
	Hombre	Mujer	Alta	Leve		
2020	29	71	-	100	71,78	0,12
2019	20	80	-	100	63,11	0,18

ABSENTISMO LABORAL			
Enfermedad común y accidentes no laborales			
	Tasa	Jornadas	Horas de trabajo
2020	5,70	81.424,75	569.973,25
2019	3,79	57.091,00	399.636,00

*Nota: Situación extraordinaria de pandemia

Beneficios sociales

La plantilla de Unicaja Banco disfruta de una serie de beneficios sociales que superan los legalmente establecidos e incluyen, entre otros, permiso sin sueldo, excedencia por cuidado de hijos, excedencia voluntaria, excedencia forzosa, fondo común de quebranto de moneda, tarjetas de pago con condiciones especiales, préstamos hipotecarios y personales a tipos reducidos, préstamos y anticipos salariales y sociales, seguro de vida colectivo complementario, ayudas por nupcialidad, natalidad, estudios de empleados e hijos y guardería.



Los empleados con contrato a tiempo parcial pueden disfrutar de los mismos beneficios sociales que se aplican a los empleados con contrato a tiempo completo. Con respecto a los trabajadores con contrato temporal, la principal diferencia se encuentra en la financiación, ya que los mismos no pueden acceder a los préstamos de adquisición de vivienda, hipotecarios libres, préstamos para atenciones varias y personales libres, de acuerdo a lo fijado en el Colectivo de las Cajas y Entidades Financieras de Ahorro. En cuanto a las tarjetas Mastercard y Visa, el importe máximo que pueden solicitar es de 2.500 euros.

En 2020, se han concedido 879 préstamos de convenio (anticipos sociales, préstamos sociales y convenio vivienda fijados en el convenio colectivo) por un importe de 43,96 millones de euros. Se han aprobado también 729 operaciones de préstamo libre a empleados, por un importe de 23,55 millones de euros.

Asimismo, las aportaciones a planes de pensiones de empleados de Unicaja Banco ascendieron a 13,7 millones de euros (15,2 millones de euros en 2019).

Los empleados con contrato indefinido se incorporan al Plan de Pensiones de Empleados de manera inmediata en el momento de su pase a dicha situación. Los trabajadores con contrato temporal podrán acceder al Plan de Pensiones de Empleados tras acumular más de 12 meses de antigüedad con la misma modalidad de contrato.

Relaciones laborales/sociales

En Unicaja Banco se respeta el papel y las responsabilidades que competen a las representaciones sindicales y, muy especialmente, en lo que concierne a la negociación colectiva. La participación de los representantes de los trabajadores en las decisiones adoptadas por la Entidad en materia laboral constituye una de las directrices que marca la política de Recursos Humanos de la Entidad. En 2020, la mayoría de la plantilla de Unicaja Banco estuvo sujeta al Convenio Colectivo de las Cajas y Entidades Financieras de Ahorro, que, junto a los convenios adoptados en el seno de Unicaja Banco, determina, en general, el tiempo de trabajo y las demás condiciones de empleo. A los empleados procedentes de Alteria Corporación Unicaja, S.L.U., con motivo de la subrogación de sus contratos de trabajo en aplicación del artículo 44 del Estatuto de los Trabajadores, se les aplicó el XVII Convenio Colectivo Estatal de empresas de consultoría y estudios de mercados y de la opinión pública, hasta su incorporación, el 1 de enero de 2021, al nuevo Convenio Colectivo de las Cajas y Entidades Financieras de Ahorro.

Con fecha 30 de septiembre de 2020, de una parte, por la organización empresarial CECA, en representación de las empresas del sector, y de otra, por las organizaciones sindicales CC.OO.-Servicios, FINE y FeSMC-UGT, en representación de los trabajadores afectados, se suscribió el Convenio Colectivo para las Cajas y Entidades Financieras de Ahorro para el periodo 2019-2023. El texto de dicho Convenio ha sido publicado en el Boletín Oficial del Estado el 3 de diciembre de 2020.

El Comité Intercentros de Seguridad y Salud en Unicaja Banco se constituyó el 31 de marzo de 2003, como órgano de consulta y participación en materia de Prevención de Riesgos Laborales en la Gestión de la Prevención y en su ámbito de actuación se han elaborado los siguientes documentos:

- Protocolo para la prevención de violencia y agresiones externas derivadas del trabajo.
- Protocolo para la prevención del acoso moral y/o psicológico en el trabajo.
- Protocolo para la prevención del acoso sexual y/o por razón de sexo en el trabajo.
- Procedimiento ante situaciones de atraco.
- Protocolo de integración laboral de personas con discapacidad.



- Mejoras en situaciones de embarazo y lactancia.
- Campaña de reconocimientos médicos bianuales.
- Plan de Prevención Anual 2020.

En materia de gestión de la COVID-19:

- Evaluación de Riesgos frente al SARS-Cov-2.
- Protocolos de Actuación en oficinas de la Red de Negocio.
- Protocolos de Actuación en Servicios Centrales y Direcciones Territoriales.
- Protocolos para las cafeterías de edificios singulares.
- Cuestionario de evaluación de medidas de desescalada en oficinas.
- Cuestionario de evaluación de medidas de desescalada en edificio singulares.
- Cuestionario de autoevaluación de las condiciones de trabajo en remoto como medida excepcional en el contexto de la COVID-19.
- Protocolo de casos positivos.
- Protocolos específicos con empresas de limpieza.
- Documento de coordinación empresarial.
- Documento de coordinación empresarial en fase de desescalada.
- Protocolo de actuación interna del SPP en el contexto de la COVID-19.

Formación y planes de carrera

Para Unicaja Banco, la formación representa un compromiso con su equipo humano, siendo concebida, por tanto, como una inversión orientada a proporcionar respuestas a las necesidades mostradas por los clientes y a la cobertura de las expectativas individuales de todos los profesionales que trabajan en la Entidad, con el fin de facilitar el desarrollo y crecimiento personal y profesional permanente, y el aprovechamiento del conocimiento y del potencial individual y colectivo de la plantilla. En este sentido, Unicaja Banco ha realizado un año más un gran esfuerzo formativo, materializado en un nuevo Plan Anual de Formación. Así, durante 2020, se ha invertido en formación un total de 614.725,68 euros, impartándose, prácticamente a la totalidad de la plantilla, en torno a 358.000 horas de formación con un promedio de 62,32 horas por empleado y con la siguiente distribución por categorías profesionales:

Categoría	Horas	
	2020	2019
G1 - Nivel I-V	133.460	206.113
G1 - Nivel VI-IX	167.199	226.163
G1 - Nivel X-XIV	57.420	93.794
G2 - Nivel II-III	44	188
Total	358.123	526.258



Las principales actuaciones en materia de formación se han articulado en torno al Plan Anual de Formación 2020, que tiene como propósito ampliar el conocimiento, mejorar las capacidades técnicas y cubrir las necesidades formativas de los empleados. El Plan se agrupa en diez categorías:

1. Formación en asesoramiento financiero.

Directiva sobre Mercados de Instrumentos Financieros (MiFID 2), se viene impartiendo un programa de formación con el fin de la obtención de un certificado que permita a los empleados comercializar con productos categorizados como tal, así como la “formación de mantenimiento MiFID” para aquellos empleados que ya habían obtenido el certificado en los años 2017, 2018 y 2019.

2. Formación en Ley de Crédito Inmobiliario.

El objetivo de la Ley 5/2019 es dar más seguridad a todos los intervinientes en el proceso hipotecario, estableciendo el deber de formación y cualificación de las personas que intervengan en la concesión de créditos inmobiliarios, desarrollado en la Orden Ministerial ECE/482/2019. Se ha realizado un programa de formación dirigido a los colectivos implicados en la ley con el fin de obtener el certificado que permita comercializar productos de crédito inmobiliario, así como la “formación de mantenimiento” para aquellos empleados que ya habían obtenido el certificado en el año 2019.

3. Formación y adaptación enfocada al personal de nueva entrada.

4. Planes de carrera dirigidos a técnicos de servicios centrales y servicios territoriales.

5. Itinerarios formativos por puestos (demanda interna): programa de desarrollo profesional a través de un catálogo de actividades y cursos a disposición de todos los empleados.

6. Formación específica para el Consejo de Administración y personal clave, con el fin de que el personal responsable de la toma de decisiones tenga un perfil adecuado de conocimientos.

7. Programas de continuidad y mantenimiento.

8. Transformación Digital, donde se incluyen los distintos proyectos formativos dirigidos a la transformación digital de Unicaja Banco.

9. Necesidades normativas y regulatorias: formaciones cuyo fin es el conocimiento de la nueva normativa. En 2020 se destacan las siguientes:

- El programa de formación de Seguridad y Salud Laboral (PRL) se ha incluido en la Formación Normativa Recurrente en cada uno de los Planes de Formación aprobados en Unicaja Banco.

Además de impartir este programa a los colectivos correspondientes, se han puesto a disposición en el portal de formación de la Entidad los contenidos formativos en esta materia para que cualquier empleado pueda acceder a ellos de forma voluntaria y resolver cualquier inquietud relacionada con esta temática.

- El programa de Formación de Mantenimiento en Seguros surge para dar cumplimiento a la normativa aplicable y permite capacitar a la Red de Negocio en el conocimiento y actualización de los ramos seleccionados cada año.



El resumen para el ejercicio 2020 de estas acciones formativas es el siguiente:

Acción Formativa	Asistentes	Horas
Prevención de Riesgos Laborales	2.351	11.657
Mantenimiento en Seguros (IDD)	3.505	70.100
Novedades en materia de PBC-FT (Módulo III Mantenimiento MiFID)	3.919	15.676
Prevención del Riesgo Penal	437	3.496

El resumen de las acciones formativas del ejercicio 2019 fue el siguiente:

Acción Formativa	Asistentes	Horas
Novedades en materia de PBC-FT (Módulo I Mantenimiento MiFID)	3.304	16.520
Prevención del Riesgo Penal	375	3.000
Prevención de Riesgos Laborales	521	1.870

10. Necesidades corporativas específicas del ejercicio.

En 2020, Unicaja Banco ha continuado con el desarrollo de Uniecampus, amplio espacio virtual de gestión del conocimiento, capaz de aglutinar, sistematizar, interrelacionar, promover, atraer, integrar y difundir las principales fuentes formativas conectadas con la actividad de la Entidad. En Uniecampus se encuentran ubicadas las Escuelas con contenidos de diversa naturaleza. Existe una Escuela específica para cada una de las acciones formativas referenciadas en el epígrafe anterior:

- Escuela de Prevención de Riesgos Laborales.
- Escuela de Seguros y Ahorro-Previsión.
- Escuela de Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo.
- Escuela de Prevención del Riesgo Penal.

Adicionalmente se resalta también la “Escuela de Gestión Ambiental”, desde donde se puede acceder a los principales documentos de funcionamiento del Sistema, estructurados conforme a la Norma Internacional UNE-EN ISO 14001:2015, así como a otros documentos de interés, tales como circulares y comunicados relacionados con el medioambiente.

En el año 2020 se aprobó el Plan de Formación sobre Finanzas Sostenibles, que incluye un Programa General, de 5 horas de duración, dirigido a todos los empleados de la Entidad, y cuya impartición está prevista durante el año 2021, así como un Programa Específico para aquellos colectivos con necesidades formativas propias en la materia. Dentro de este último bloque, hay que significar que en septiembre de 2020 se impartió a los miembros del Consejo de Administración de Unicaja Banco la acción formativa “Finanzas Sostenibles y Factores ASG”.

Unicaja Banco potencia el reconocimiento del desempeño mediante la puesta en marcha de distintos sistemas y planes de desarrollo de carreras profesionales para la red de oficinas y para las unidades de apoyo al negocio, en los que tienen cabida los programas de gestión de habilidades y competencias profesionales, que son independientes de los previstos por el convenio colectivo y tienen por objeto facilitar la progresión profesional. Asimismo, mantiene los denominados Bancos de Talento Directivo y Comercial, en los que se identifica sistemáticamente, y con independencia del puesto actual, a los profesionales que tienen mayor potencial de desarrollo.



Asimismo, Unicaja Banco mantiene acuerdos de colaboración con diversas Universidades implantadas en las provincias donde desarrolla su actividad, mediante los cuales, durante 2020, 11 alumnos que cursan estudios universitarios vinculados a la actividad financiera tuvieron oportunidad de realizar prácticas en la Entidad complementando su formación teórica.

En 2020, como consecuencia de las actuaciones llevadas a cabo por efecto de la pandemia de la COVID-19, se decidió suspender temporalmente la realización del proceso de evaluación del desempeño y desarrollo profesional.

Accesibilidad universal de las personas con discapacidad

Desde el Grupo Unicaja Banco se considera la discapacidad de forma transversal en toda la Organización. Se garantiza de manera específica la protección de aquellos trabajadores que se encuentren en situación biológica o sociolaboral especial, incluidos aquellos que tengan reconocida la situación de discapacidad física, psíquica o sensorial, así como las trabajadoras en situación de maternidad, parto reciente o lactancia.

Las páginas web comercial y corporativa han sido diseñadas y revisadas según las pautas definidas en el documento *Web Content Accessibility Guidelines 1.0* (Directrices de Accesibilidad al Contenido Web 1.0), dictadas por el grupo de trabajo WAI perteneciente al W3C. El objetivo de estas directrices es facilitar el acceso a la información ofrecida desde Internet a todos los ciudadanos.

Los sitios han sido validados con la herramienta TAW y revisados con distintos dispositivos, el nivel de accesibilidad alcanzado es doble-A (AA) con el cumplimiento de algunas normas triple-A (AAA). Cualquier problema de accesibilidad o usabilidad, así como cualquier sugerencia, puede ser directamente comunicada a través del portal web.

Adicionalmente, se ha seguido avanzando en la accesibilidad de la red de oficinas de la Entidad.

Igualdad

Unicaja Banco, firme en su propósito de avanzar en el establecimiento de políticas de RSC, cuenta con un Plan de Igualdad desde 2009, que tiene por objetivo incorporar a los valores tradicionales de la Entidad el de la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres.

Con ello, pretende una igualdad de trato y de oportunidades efectiva que permita a la mujer ocupar el papel que le corresponde en el ámbito empresarial e institucional, favoreciendo con ello la generación de riqueza y valor en la sociedad en la que actúa.

Como consecuencia de un trabajo de diagnóstico, se definieron los objetivos del Plan de Igualdad y se diseñaron las medidas necesarias para materializar, de manera transversal, la igualdad efectiva entre mujeres y hombres, para garantizar la plena igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres, destinadas a eliminar toda forma de discriminación directa o indirecta por razón de sexo.

Entre los objetivos asumidos destacan: potenciar el acceso, el desarrollo y la promoción de la mujer a puestos en los que su presencia, a día de hoy, aún está subrepresentada; formar y sensibilizar a los empleados en materia de igualdad, haciendo especial hincapié en el colectivo de Directivos que ostentan un amplio poder de decisión y autonomía en la gestión de las personas a su cargo; incorporación de la variable de igualdad de forma directa y proactiva a los procesos de gestión de personas; potenciar, en el ámbito de la RSC, la asunción equilibrada de responsabilidades familiares mediante medidas para la ordenación del tiempo y de conciliación de la vida personal y familiar.



Entre otras medidas del Plan de Igualdad, extensibles tanto a hombres como mujeres, se incluyen la excedencia por cuidado de hijos y familiar con reserva de puesto de trabajo durante los dos primeros años; la excedencia solidaria hasta 18 meses y el acceso al permiso retributivo de 21 horas anuales para determinadas situaciones extensibles hasta el 2º grado de consanguinidad.

También existe un protocolo para evitar y resolver cualquier situación de acoso o discriminación por razón de sexo.

Para ello se realizan campañas de sensibilización, formación e información en materia de igualdad de oportunidades. Se dispone de un espacio específico de igualdad en la Intranet Corporativa para informar a la plantilla del Plan de Igualdad y de las medidas orientadas a favorecer la conciliación personal, familiar y laboral en la Entidad. Existe un Código de buenas prácticas en el uso del lenguaje.

En 2020 se han iniciado las actuaciones encaminadas a la constitución de una Comisión Negociadora del Plan de Igualdad con el objetivo de elaborar un nuevo Estudio de Diagnóstico para adaptarlo a la realidad empresarial actual y, en consecuencia, la elaboración de un nuevo Plan de Igualdad para adaptarlo a los Reales Decretos de 2020.

Gestión de la situación originada por la COVID-19

Recursos Humanos, a través del Área de Gestión, Análisis y Control, Unidad de Gestión, en concordancia con los requerimientos de prevención de la salud de los trabajadores y en línea con las comunicaciones realizadas por la Entidad, ha llevado a cabo la gestión, autorización y seguimiento de las medidas relativas a conciliación adoptadas en el entorno de la COVID-19, incluyendo entre las mismas reducciones de 100% de la jornada, permisos sin sueldo, solicitudes de permisos retribuidos, trabajo no presencial, flexibilidad horaria, etc. Durante la primera ola de la pandemia, en torno a un 75% de los empleados de Servicios Centrales desarrollaron sus funciones en la modalidad de trabajo no presencial.

En materia preventiva, y con el objetivo principal de la protección de la salud de los empleados, la gestión de la pandemia frente al virus SARS-Cov-2 ha absorbido la actividad preventiva de la Entidad y, en concreto, del Departamento de Recursos Humanos, dada la gravedad de la situación. Se han adoptado medidas desde finales del mes de febrero de 2020, anticipándonos a la declaración de situación de pandemia y del estado de alarma a nivel nacional. Las medidas han sido preventivas, organizativas y de formación e información. Se ha creado un espacio web específico en la Intranet Corporativa desde el que se puede consultar información permanentemente actualizada sobre la enfermedad, medidas de prevención a adoptar y protocolos de actuación, entre otros aspectos.

Se ha dotado de medios de protección a la totalidad de la plantilla mediante la entrega periódica de mascarillas FFP2, geles hidroalcohólicos, desinfectantes de puestos de trabajo, viseras de protección, guantes y mamparas de separación para todos los puestos de la red de negocio. También se han implantado medidas como la instalación de bandas de separación, y otras organizativas, como la reducción del aforo a un empleado por cliente en las oficinas, el fomento del sistema de “cita previa”, la eliminación de los cursos presenciales, la limitación del aforo en las reuniones presenciales cuando estas sean imprescindibles y el fomento de las reuniones telemáticas, la limitación de los desplazamientos comerciales, etc.

Se ha elaborado un Protocolo de actuación interna del Servicio de Prevención tras la evaluación inicial del riesgo y se creó un Comité de Gestión para la coordinación de los distintos departamentos implicados. Se realiza una coordinación con las empresas proveedoras clave. Se ha elaborado un Protocolo de limpieza para las contratas y personal que realiza esta tarea, compartiendo buenas prácticas con el objeto de extender la aplicación de éstas.



Se ha establecido un Protocolo de gestión ante casos positivos por la COVID-19, de un Protocolo de medidas de actuación frente a la COVID-19 para oficinas de la red de negocio y de otro Protocolo de Actuación de medidas de actuación frente a la COVID-19 para los Servicios Centrales y Direcciones Territoriales. Igualmente, se han publicado los Protocolos para el funcionamiento de las cafeterías de la Entidad en edificios singulares, que se han ido adaptando a la normativa vigente en cada Comunidad Autónoma en relación a los límites y recomendaciones establecidas para la hostelería. Durante el año 2020, desde mayo, se empezaron a realizar pruebas diagnósticas a la totalidad de la plantilla, inicialmente a los que se hallaban presencialmente en sus puestos de trabajo y, en segundo lugar, a las incorporaciones físicas, tanto de personal en situación de trabajo en remoto, como a empleados más vulnerables por motivos de salud, o en situación de baja laboral por cualquier motivo. Se han realizado desde mayo a diciembre un total de 6.165 pruebas diagnósticas (test rápidos de antígenos, test rápidos serológicos, PCRs, y serologías en función de las necesidades específicas del caso). Posteriormente, se siguen desarrollando pruebas diagnósticas tras la detección de un caso positivo en un centro de trabajo al resto de la plantilla afectada a criterio de la Unidad de Vigilancia de la Salud. En la primera ola de la pandemia, siguiendo el Procedimiento de Actuación para los Servicios de Prevención en sus sucesivas versiones, se aplicaron las medidas de protección para el personal especialmente sensible.

También y con carácter preventivo, se ha dado un impulso especial a la campaña de vacunación antigripal dirigida a toda la plantilla de Unicaja Banco, a lo que hay que sumar la campaña de vacunación contra el neumococo dirigida exclusivamente a los mayores de 60 años.

En cuanto al personal sensible, desde el inicio de la pandemia, se evitó la exposición física en el puesto de trabajo a toda persona que acreditó tener condición de personal especialmente sensible por patologías propias o de familiares directos. Este personal fue valorado por las unidades de vigilancia de la salud del Servicio de Prevención Ajeno Quiron Prevención, el cual dictaminó con criterios médicos, y en función de lo establecido en el Procedimiento de los Servicios de Prevención del Ministerio de Sanidad, la consideración o no como personal sensible. El total de reconocimientos médicos de valoración de sensibilidad fue de 778, tanto de Servicios Centrales como de la Red de Negocio.

Fruto de este esfuerzo, se ha obtenido la certificación de los Protocolos de actuación frente a la COVID-19 para la totalidad de los centros de Unicaja Banco, otorgado por la certificadora AENOR.

En materia formativa, se ha desarrollado el “Curso de Formación COVID-19” con el objetivo de dotar a los trabajadores de Unicaja Banco de las herramientas adecuadas que ayuden en la prevención del coronavirus. Este curso tiene 5 horas de duración y se ha impartido con metodología “on line”.

A través de la Unidad de Comunicación Interna, se han implantado medidas de comunicación e información internas. Desde el inicio de la pandemia se ha llevado una acción continua de información a la plantilla acorde a las recomendaciones de las autoridades sanitarias.

El 27 de febrero de 2020 se inició el Plan de Actuación para la Continuidad del Negocio en el contexto de la COVID-19 y se puso a disposición de la plantilla un *microsite* específico sobre el coronavirus, incorporando actualizaciones semanales de forma ininterrumpida. En este espacio virtual se recogen los protocolos de actuación, información sobre medidas preventivas, de comunicación y organizativas, así como indicaciones de los canales de comunicación con el Servicio de Prevención de la Entidad (correos electrónicos y teléfonos generales y específicos según zonas geográficas). También incluye otros documentos elaborados internamente o por terceros (Ministerio de Sanidad, OMS, etc.) con información de interés sobre el coronavirus.

A la fecha, Recursos Humanos ha enviado más de 50 comunicaciones específicas a la plantilla, además de otras de refuerzo en boletines internos, en la que se aporta todo tipo de información relacionada con el coronavirus, entre las que destacan las relativas al Plan de actuación y medidas a adoptar frente al coronavirus, medidas complementarias de conciliación, vacaciones y permisos dentro del contexto de la COVID-19, indicaciones a la Red de Negocio para la organización de los centros, realización de test de diagnóstico rápido COVID-19, Protocolos de actuación en oficinas y edificios de servicios centrales, etc.



Todas las comunicaciones enviadas por la Entidad se encuentran archivadas y a disposición de los empleados en la Intranet Corporativa, apartado Unipersonal, o en la versión para casa del Portal del Empleado, denominado Unipersonal Home.

Adicionalmente, se han realizado campañas específicas de información y sensibilización contra el coronavirus COVID-19 y de reconocimiento a empleados (en colaboración con el Área Redes Sociales), así como la elaboración de señalética específica para la prevención de la COVID-19.

Por último, hay que destacar que durante todo el estado de alarma en la primera ola de la pandemia, con un confinamiento domiciliario estricto, el servicio de Atención al Empleado (tanto de forma telefónica como vía e-mail) estuvo disponible para la plantilla del Banco atendiendo más de 2.100 consultas en el periodo de marzo a junio de 2020.

COMPROMISO CON LOS TERRITORIOS

Apoyo a las empresas y emprendedores

Como se ha señalado anteriormente, el Grupo Unicaja Banco apuesta decididamente por las empresas y los emprendedores. A la propia oferta crediticia, en la que tiene cabida la concesión de microcréditos, se suma la canalización de las ayudas concedidas por las Administraciones Públicas. En este marco se encuentran los convenios suscritos con el Banco Europeo de Inversiones (BEI), el Instituto de Crédito Oficial (ICO), GARÁNTIA, IBERAVAL y SAECA, entre otros.

En el ejercicio de su compromiso con el tejido empresarial, el Grupo ha colaborado financieramente en el desarrollo de múltiples iniciativas canalizadas a través de organizaciones empresariales.

En conjunto, el Grupo ha aportado financiación a PYMES y a autónomos con un saldo vivo por importe cercano a los 3.800 millones de euros en 2020.

Participaciones empresariales

Unicaja Banco, además de su labor estrictamente comercial, prestando una extensa gama de servicios y satisfaciendo las necesidades de financiación del sector empresarial, se ha implicado directamente en la actividad empresarial, a través de la creación y promoción de iniciativas empresariales y la adquisición y mantenimiento de participaciones en el capital de las mismas.

Desde la Dirección de Participadas se coordinan la gestión y las políticas aplicables a la cartera de participaciones del grupo Unicaja Banco, vigilando el cumplimiento de los objetivos generales de la Entidad de control del riesgo y buscando una rentabilidad diversificada y alternativa al negocio principal. También se coordina la presencia de representantes de la Entidad en los órganos de administración de las sociedades participadas, velando por los intereses de las mismas, la continuidad de su proyecto empresarial y la creación de riqueza en su territorio de actuación.

Para el correcto control de las sociedades participadas se dispone de tres manuales específicos:

- “Manual de Procedimientos en el ámbito de las Sociedades Participadas”, en el que se describen los procedimientos, actividades y tareas a realizar sobre la gestión de las mismas, toma de decisiones de inversión y desinversión, tanto de titularidad de la Entidad como de otras sociedades del Grupo.



- La “Política de selección de Consejeros para las Sociedades Participadas del Grupo Unicaja Banco”, en que se establece el procedimiento de selección para la designación de los administradores de las sociedades del Grupo Unicaja Banco (filiales y asociadas) o en otras sociedades de su grupo económico.
- “Manual de Control de Riesgo de Participación”, en el que se establecen procedimientos de control interno independiente, efectivos y eficientes, sobre la gestión de las sociedades participadas.

Gracias a su posición estratégica en los territorios de implantación, siendo Entidad de referencia, Unicaja Banco ha tratado de compatibilizar los objetivos antes descritos con el desarrollo económico regional, apoyando la iniciativa empresarial en el ánimo de impulsar la creación de empleo. El Grupo Unicaja Banco mantiene en su cartera inversiones relevantes en los sectores de agroalimentación, infraestructuras, servicios públicos, energía y parques tecnológicos, entre otros.

El compromiso del Grupo con el desarrollo de los territorios queda patente a través de la participación en proyectos de infraestructura (aparcamientos, agua, limpieza, promoción local, asesoramiento...).

También se apuesta por el desarrollo de la industria de los servicios financieros ampliando su capacidad de oferta a los agentes económicos a través de las filiales y participaciones del Grupo. En el ejercicio de su política de apoyo al tejido empresarial, el Grupo participa en sociedades orientadas a la creación y consolidación de empresas y proyectos innovadores, en parques tecnológicos y en el desarrollo de proyectos inmobiliarios.

Las actuaciones anteriormente descritas se complementan con la participación en proyectos que contribuyen al desarrollo sostenible, como son los relacionados con la generación de energías renovables. También contribuye al desarrollo del sistema financiero de una nación en vías de desarrollo como El Salvador a través de la participación en un proyecto de microcréditos vinculado al emprendimiento, que ha contribuido al desarrollo económico del país en los últimos 19 años, o participando en un proyecto empresarial que tiene como objetivos la promoción, educación y rehabilitación de personas con minusvalía, a fin de lograr su integración laboral y social, promoviendo y gestionando programas de formación profesional.

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Banca Responsable. Vivienda y exclusión social

El Grupo Unicaja Banco ha desarrollado, al margen de las medidas coyunturales de apoyo debidas a la COVID-19, líneas de financiación y apoyo a las familias, entre ellas las relativas a la vivienda de carácter social. El Grupo viene desarrollando un conjunto de medidas -renegociación de las condiciones financieras, reestructuración y refinanciación de deudas, dación en pago y alquiler social- orientadas a facilitar que los clientes en situación de dificultad económica coyuntural puedan satisfacer el cumplimiento de las obligaciones derivadas de los préstamos contratados, de las que se han beneficiado algo más de 1.700 familias en 2020 (algo más de 2.000 familias en 2019).

El Grupo está adherido al Código de Buenas Prácticas, establecido en el Real Decreto-Ley 6/2012, de 9 de marzo, de medidas urgentes de protección de deudores hipotecarios sin recursos, con las modificaciones posteriores introducidas por la Ley 1/2013, de 14 de mayo, por el Real Decreto-Ley 1/2015, de 27 de febrero, por el Real Decreto-Ley 5/2017, de 17 de marzo, y por la Ley 5/2019, de 15 de marzo.



Adicionalmente, el Grupo ha continuado con su adhesión al Convenio del Fondo Social de Viviendas (FSV), destinadas al alquiler para familias en situación de especial vulnerabilidad. Unicaja Banco ha aceptado en diciembre de 2020 la prórroga durante un año adicional, hasta enero de 2022, del periodo de vigencia del “Convenio para la creación de un Fondo Social de Viviendas”. Esta iniciativa se suma a los esfuerzos que, especialmente, desde el comienzo de la anterior crisis, se vienen desplegando a favor de los colectivos más desfavorecidos y afectados por ella, como refinanciaciones, períodos de carencia, daciones en pago con carácter voluntario o la adquisición de vivienda para su posterior alquiler social al deudor.

La aportación de viviendas al FSV es de 375, la misma cantidad que en 2019; dichas viviendas pueden ser ocupadas en régimen de alquiler, por importe de entre 150 y 400 euros mensuales, en función de los ingresos de los arrendatarios, por familias que hayan perdido su vivienda debido al impago de su préstamo hipotecario y se encuentren en situación de especial vulnerabilidad. A cierre de 2020, cerca del 96% de las viviendas del FSV han sido admitidas para su alquiler (el 94% en 2019).

Finalmente, con el fin de mitigar el impacto económico que sobre los colectivos en situación de vulnerabilidad está teniendo la crisis del coronavirus, Unicaja Banco ha eximido durante el estado de alarma del pago de la mitad de la renta a todos los titulares de los contratos de alquiler de inmuebles integrados en el Fondo Social de Viviendas (FSV). Para el resto del parque de viviendas en alquiler de Unicaja Banco, la Entidad ha aplicado las medidas aprobadas por el Gobierno, tales como la moratoria de la renta de arrendamiento en caso de vivienda habitual. Esta medida fue ofrecida también a empresas y autónomos para el alquiler de los locales de propiedad de la entidad financiera, según lo estipulado oficialmente.

Fomento de la educación financiera

El Grupo, principalmente a través de Unicaja Banco, aunque también con voluntarios de otras empresas integrantes del mismo, especialistas en sus respectivos ámbitos de actuación profesional (banca privada, seguros, inversiones...), en colaboración con la Fundación Unicaja y otras entidades, públicas y privadas, lleva desde 2005 desarrollando programas de educación financiera, con el objetivo de incrementar las competencias y los conocimientos económicos y financieros de la población, y fomentar la cultura financiera, a través de cursos y jornadas, publicaciones y varios portales de Internet [Edufinet (www.edufinet.com), con contenidos de carácter económico-financiero destinados a la ciudadanía en general; Edufiemp (www.edufinet.com/edufiemp), con contenidos específicos para empresarios y emprendedores; Edufinext (www.edufinet.com/edufinext), con contenidos destinados a un público joven].



El Proyecto Edufinet ha suscrito convenios de colaboración con diversas Universidades, entre las que se incluyen la Universidad Internacional de Andalucía, la Universidad de Málaga, la Universidad de Jaén, la Universidad Pablo de Olavide de Sevilla, la Universidad de Almería, la Universidad de Córdoba, la Universidad Nacional de Educación a Distancia, la Universidad de Salamanca, la Universidad de León, la Universidad de Huelva, la Universidad del Algarve (Portugal), la Universidad de Granada, la Universidad de Burgos, la Universidad de Cádiz, la Universidad de Valladolid y la Universidad Pontificia de Salamanca.

El Proyecto Edufinet también tiene suscritos convenios de colaboración con diversas entidades e instituciones empresariales, entre las que se incluyen la Confederación de Empresarios de Málaga, el Colegio de Economistas de Málaga, la Confederación de Empresarios de Andalucía, la Confederación Empresarial de la Provincia de Almería (Asempal), Promálaga, el Parque Tecnológico de Andalucía, el



Colegio de Economistas de Almería, el Instituto Municipal para la Formación y el Empleo (IMFE), y el “European Centre for Innovation and Entrepreneurship” (ECIE).

Desde el inicio de su actividad, los portales del Proyecto Edufinet han recibido más de 9,4 millones de visitas, con accesos procedentes de unos 180 países y más de 16,7 millones de páginas vistas. Por otro lado, en lo que a cursos y jornadas respecta, desde sus comienzos han participado en ellas más de 152.000 personas. Por último, en el apartado de publicaciones, el Proyecto Edufinet ha publicado 15 obras con una tirada de más de 40.000 ejemplares.

La situación sanitaria motivó la suspensión de todas las actividades presenciales de Edufinet, lo que no ha impedido el desarrollo de eventos en formato telemático para ofrecer el mejor servicio a sus usuarios y a la ciudadanía en general, en cumplimiento de nuestra responsabilidad social. Las iniciativas de educación financiera “on line”, a las que Edufinet viene prestando atención desde hace años, como muestra la propia denominación del proyecto, han adquirido mayor relevancia si cabe con la obligada distancia social. Tan pronto como sea posible se retomará la actividad presencial, de forma segura tanto para los beneficiarios del proyecto como para los voluntarios que imparten las sesiones.



Como novedades del ejercicio 2020, cabe destacar la realización “on line” desde Málaga del III Congreso de Educación Financiera “La Educación Financiera ante un nuevo orden económico y social”, que ha contado con más de 530 inscritos, 20 ponentes repartidos en 15

sesiones, así como con seis mesas redondas. Los objetivos de este Congreso fueron los siguientes: servir de punto de encuentro de los diversos agentes involucrados o interesados en la educación financiera, con una orientación especial hacia académicos, profesionales y representantes de instituciones públicas y privadas relacionados con ese campo temático; discernir el estado de la cuestión en dicho ámbito, a fin de identificar tendencias y puntos de interés; poner en común conocimientos y experiencias en materia de educación financiera; identificar los principales retos que se plantean en relación con el objetivo de mejora de la cultura financiera; seleccionar aspectos clave para la adaptación continua de los programas de educación financiera a las nuevas realidades y a las necesidades cambiantes de los distintos colectivos poblacionales, con particular atención a la transformación digital y al cambio climático; y perfilar las estrategias de actuación más adecuadas y el diseño óptimo de los programas educativos en la referida vertiente.

También se pusieron en marcha las XII Jornadas de Educación Financiera para Jóvenes y la XII Olimpiada Financiera, operativas hasta marzo y mayo de 2021, respectivamente en formato totalmente “on line”. Estas Jornadas buscan acercar el mundo financiero a alumnos de secundaria, mediante la impartición de una charla en la que se abordan los principales conceptos económico-financieros. La Olimpiada, por su parte, está diseñada para que los alumnos participantes en las Jornadas pongan en práctica los conocimientos adquiridos durante las mismas. Para esta duodécima edición se ha diseñado un juego de simulación “on line” en el que, siguiendo un caso práctico, los alumnos deben tomar decisiones de inversión.

Durante el año 2020 el Proyecto Edufinet ha participado y/o organizado varios encuentros realizados vía *streaming*, así como la participación en diversos programas radiofónicos divulgativos a nivel local sobre finanzas.

En 2020 también se pusieron en marcha varios proyectos novedosos, como fueron el desarrollo y puesta en marcha de un videojuego financiero para jóvenes o la creación de juegos financieros “on line”



con el apoyo de Funcas, por medio del “Programa Funcas de Estímulo de la Educación Financiera” (Funcas Educa), en virtud del convenio suscrito, renovado en 2020.

Por otro lado, también se inició la IV edición de las Jornadas de Educación Financiera específicas para alumnos de Ciclos Formativos de Grado Superior y la III edición de las Jornadas de Educación Financiera para adultos, mediante las cuales, voluntarios de Unicaja Banco, entre otras instituciones, vinculados con el Proyecto Edufinet, se dirigieron a centros educativos para transmitir conocimientos financieros relacionados con estos colectivos.



GUÍA DIDÁCTICA PARA USO EN CENTROS EDUCATIVOS

Entre las actuaciones de 2020 cabe destacar el lanzamiento de los EdufiWebinar, una serie de retransmisiones en directo de aproximadamente 15 minutos de duración, en los que se tratan diversos temas del mundo financiero.

En 2020 se publicó el libro de actas del segundo Congreso de Educación Financiera Edufinet “Educación Financiera para una sociedad en transformación”, editado por Thomson Reuters Aranzadi.

El número de beneficiarios de actividades presenciales del Proyecto Edufinet durante el año 2020 se ha situado en más de 13.800 personas, de las que más de 11.800 pertenecen al colectivo de jóvenes y 1.900, aproximadamente, a colectivos como los alumnos universitarios, los adultos o los empresarios y emprendedores. En total, se han impartido aproximadamente 433 horas de formación en 296 sesiones formativas desarrolladas en diversas Universidades, instituciones empresariales y centros educativos de Andalucía, Castilla La-Mancha, Castilla y León, Madrid y Melilla.

PROYECTO EDUFINET				
Alumnos				
	Jóvenes	Adultos/Universitarios/ empresarios/emprendedores	Horas formación	Sesiones formativas
2020	11.800	1.900	433	296
2019	19.500	5.200	641	375

Con fecha 30 de octubre de 2020, la OCDE divulgó el documento “Recommendation of the Council on Financial Literacy”, aprobado el día antes por el Consejo de la OCDE a Nivel Ministerial, y que “presenta un instrumento único, comprehensivo, sobre la alfabetización financiera para asistir a gobiernos, otras autoridades públicas, y partes interesadas relevantes en sus esfuerzos para diseñar, implementar y evaluar las políticas de alfabetización financiera”. Edufinet, dada la identidad sustancial entre los fines y la metodología propugnados por la OCDE y los propios del proyecto, expresamente adoptó estas nuevas directrices de la OCDE como un elemento rector de su actividad y de sus iniciativas de educación financiera, con el compromiso de procurar su desarrollo y cumplimiento, al igual que su difusión.

Asimismo, el Grupo participa, a través de la CECA, en la Red Española de Educación Financiera, plataforma web que pretende albergar todos los proyectos que en materia de educación financiera se estén realizando en España, permitiendo el intercambio de información entre los usuarios participantes y facilitando documentación sobre la materia.



Proveedores

La contratación de proveedores, conforme a los procedimientos y manuales de los que dispone la Entidad, es llevada a cabo con total transparencia, fomentando la competencia y la igualdad de oportunidades. El Grupo mantiene relaciones con proveedores respetuosos con la legislación laboral vigente y con los derechos humanos, además de con los principios sociales y ambientales promovidos por las Naciones Unidas.

Una parte sustancial de los proveedores asume, en los contratos en los que se fijan las condiciones para la prestación del servicio, determinadas obligaciones en materia de RSC. Los proveedores de ciertas áreas asumen, asimismo, compromisos en materia de envases y residuos de envases, y de adhesión a un Sistema Integrado de Gestión, así como de cumplimiento de las obligaciones de marcado y etiquetado correspondientes.

Uno de los elementos clave del compromiso del Grupo Unicaja Banco con sus proveedores es la atención a los plazos de pago y a las condiciones acordadas contractualmente, que son negociadas de forma individualizada. Por otra parte, se cuenta, en particular, con proveedores locales del ámbito de actuación del Grupo, siempre que ello resulte posible.

Unicaja Banco implantó en 2019 el nuevo Modelo Operativo de Gestión de Proveedores, en línea con la normativa bancaria europea sobre delegación de servicios en entidades financieras. Este Modelo estableció los criterios a seguir por la Entidad en relación con los servicios o funciones delegados en terceros, incluidas las empresas del Grupo Unicaja Banco, tanto en el momento de previo análisis y aprobación de la delegación como en su posterior formalización, desarrollo y seguimiento.

El nuevo Modelo Operativo permite realizar los análisis necesarios en cada proceso de externalización de servicios y la involucración de las Áreas que resulten afectadas: Seguridad de la Información, Tecnología, Oficina de Protección de Datos, Asesoría Jurídica, Prevención del Blanqueo de Capitales, etc. De igual modo, persigue incluir en los criterios para la selección de cualquier proveedor de servicios los condicionantes identificados en cada caso por las Áreas afectadas. También garantiza la aprobación de cada contratación de servicios por parte del órgano de gobierno competente y la comunicación a la autoridad supervisora, en caso necesario.

A lo largo de 2020 la organización se ha seguido beneficiando del uso de la aplicación Coordinaware, que permite:

- Garantizar el cumplimiento de la legislación en materia de Prevención de Riesgos Laborales y normas establecidas de los proveedores/contratistas, a partir de la comprobación de los registros documentales, y facilitar el control de responsabilidades que emanan de la subcontratación.
- Disponer de la información actualizada sobre el estado de homologación de empresas y trabajadores para facilitar el control de acceso a las instalaciones.

Apoyo a proveedores locales

En 2020, el importe total de los bienes y servicios adquiridos por el Grupo Unicaja Banco ascendió a 131,6 millones de euros. El 45,8% del total corresponde a proveedores cuyo volumen de facturación ha sido inferior a 1,5 millones de euros.

En cuanto al impacto a nivel local, el porcentaje del volumen de compras en el Grupo que representan proveedores españoles se sitúa en el año 2020 en un 97,6%. Prácticamente la totalidad de los proveedores dispone de una sede operativa en España.



Apoyo a proveedores	2020	2019
Importe total de bienes y servicios adquiridos por el Grupo (millones de euros)	131,6	150,7
Proveedores con volumen de facturación inferior a 1,5 mill. de euros (%)	45,8	45
Volumen de compras del Grupo a proveedores locales (%)	97,6	98,2

Periodo medio de pago a proveedores

El pago medio a proveedores del Grupo Unicaja Banco durante el ejercicio 2020 es de 8,27 días (15,85 días en 2019), por debajo del máximo legal de 60 días establecido en la Ley 15/2010, de 5 de julio, por la que se establecen medidas de lucha contra la morosidad en las operaciones comerciales. El cálculo del pago medio se ha realizado conforme a lo establecido en dicha ley.

Impuestos y cotizaciones sociales

La metodología de la “Contribución Tributaria Total” o “Total Tax Contribution” mide el impacto total que representa el pago de impuestos por parte de una compañía, un grupo de entidades o un sector de actividad. Esta valoración se realiza desde el punto de vista de la contribución total de los impuestos y de otras cargas asimiladas satisfechas a la Hacienda Pública de un modo directo o indirecto, y siempre como consecuencia de la actividad económica realizada por las entidades.

Para su cuantificación se ha aplicado un criterio de caja, por lo que los impuestos se imputan a cada año natural.

Unicaja Banco crea valor para los distintos grupos de interés, y contribuye económica y socialmente a las comunidades en las que está presente a través del pago de impuestos. Durante el año 2020, la contribución fiscal del Grupo Unicaja Banco ascendió a 157,6 millones de euros¹ (169,7 millones de euros en 2019). En dicho importe se incluyen los pagos realizados en concepto de Impuesto sobre Sociedades (así como las devoluciones correspondientes a la liquidación del ejercicio 2019), el Impuesto sobre los Depósitos de las Entidades de Crédito, el IVA soportado no deducible, las cotizaciones a la Seguridad Social, la prestación patrimonial por conversión de activos por impuesto diferido en crédito exigible frente a la Administración tributaria, y otros impuestos de carácter local o regional, entre ellos, el Impuesto sobre Actividades Económicas y el Impuesto sobre Bienes Inmuebles.

En el año 2020, el Impuesto sobre Sociedades pagado en España ascendió a 21,3 millones de euros (1,8 millones de euros en 2019).

Unicaja Banco aporta el 0,7% de la cuota íntegra del Impuesto sobre Sociedades a programas de acción social aptos para transformar nuestra sociedad (“Empresa Solidaria”). Con este gesto se contribuye, además, a la consecución de los ODS de la Agenda 2030, como Entidad implicada en la puesta en marcha de políticas más sostenibles.

En 2020, el Banco no ha recibido ayudas públicas dirigidas al sector financiero que tengan por objeto promover el desarrollo de la actividad bancaria y que sean significativas. En 2019 no se recibió tampoco ningún tipo de ayuda pública.

¹ El Grupo dispone de una metodología que le permite determinar agregadamente la “Contribución Tributaria Total” de todas las entidades que lo conforman, la cual ha comenzado a ser aplicada respecto del ejercicio 2020. Por lo tanto, se aporta la contribución de este ejercicio y, de acuerdo con dicha metodología, se facilita el dato revisado del ejercicio 2019.



Acciones de Asociación o Patrocinio

La tradicional implantación territorial del Grupo, especialmente en Andalucía, Castilla y León y Castilla-La Mancha, se exterioriza, entre otras manifestaciones, con el apoyo a las organizaciones sociales de referencia, tanto públicas como privadas. Esta conexión con el territorio se materializa

a través del apoyo prestado, en forma de patrocinio, a las citadas organizaciones sociales y las propias actividades que desarrollan, que proyectan sus efectos sobre una parte sustancial de la ciudadanía de las respectivas localidades. Estos patrocinios pueden ser de diversa naturaleza: cultural, artística, deportiva, lúdica, ambiental...

Como ejemplo de ello, a continuación se muestran algunas de las acciones de patrocinio más significativas desarrolladas a lo largo del ejercicio 2020, sin perjuicio de la información complementaria que se puede encontrar en el apartado “Colaboraciones con Fundaciones y Entidades sin ánimo de lucro”:

- Estación de Esquí de Sierra Nevada (Granada).
- Teatro Cervantes de Málaga.
- Mensajeros de la Paz.
- Festival de Música Marenostrom (Fuengirola).
- Teatro de la Maestranza de Sevilla.
- Premios Familia Empresaria de Castilla y León.
- Semana Internacional del Cine de Valladolid (SEMINCI).
- Exposición de Picasso en la “Royal Academy of Arts” (Londres).
- Festival Flamenco Milnoff (Granada).
- VIII Centenario de la Catedral de Burgos.
- Festival de Cine de Málaga.
- Carnaval de Cádiz.
- Asociación Española contra el Cáncer.
- Asociación de Donantes de Sangre “La Gota Roja”.
- Baloncesto Málaga, S.A.D.
- Club Voleibol Almería.

Colaboraciones con Fundaciones y Entidades sin ánimo de lucro

El Grupo promueve la actividad de las fundaciones y las entidades sin ánimo de lucro, en sus diversos territorios de implantación, no solo mediante la entrega de aportaciones dinerarias (“patrocinios financieros”), sino también, por ejemplo, a través de la cesión de sus instalaciones para la celebración de eventos y la prestación de otros tipos de apoyo material (“patrocinios en especie”) que durante la pandemia se han mantenido cerradas.



Cada petición de colaboración que se recibe, en cualquiera de las modalidades indicadas, es objeto de un análisis individualizado y se formaliza, en su caso, documentalmente. Como parte de dicho análisis se comprueba que no existen conflictos de intereses por parte del Grupo con las potenciales entidades beneficiarias.

Desde el Grupo se realiza un seguimiento de la actividad patrocinada y, cuando procede, de la efectiva aplicación de los fondos entregados a la concreta actividad comprometida. En estas actividades es habitual que quede constancia expresa y visible de la colaboración prestada por el Grupo a la Entidad de que se trate.

No es requisito imprescindible que el potencial beneficiario del patrocinio sea cliente del Grupo y, en todo caso, este tipo de posibles colaboraciones quedan desvinculadas de las relaciones de negocio, actuales o potenciales, con las entidades solicitantes.

La Dirección responsable de la evaluación de las solicitudes no tiene dependencia ni orgánica ni funcional de las Direcciones vinculadas con el negocio del Grupo, lo que asegura la independencia de criterio de aquella a estos efectos.

A lo largo de 2020, dando continuidad, en algunos casos, a colaboraciones iniciadas en ejercicios precedentes, se han realizado aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro, de las que merecen ser destacadas, por su mayor impacto en los diversos grupos de interés y en los territorios de implantación, las destinadas a las siguientes instituciones: Confederación de Empresarios de Andalucía, Fundación Caja Duero, Universidad de Málaga y UNITAR-CIFAL Málaga.

En virtud de la información recabada a través de los canales habilitados para mantener un contacto permanente con los diversos grupos de interés, no consta la existencia de operaciones con impacto negativo, real o potencial, en las comunidades locales en las que el Grupo desarrolla su actividad.

Finalmente, Unicaja Banco no realiza contribuciones directas o indirectas a partidos o candidatos políticos, ni financiera ni en especie, aplicando en las operaciones de crédito las reglas convencionales para el análisis y decisión del riesgo.

El importe total de las aportaciones del Grupo a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro ha ascendido en 2020 a 1.146.263 euros (en 2019 el importe total fue de 894.600 euros).

Confederación de Empresarios de Andalucía

Unicaja Banco y la Confederación de Empresarios de Andalucía (CEA) han renovado en 2020 su acuerdo de colaboración, por el que la entidad financiera habilita de nuevo una línea de financiación de 1.000 millones de euros con el objetivo de respaldar al sector empresarial y contribuir a reforzar la liquidez de las empresas ante los efectos económicos derivados del coronavirus.

De esta manera, la entidad financiera ofrece a los más de 180.000 profesionales autónomos y empresas que forman parte de la patronal andaluza una completa oferta específica de productos y servicios financieros, en condiciones ventajosas, que están enfocados a facilitar la actividad y acometer las inversiones del sector. En concreto, destacan nuevos productos que permiten dar respuesta a las principales demandas de las empresas, destinados a reforzar la liquidez, como las líneas de financiación específicas de la COVID-19 con avales del ICO, Garantía e IDEA y de CESCE para empresas con actividad internacional.

Adicionalmente, Unicaja Banco ha continuado prestando su colaboración y apoyo financiero para el desarrollo de la actividad del Observatorio Empresarial para la Consecución de la Agenda 2030 (OECA),



impulsado por la patronal andaluza. Su objetivo es coordinar aquellas actuaciones que permitan el cumplimiento por parte del sector privado de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas.

Fundación Caja Duero

Unicaja Banco ha renovado su compromiso con la Fundación Caja Duero para colaborar económicamente en el sostenimiento de sus actividades. De esta forma se garantiza la continuidad de esta Fundación y el impulso de sus programas culturales, centrados, fundamentalmente, en la promoción de las artes plásticas, a través de cursos de dibujo y pintura, así como talleres de fotografía.

La Fundación Caja Duero comenzó su andadura en 2005 en el seno de la anterior Caja Duero. A lo largo de sus 15 años de existencia, la Fundación Caja Duero ha desarrollado un amplio espectro de actividades dentro del arte, la música, las nuevas tecnologías, los estudios sociales y los foros de debate.

Universidad de Málaga

Unicaja Banco y la Universidad de Málaga firmaron en 2020 un convenio para, con el apoyo de la entidad financiera, la puesta en marcha por parte de la institución académica de un laboratorio en el que realizar pruebas de diagnóstico del coronavirus con PCR, para lo que cuenta con la acreditación del Instituto de Salud Carlos III como centro de análisis de la COVID-19. La aportación de Unicaja Banco permite adquirir y completar el material necesario y llevar a cabo, además, investigaciones en relación con la enfermedad.

El convenio responde al compromiso de ambas entidades con la sociedad y a su interés por aunar esfuerzos en la lucha contra la COVID-19, de modo que la unión de la iniciativa pública y la privada permita intermediar en la transferencia del conocimiento generado por la actividad de investigación, desarrollo e innovación.

UNITAR-CIFAL Málaga

El Grupo ha reafirmado su compromiso con el Centro Internacional de Formación de Autoridades y Líderes (CIFAL) Málaga, impulsado por la ONU, a través de su agencia UNITAR (“United Nations Institute for Training and Research”), mediante la firma de un acuerdo por el que la entidad financiera ofrece apoyo económico a este Centro (el segundo en España de estas características), en desarrollo del convenio marco suscrito en 2018.

El apoyo de Unicaja Banco contribuye a que CIFAL Málaga sea el primer centro de su red global en abordar la inclusión financiera dentro de su objetivo general de inclusión social y a que se convierta en un espacio de capacitación y de referencia para todo el Mediterráneo.

A raíz de este vínculo, Unicaja Banco, que forma parte de la estructura de gestión de CIFAL Málaga a través de su Comité Ejecutivo, participa en la organización y el desarrollo de distintas actividades formativas relacionadas, entre otras materias, con los principios de inclusión financiera, fortaleciendo así su compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030 de Naciones Unidas.

Entre otras actividades desplegadas en 2020, Unicaja Banco participó con un panelista en el *webinar* organizado por UNITAR con el título “Maintaining Responsible Banking Practices during the COVID-19 Pandemic”, o en el promovido por CIFAL Málaga con ocasión del quinto aniversario de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.



COMPROMISO CON EL MEDIOAMBIENTE

Programas de gestión medioambiental

El compromiso medioambiental del Grupo se incorpora en la “Política de RSC” aprobada por el Consejo de Administración de la matriz. Conforme al compromiso asumido en 2019, en dicho ejercicio se acometió la revisión de esta Política, con el fin de incorporar una serie de criterios relacionados con la lucha contra el cambio climático y para la intensificación y la mejora de la gestión ambiental.

En general, el Grupo se compromete a desarrollar y promover actividades respetuosas con el medioambiente conforme a la Declaración de Naciones Unidas en esta materia. El Grupo, conocedor de la importancia de preservar el medioambiente, persigue la potenciación de aquellas iniciativas y actuaciones que estén encaminadas a su protección y conservación. En el proceso de identificación de los aspectos que son más relevantes para los distintos grupos de interés se tienen en cuenta los relacionados con el medioambiente.

En esta aportación a la sostenibilidad participan todos los que, desde cualquier nivel de responsabilidad, intervienen en la gestión de la Entidad, a través del firme compromiso con la prevención de la contaminación, la conservación del medioambiente y la preservación de la biodiversidad, la promoción de la eficiencia energética y la adecuada gestión del cambio climático.

En relación con la gestión ambiental interna, el compromiso de Unicaja Banco se materializa a través de dos ejes fundamentales: el desarrollo de actuaciones de gestión medioambiental y la promoción de la responsabilidad medioambiental en la sociedad. El Grupo impulsa sistemas de gestión basados en estándares normativos internacionalmente aceptados, en la mejora continua y en modelos de gestión (Normas ISO) que contribuyan a reducir los impactos ambientales.

En cuanto al cambio climático, se adoptan compromisos de mitigación del mismo, con el establecimiento de objetivos de reducción de emisiones de gases de efecto invernadero, que exigen la definición y la puesta en marcha de actuaciones encaminadas a reducir la huella de carbono de la actividad de la Entidad y la gestión óptima de la generación de residuos.

La actuación del Grupo Unicaja Banco en la promoción de la protección del medioambiente y la lucha contra el cambio climático se inspira, en general, en las mejores prácticas o estándares internacionales de reconocido prestigio, tales como:

- A nivel mundial:
 - Declaración Universal de los Derechos Humanos.
 - Acuerdo de París de la Convención Marco Sobre el Cambio Climático de las Naciones Unidas.
 - Pacto Mundial de las Naciones Unidas.
 - Objetivos de Desarrollo Sostenible y Agenda 2030 de las Naciones Unidas.
 - “Global Reporting Initiative” (GRI).
 - Grupo de Trabajo sobre Divulgación de Información Financiera relacionada con el Clima.



- A nivel europeo:
 - Acuerdo Verde Europeo/ Plan de Acción de la CE para financiar el desarrollo sostenible.
 - Directrices de la Comisión Europea sobre la presentación de informes no financieros (Suplemento sobre la información relacionada con el clima).

Por otra parte, la Entidad promueve la financiación de proyectos que contribuyan a mejorar la eficiencia energética y a alcanzar una mayor sostenibilidad ambiental a largo plazo, además de integrar los riesgos ambientales y sociales en el análisis de riesgo de la financiación de proyectos de inversión. Promueve, igualmente, la gestión eficiente de los recursos para minimizar el impacto ambiental.

Se fomenta una actitud responsable entre los empleados y la sociedad en general, con la publicación de recomendaciones y buenas prácticas en materia de reciclaje y con la incorporación de cláusulas relacionadas con el compromiso ambiental en la contratación con proveedores.

En enero de 2021, se aprobó por el Consejo de Administración la “Política Ambiental, Energética y de Cambio Climático del Grupo Unicaja Banco”. Esta Política, en el marco más general de actuación delimitado por la “Política de RSC” y por la “Política de Sostenibilidad”, tiene como objetivo establecer los principios básicos de actuación en materia medioambiental, de eficiencia energética y de gestión en materia de cambio climático, con el fin de disminuir el impacto del Grupo y contribuir a la protección y la conservación del medioambiente, a la preservación de la biodiversidad y a la lucha contra el cambio climático.

La Entidad dispone internamente del Comité Operativo de Medioambiente y Energía, que realiza el seguimiento de la gestión ambiental propia de la Entidad, y promueve la implementación de un modelo de gestión ambiental responsable y sostenible, integrado en la estrategia y en los procesos de la Entidad. Este Comité eleva sus propuestas al Comité de Sostenibilidad y RSC.

Compromisos específicos en materia ambiental y para la lucha contra el cambio climático

Consciente de que el cambio climático constituye un reto sin precedentes al que nuestra sociedad se debe enfrentar, que atrae, igualmente, la atención de las autoridades gubernamentales, supervisoras y regulatorias, el Grupo Unicaja Banco establece determinados principios básicos de actuación en materia medioambiental y de identificación y gestión de los riesgos asociados al cambio climático, en consonancia con el Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) nº 13, en concreto, que tiene por objeto la adopción de medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos.

Por ello, aunque por la naturaleza propia de su actividad genera un mínimo impacto ambiental, el Grupo ha definido los siguientes principios específicos, por los que da concreción a su compromiso ambiental y ante el cambio climático:

1. Promover la mejora continua en materia de medioambiente y adoptar prácticas sostenibles que eviten o minimicen la contaminación generada por la actividad del Grupo, contribuyendo a la mejora de su RSC.
2. Desarrollar todas las actividades fomentando la prevención, la gestión y el control de las emisiones contaminantes, así como un uso eficiente de los recursos naturales y energéticos.
3. Actuar de forma rápida y responsable en la corrección de incidentes que puedan suponer un riesgo para el medioambiente, informando con rapidez a las autoridades y a las partes afectadas.



4. Garantizar el cumplimiento de la legislación y de las demás disposiciones vigentes en materia medioambiental, así como los compromisos o iniciativas nacionales e internacionales voluntariamente suscritos, relacionados con la sostenibilidad y el medioambiente.

5. Promover la implicación y la sensibilización ambiental de los grupos de interés, incluidos el personal de Unicaja Banco y la Dirección, con el fin de fomentar la protección y el cuidado del entorno.

6. Potenciar la reutilización y el reciclaje de materiales al objeto de contribuir a la transición hacia una economía circular.

7. Fomentar la formación a los empleados y a la Dirección, y, atendiendo a su nivel de responsabilidad, proporcionarles los conocimientos necesarios para la implantación y el seguimiento de buenas prácticas medioambientales.

8. Colaborar con los clientes, los proveedores, las Administraciones Públicas y con la sociedad en general en todo lo que respecta a la protección ambiental, la identificación y la reducción de riesgos ambientales, y la promoción del desarrollo sostenible.

9. Llevar a cabo medidas para preservar o restaurar la biodiversidad.

10. Incorporar criterios ambientales en la toma de decisiones sobre adjudicaciones de contratos de prestación de servicios, y promover entre los proveedores el cumplimiento de los Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

11. Establecer programas donde se marquen objetivos y metas, conducentes a la mejora continua del desempeño ambiental, llevando a cabo auditorías y auto-evaluaciones rigurosas del cumplimiento de esta Política y emitiendo informes de seguimiento.

12. Informar a los grupos de interés de forma transparente, por medio del Informe de RSC o Sostenibilidad del Grupo, o en la forma que se estime oportuna, sobre la posición, la gestión, los controles y los resultados en relación con el medioambiente y el cambio climático.

Todos estos principios han sido difundidos, además de entre el personal, entre los clientes y los proveedores, a los que, en este último caso, se les solicita la adhesión a una serie de pautas de actuación respetuosas con el medioambiente.

Sistema de Gestión Medioambiental

El análisis de materialidad realizado en este ejercicio 2020 ha puesto de manifiesto la relevancia que los grupos de interés atribuyen a los riesgos medioambientales, como los relacionados con el cambio climático, y a los criterios ASG relacionados con el negocio, que se han evidenciado como los que mayor impacto pueden tener en la imagen de la Entidad si no se gestionan adecuadamente, pudiendo llegar a producir con mayor probabilidad un daño reputacional. Por otra parte, no se consideran tan significativos algunos riesgos relacionados con cuestiones medioambientales tales como el uso sostenible de los recursos o la economía circular.

Desde el año 2009 Unicaja Banco tiene implantado un Sistema de Gestión Ambiental según el estándar internacional ISO 14001. Este sistema de gestión cuenta con su correspondiente despliegue de procedimientos tanto genéricos (por ejemplo, Manual de Gestión o Criterios Generales de Evaluación de Proveedores) como específicos (Identificación y Evaluación de Aspectos Ambientales, de Requisitos Legales, etc.). En el año 2018 se hizo la transición a la versión de la norma 14001:2015 y se certificó por la entidad de certificación DNV GL. En el mes de junio 2020, se realizaron las correspondientes auditorías interna y externa de seguimiento, y es reseñable la ausencia de “No conformidades”. Con ello se pone de



manifiesto la sensibilidad y respeto de la Entidad hacia el medioambiente, así como el compromiso a largo plazo adquirido, de cara a la reducción de su impacto ambiental y la contribución al desarrollo sostenible.

El Sistema de Gestión Ambiental es de aplicación a todas las actividades, productos y servicios de Unicaja Banco que interactúen o puedan interactuar con el medioambiente en los ocho centros comprendidos en el ámbito de aplicación (incluyendo las operaciones de mantenimiento y soporte de instalaciones): la sede central de Avda. de Andalucía, el edificio Eurocom, la oficina central y las plantas baja y primera de Acera de la Marina, todos ellos en Málaga capital; fuera del área metropolitana de Málaga, el Centro de Procesos de Datos -CPD- en Ronda, el Centro Logístico de Humilladero, las sedes operativas de Cádiz, Antequera y Jaén. El porcentaje de empleados de Unicaja Banco cubierto por el sistema de gestión ambiental ISO 14001 es de un 14,9%. Dentro del Plan de Gestión Ambiental, en el año 2021, está previsto ampliar el alcance del certificado de gestión ambiental hasta alcanzar los 10 edificios certificados (Edif. El Portillo, de León, y Edif. de la Sede Operativa, de Madrid).

El Comité Operativo de Medioambiente y Energía, que es el órgano encargado de analizar y dictaminar asuntos en materia ambiental de interés para la Entidad, en su sesión celebrada el 4 de marzo de 2020, decidió actualizar, con datos del año 2020, el desempeño de la eficiencia energética de la Entidad, y desarrollar un ejercicio de comparación con el informe de auditoría energética del año 2016, para dar cumplimiento a las obligaciones del Real Decreto 56/2016. En este Informe de Auditoría Energética de 2020 se ha realizado un análisis sobre el 100% de las fuentes de energía utilizadas para el desarrollo de la actividad, y en él se vuelve a confirmar que el consumo eléctrico constituye la fuente mayoritariamente utilizada en las oficinas y edificios. En las conclusiones de este informe se incorporan una serie de recomendaciones para la mejora de la eficiencia energética de la empresa, con apoyo en determinados factores tecnológicos, como son: el cambio de iluminación a tecnología LED, la sustitución de máquinas de climatización por otras más eficientes, ajustes de potencia, instalación de láminas o elementos de protección que generen confort en las oficinas, posibilitando un menor intercambio de temperatura con el exterior. La eficiencia energética también se podría intensificar con medidas dependientes de los hábitos de las personas, como son una mayor concienciación y formación, y la puesta en marcha de buenas prácticas.

La Entidad, durante el año 2020, ha aprobado y está trabajando en la implantación de dos nuevos sistemas de gestión para el periodo 2021-2023, es decir, para su plena implantación en esta última fecha.

En concreto, se trabaja para implantar los sistemas de gestión de Eficiencia Energética (ISO 50001) y de Gases de Efecto Invernadero (ISO 14064), de manera integrada con el de Gestión Ambiental (ISO 14001). El propósito es contar con un enfoque integrado y sistemático al objeto de alcanzar una mayor capacidad de gestión ambiental, de mejora continua en el desempeño energético (eficiencia energética, uso y consumo de la energía), y de seguimiento de emisiones de gases de efecto invernadero y de gestión ambiental para que aborden su mitigación.

Para la implantación del sistema de gestión integrado (Medioambiental, Eficiencia Energética y Cálculo de la Huella de Carbono) se han previsto varias fases:

- Primera fase, ya ejecutada, en la que se ha identificado y revisado toda la documentación del sistema de gestión medioambiental susceptible de adaptación al nuevo sistema integrado.
- La segunda fase está previsto que se complete a mediados del año 2021, y, en desarrollo de la misma, se determinarán los usos significativos de la energía y sus principales potenciales de perfeccionamiento, para así establecer objetivos de mejora, metas e indicadores sobre medidas de ahorro energéticas, dentro del alcance previsto. Por último, se adaptará y someterá a aprobación toda la documentación necesaria.

A partir de ese momento se podría seleccionar a la empresa certificadora, con el fin de realizar una auditoría interna y externa, y, si las evaluaciones son favorables, estar en disposición de obtener la certificación hacia mediados de 2021.



- En la tercera fase se extrapolarían los resultados paulatinamente para ampliar el alcance hasta conseguir que, al menos, el 85% del consumo de los inmuebles de la Entidad quede incluido en el sistema de gestión integrado.

Cabe destacar, que con la implantación del sistema de gestión integrado, el “Informe de Revisión por la Dirección” de 2023 dispondrá de tal nivel de detalle energético, de consumo, de residuos y de CO₂, que tendría validez para cumplir con lo estipulado en el Real Decreto 56/2016.

Efecto de las actividades de la empresa en el medioambiente

Los efectos evaluados dependientes de la Oficina Técnica de la Dirección de Inmuebles, dentro del sistema de gestión ambiental y que afectan al medioambiente en la actualidad respecto de la actividad que se desempeña en los centros de trabajo de Unicaja Banco, son los siguientes:

Actividades:

- Consumos: Agua, electricidad, gasoil (grupos electrógenos), gas (calderas).
- Residuos: Equipos eléctricos y electrónicos fuera de uso; fluorescentes y bombillas; baterías (UPS); envases vacíos contaminados; pilas; material absorbente contaminado (trapos, absorbentes, etc.); gases CFC, HCFC o HFC, procedentes del circuito interno de las propias máquinas de climatización. Por contrato, la gestión del residuo la realiza el propio mantenedor.
- Instalaciones: Instalaciones eléctricas de baja y alta tensión; depósitos de combustible; aljibes; equipos con gases HCFC, HFC.
- Vertidos: Saneamiento de aguas residuales procedentes de aseos.
- Ruidos: Posibles ruidos procedentes de máquinas de climatización o los ocasionales generados por los grupos electrógenos.
- Mobiliario y equipamiento en desuso: Residuos depositados en el gestor autorizado correspondiente.
- Obras menores: Por contrato, la gestión del residuo la realiza el contratista.

Los impactos ambientales procedentes de las actividades descritas anteriormente son las que pueden tener efecto en el medioambiente como consecuencia del ejercicio de nuestra actividad.

Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales

La Oficina Técnica de la Dirección de Inmuebles ha venido desarrollando la realización de actuaciones para ir avanzando en la implantación de las recomendaciones ya incluidas en el informe de Auditoría Energética del año 2016.

Durante el año 2020 se realizaron las siguientes intervenciones relacionadas con los riesgos ambientales:

- Climatización: La climatización supone un 56% del consumo eléctrico total de la Entidad, por lo que en el año 2020 se han sustituido 82 instalaciones por equipos más eficientes. En torno al 53% de las máquinas ya incorporan gas ecológico para su funcionamiento, lo que ha supuesto una reducción de consumo final estimada de 1,2 GW. Se han realizado 2.249 operaciones de mantenimiento preventivo y normativo y 1.141 operaciones de mantenimiento correctivo de aire acondicionado.



- Ajustes de potencia contratada por suministro: Se ha realizado una revisión de todos los suministros contratados, con objeto de ajustar la potencia contratada a la potencia real máxima consumida.
- Sustitución de equipos de iluminación a tecnología LED: Continuación de sustitución en operaciones de mantenimiento aparatos de iluminación a tecnología LED.
- Domótica: El sistema domótico controla las instalaciones de climatización e iluminación, consiguiendo una mejora en el ajuste horario de funcionamiento, y a la vez que permite un seguimiento y monitorización remota del estado de la instalación en cada momento. Se continúa con la implantación de nuevos equipos, habiéndose alcanzado una cobertura aproximada del 50 % de la red.
- Autoconsumo: La Entidad ha aprobado la instalación de una planta fotovoltaica en la cubierta del Centro Logístico de Humilladero, con el objeto de que parte de su propio consumo eléctrico sea producido con energía solar.
- Otros: Recogida de residuos (tóneres, contenedores higiénicos). Limitadores de consumo de agua.

El importe total destinado a estas actuaciones ascendió a más de 1.150.000 euros, frente al 1.800.000 de euros destinados en 2019. El mayor gasto se sigue produciendo por el elevado coste del cambio de máquinas de climatización.

Evaluación de proveedores con criterios medioambientales

Entre los procedimientos definidos por la Oficina Técnica de la Dirección de Inmuebles se establecen unos criterios de calificación que se aplican con carácter general para evaluar de manera objetiva las características y cualidades de los proveedores con el fin de obtener las mayores garantías del servicio a prestar o actividad que se desarrolle. Se tiene en cuenta, entre otros aspectos, el desempeño ambiental, computando las certificaciones ISO en materia de calidad y de medioambiente de los proveedores que dispongan de las mismas.

En el año 2020, la Oficina Técnica ha evaluado a un total de 145 empresas en la plataforma Coordinaware (184 en 2019), de servicio de coordinación empresarial. Estas empresas son reevaluadas anualmente siguiendo los procedimientos establecidos, y a todas se les han aplicado los criterios de homologación. Entre los 10 criterios en que se basa la puntuación, se valoran los aspectos relacionados con la posesión de algún certificado de eficiencia energética y/o medioambiental.

Indicadores

Economía circular. Prevención y gestión de residuos

La gestión de los residuos generados se realiza según la Normativa Estatal sobre Residuos, por la que se publican las operaciones de valorización y eliminación de residuos y la lista europea de residuos.

En el caso de residuos peligrosos, una vez generados se gestionan de acuerdo con la legislación vigente, bien a través de gestores autorizados, bien a través de los propios proveedores y contratistas que se hacen cargo de ellos.

Cada vez que se realiza una retirada de un residuo peligroso gestionado por el Grupo Unicaja Banco a través de empresas gestoras contratadas, se anota en el Libro de Registro de Residuos Peligrosos, como evidencia de la correcta gestión del residuo. Si la cantidad supera el valor de referencia establecido, se



establece un plan de control asociado, según se indica en el Sistema de Gestión Medioambiental de la Entidad.

Listado de residuos clasificados como “Peligrosos” y “No peligrosos”:

- Peligrosos: Equipos informáticos y eléctricos y electrónicos fuera de uso, fluorescentes y bombillas, pilas y baterías, tóneres, cartuchos de tinta, envases vacíos contaminados, material contaminado (trapos, absorbentes, etc.) y gases CFC, HCFC o HFC.
- No peligrosos: Restos orgánicos, envases y residuos de envases, residuos higiénicos, restos de poda y jardinería, mobiliario obsoleto, residuos de escombros y obras, restos de cableado, restos de rótulos y banderolas, plástico de embalar, palés de madera.

El papel es la única materia de cuyo consumo, 254.867 kilogramos en 2020, pudiera derivarse un impacto apreciable. Este papel se corresponde con el derivado de la operativa habitual de oficinas centrales, direcciones territoriales y oficinas. Su consumo se ha reducido respecto del ejercicio anterior, que fue de 385.631 kilogramos. Para reducirlo, se utiliza papel ecológico libre de cloro, con certificados FSC y PEFC, que garantizan su procedencia de explotaciones forestales sostenibles, de acuerdo a estándares internacionales, y se contiene su consumo mediante una intensa aplicación de las tecnologías de la información.

La situación causada por la COVID-19 ha motivado la reducción del uso de papel y ha acelerado el proceso de digitalización. Como resultado de las nuevas medidas de seguridad, el personal ha tenido que trabajar desde casa, reduciendo, en consecuencia, el uso de documentos en papel que se han sustituido por documentos digitales, una mayor accesibilidad a servicios, información y operaciones a través de la web, la transmisión de información interna y externa mediante el correo electrónico, y las facilidades de envío de mensajes a teléfonos móviles, con todas las salvaguardas en materia de protección de datos y de seguridad de la información.

Con UniBuzón, los clientes pueden recibir y gestionar toda su correspondencia de manera electrónica a través de Banca Digital, ahorrando papel y colaborando con una gestión más sostenible de nuestro planeta.

En cuanto al consumo de material publicitario en oficinas, Unicaja Banco utiliza cuatro tipos de material: vinilos, papel estucado brillo de 170 gramos para cartelería, papel estucado brillo de 125 gramos para soportes de mano y folletos y papel *offset* de 100 gramos para octavillas.

Sobre estos tres últimos se llevó a cabo en 2019 el proyecto de reducción de material publicitario.

En relación a los primeros, en el año 2019 se imprimió una cantidad total de 42.056 m² de vinilos, lo que supuso un total de 4.205 kg. Durante el año 2020 se ha producido un total de 20.179 m², con un peso de poco más de 2.017 kg. Esta variación de prácticamente un 50% de producción de vinilos obedece fundamentalmente a dos causas: la diferencia de rutas existentes entre uno y otro año, y la reducción paulatina del número de oficinas, como consecuencia de los cierres acometidos a lo largo de 2020.

Si atendemos a la producción de cartelería, hemos pasado de 5.310 kg en 2019 a 1.935 kg en 2020, con una disminución del 64% de producción de papel. Considerando la producción del estucado brillo de 125 gramos y papel *offset* de 100 gramos, que son las piezas que se ven afectadas principalmente por la estrategia de reducción de papel acometida en el año 2019, se ha pasado de consumir 16.271 kg de papel a apenas 5.542 kg en 2020.

La explicación se puede encontrar en diferentes causas, como son la reducción de oficinas y del número de rutas, pero también por la puesta en marcha de la estrategia definida anteriormente.

En la Entidad se reutilizan todas las carcasas de tóner, devolviéndose al proveedor para su recarga, siendo el consumo de tóneres en 2.020 de 5.619 unidades (6.492 en 2019).



El consumo de materiales de envasado, cajas de cartón, ascendió a 18.399 unidades en 2020 (23.098 en 2019).

En el ámbito de residuos procedentes de sistemas informáticos (discos duros, tarjetas de almacenamiento, teclados, impresoras, fotocopiadoras, cajeros automáticos, etc.), el volumen total generado por el Grupo es el siguiente:

<u>GRUPO UNICAJA BANCO</u>	Residuos Informáticos (kg)
2020	225.350
2019	298.076

Este año, la mayoría del material reciclado ha procedido de sistemas informáticos como cajeros automáticos, dispensadores de billetes, actualizadores y material micro, sean ordenadores personales, teclados, ratones, impresoras, escáneres, teléfonos fijos y móviles, *routers* etc.

Las empresas de retirada de residuos emiten certificado de que los mismos son destruidos según la normativa RAEE y la normativa ambiental vigente, y, los que contienen datos, según normativa de protección de datos.

Los tipos de residuos los identifican por códigos LER y son: 200123, 200112, 160213, 160141, 200135, 200122, 200121, 200131, 160213, y 160241.

Uso sostenible de los recursos

Como se ha comentado anteriormente, durante el año 2020 se ha continuado con la realización de diversas actuaciones orientadas a garantizar un consumo eficiente de energía (principalmente energía eléctrica) y a sensibilizar a la plantilla sobre su importancia. En la siguiente tabla se indica la evolución del consumo eléctrico en los últimos ejercicios:

<u>GRUPO UNICAJA BANCO</u>	Consumo eléctrico (MWh)
2020	29.458
2019	36.720

La disminución del consumo en este ejercicio, aparte del cierre de oficinas, se ha debido principalmente al confinamiento domiciliario decretado por el Gobierno con el estado de alarma, haciendo extensiva a una parte sustancial de los empleados de la Entidad el trabajo desde casa.

El consumo de agua se ha obtenido a través del control presupuestario resultado de las facturas emitidas por las empresas suministradoras. Las fuentes de servicio de agua a los distintos centros se realizan a través de los diversos distribuidores y organizaciones oficiales de suministro de agua. En el año 2020 se ha reforzado de manera considerable la limpieza de las oficinas a causa de la COVID-19. A continuación, se muestran los datos medidos de consumo de agua, comparándolos con los del año anterior:



GRUPO UNICAJA BANCO	Consumo de agua (m ³)
2020	61.715
2019	49.563

*En 2020 se ha modificado la metodología del cálculo, pasando del precio medio del m³ aportado por el INE en 2019 al cálculo mediante sumatoria de los recibos emitidos por las empresas suministradoras.

Contaminación

Aunque es voluntad del Grupo seguir avanzando en la realización de un inventario corporativo de emisiones de Gases Efecto Invernadero (GEI), durante el año 2020 se continuó con el cálculo del inventario teniendo en cuenta sólo el alcance 2 (el derivado del consumo eléctrico), que es el más significativo atendiendo a nuestra actividad financiera. El método de cálculo de emisiones realizado se basa en los requisitos de la norma ISO 14064, obteniendo los siguientes datos para 2019 y 2020 (0,2 kg CO₂/kWh para el caso que nos ocupa de la suministradora Iberdrola). Como se puede comprobar, hay una reducción importante, debida principalmente a la reducción de CO₂ y también a que Iberdrola ha reducido notablemente su factor (de 0,27 en 2018 a 0,2 en 2019, utilizados para el cálculo):

GRUPO UNICAJA BANCO	2020	2019
Inventario Emisiones GEI Alcance 2 (t CO ₂ eq)	5.892	9.915
Intensidad emisiones GEI (t CO ₂ eq / empleado)	1,03	1,56

Dada la actividad de la Entidad, las medidas tomadas para reducir las emisiones de carbono a la atmósfera se han dirigido fundamentalmente a la reducción del consumo eléctrico y, para ello, se han seguido las recomendaciones de las Auditorías Energéticas de los años 2016 y 2020. Además, como se ha comentado anteriormente, el menor consumo registrado es consecuencia, en parte, del cierre de oficinas, en el marco del proceso de reordenación de la red de negocio.

OTRAS PRÁCTICAS DE ACTUACIÓN

Responsabilidad fiscal

En 2017 se aprobó la Estrategia Fiscal de Unicaja Banco por parte del Consejo de Administración, incorporándose al “Sistema de Gobierno Corporativo”, en aplicación del artículo 529 ter. 1.i de la Ley de Sociedades de Capital.

Integran la Estrategia Fiscal los siguientes principios que rigen su actuación como obligado tributario:

1. La responsabilidad fiscal forma parte de la RSC de la Entidad.
2. El Banco respeta en sus actuaciones la normativa tributaria, sin recurrir a prácticas de estrategia fiscal agresiva.



3. Prudencia, entendida básicamente como el principio de precaución en la asunción del riesgo.
4. Integridad, como manifestación de la ética en las actuaciones de la Entidad y en sus relaciones con los clientes, inversores y accionistas, así como con cualquier otra parte con la que se mantengan relaciones económicas.
5. Optimización de la carga tributaria del Banco.
6. Exactitud y veracidad de la información tributaria.
7. Cooperación con la Administración en el cumplimiento de las obligaciones tributarias.
8. Eficiencia en el cumplimiento de las obligaciones tributarias.

Unicaja Banco se encuentra adherida, desde diciembre de 2017, al Código de Buenas Prácticas Tributarias, aprobado por el Foro de Grandes Empresas según la redacción propuesta por la Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT). Con dicha adhesión se adoptan todas aquellas buenas prácticas que permitan una adecuada prevención y reducción de los riesgos fiscales y reputacionales, de manera que se genere una mayor seguridad jurídica y económica para la Entidad y para la sociedad.

Derechos Humanos

El Grupo Unicaja Banco manifiesta su compromiso con los derechos humanos a través de su “Política de RSC”. Entre sus principios se encuentran el de respetar los derechos humanos y los derechos laborales en todos los territorios en los que está presente, con el desarrollo de un marco favorable de relaciones basado en la igualdad de oportunidades, la no discriminación, el respeto a la diversidad y la libertad de representación sindical, y, en general, la comunicación con el equipo humano.

Específicamente, dentro de su ámbito de control, en relación con sus empleados, clientes, inversores, proveedores y la sociedad en su conjunto, Unicaja Banco se compromete a respetar y promover los derechos humanos, conforme a la Declaración de Naciones Unidas en esta materia.

Según el art. 36.1.(c) del Reglamento del Consejo de Administración de Unicaja Banco, aquel llevará a cabo una política de Responsabilidad Social Corporativa que incluya los principios o compromisos asumidos por la Sociedad en su relación con los distintos grupos de interés e identifique, al menos, las prácticas concretas en cuestiones relacionadas con, entre otras materias, el respeto de los derechos humanos.

Además, se incorporan referencias a la protección de los derechos humanos y los derechos de los trabajadores en el “Código de Conducta” del Grupo (“Principios Generales de Actuación del Grupo Unicaja Banco”).

Por otra parte, la asunción de los principios del Pacto Mundial permite afirmar, asimismo, la plena adhesión a la defensa de los derechos humanos codificados en la “Declaración Universal de los Derechos Humanos” de las Naciones Unidas, como un ideal compartido por todos los pueblos y naciones, en línea con lo establecido, con carácter general, en el artículo 10.2 de la Constitución española (“Las normas relativas a los derechos fundamentales y a las libertades que la Constitución reconoce se interpretarán de conformidad con la Declaración Universal de Derechos Humanos y los tratados y acuerdos internacionales sobre las mismas materias ratificados por España”).

En la homologación de proveedores el Grupo valora, del mismo modo, que estos demuestren un compromiso con sus empleados, la calidad y el medioambiente, entre otros aspectos, evitando la contratación de aquellos proveedores de los que se tenga constancia de que han incurrido en algún



incumplimiento legal, fiscal, laboral, ambiental, en materia de seguridad, salud o, más ampliamente, de los derechos humanos promovidos por las Naciones Unidas.

Todo ello, permite dar adecuada respuesta al doble reto de generar valor para los accionistas e inversores, de un lado, y para otros grupos de interés, como los empleados o proveedores, por ejemplo, de otro.

La diligencia debida en materia de derechos humanos, atendiendo al tamaño del Grupo, a una proyección que no supera las fronteras nacionales, al elevado grado de respeto, en términos generales, de los derechos humanos en España, y a la naturaleza de los servicios financieros ofrecidos, se alcanza a través de un diálogo continuado con los grupos de interés, especialmente con los empleados y los clientes. Por ejemplo, respecto a los empleados, la comunicación con los representantes legales de los trabajadores es permanente, lo que permite identificar sus inquietudes y expectativas. Respecto a los clientes, estos tienen la posibilidad de presentar sus observaciones y reclamaciones, además de en las propias sucursales, al Servicio de Atención al Cliente, lo que facilita la identificación de la actividad del Grupo y su repercusión en este colectivo, y el eventual inicio de actuaciones, de forma continuada en todo caso.

Respecto a determinadas cuestiones relativas a la promoción y la defensa de los derechos humanos, a la vista de la actividad desarrollada por el Grupo, del área geográfica de implantación y de oferta de sus servicios, y del origen y perfil de sus proveedores, se considera que no son significativos los riesgos asociados con los trabajos forzados u obligatorios, o el trabajo infantil. En cualquier caso, tras su adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas en 2013, el Grupo respalda plenamente tales objetivos (principios 4º y 5º del Pacto, respectivamente).

Durante 2020 no se ha producido ningún caso de discriminación o denuncia por vulneración de derechos humanos, en 2019 tampoco se produjo ningún caso.

Prevención de conductas ilegales

En el Grupo Unicaja Banco se observan rigurosamente las normas de comportamiento relacionadas con la prevención de prácticas no éticas y del blanqueo de capitales. Estas normas vienen recogidas, fundamentalmente, en el “Código de Conducta” del Grupo, en el Programa para la Prevención del Riesgo Penal y la Reacción ante el Incumplimiento, en el Reglamento Interno de Conducta en el ámbito del mercado de valores y en la normativa de prevención del blanqueo de capitales, de cuyo cumplimiento es informado periódicamente el Consejo de Administración.

El “Código de Conducta” expresa los valores que son pilares básicos en la actividad del Grupo Unicaja Banco, y entre ellos, la confianza de los clientes, proveedores, accionistas y restantes grupos de interés, el desarrollo de prácticas de buen gobierno basadas en la transparencia, la honestidad e integridad y en la voluntad de servicio de los empleados y su compromiso con los grupos de interés y la sociedad en general. Define igualmente los principios, estándares y normas de conducta que guían el comportamiento personal y profesional de los empleados, directivos y administradores del Grupo, y entre ellos, el respeto a la dignidad, la igualdad y la diversidad.

Para asegurar el cumplimiento de estas normas se ha establecido un plan de supervisión anual, extendido a las actuaciones realizadas en la red comercial, unidades de negocio centralizado, unidades de apoyo al negocio y empresas del Grupo Unicaja Banco, cuya configuración y seguimiento de su ejecución están encomendados a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento Normativo.

Durante 2020 no se han impuesto sanciones de índole laboral en relación con los incumplimientos relacionados con la normativa general y los códigos internos de prevención de prácticas deshonestas y corrupción, por lo que no ha sido necesario adoptar medidas al respecto. En 2019 tampoco se impusieron sanciones de esta naturaleza.



Desde 2017, dentro de la Dirección de Cumplimiento Normativo, el Área de Conducta Corporativa y Regulación desarrolla, entre otras, funciones de prevención del riesgo penal, supervisión de la observancia del “Código de Conducta”, el desarrollo de políticas, procedimientos y esquemas de gobernanza necesarios para responder de forma adecuada al riesgo de conducta por parte del Grupo y, entre ellas, la política de conflictos de intereses.

El personal del Banco tiene disponible, en la página principal de la Intranet Corporativa, un espacio web específico de Prevención de Blanqueo de Capitales, desde el que puede acceder, de forma directa, a la aplicación de Comunicaciones de Operativas Sospechosas, a la Escuela de Prevención de Blanqueo de Capitales y al Manual de Ayuda de la citada aplicación.

La Intranet Corporativa dispone asimismo de un espacio web específico de Conducta Corporativa, desde el que el personal puede acceder de forma directa al formulario y normas de funcionamiento del Canal de Denuncias, a las Circulares internas relacionadas con el Programa de Prevención del Riesgo Penal, a la Escuela de Prevención del Riesgo Penal, al Código de Conducta y un formulario de consultas, a la Política para la prevención del riesgo penal y a la Política general de gestión de conflictos de intereses de los empleados del Grupo. Esta última Política fue aprobada por el Consejo de Administración de Unicaja Banco el 18 de diciembre de 2020.

Dentro del Programa para la Prevención del Riesgo Penal, la Sociedad dispone de un Canal de Denuncias, bajo la supervisión del Comité de Prevención del Riesgo Penal, que permite a los empleados, directivos y administradores, a través de un canal interno (Intranet Corporativa), comunicar a dicho Comité, de forma confidencial, las irregularidades que adviertan de potencial trascendencia penal, así como formular consultas relacionadas con el “Código de Conducta” del Grupo o denunciar comportamientos contrarios al mismo. Igualmente, dispone de un canal externo (habilitado en la web corporativa de Unicaja Banco), para terceros ajenos a la organización y distintos de los previstos para el canal interno, a través del cual podrán comunicar posibles irregularidades susceptibles de generar un riesgo penal. Se admite que la información se presente de forma anónima.

La totalidad de los empleados han sido informados, a través de las correspondientes circulares internas, de la implantación del Programa para la Prevención del Riesgo Penal en su conjunto y, en especial, de la habilitación del Canal de Denuncias, como medio para la comunicación de actuaciones que puedan ser constitutivas de ilícito penal, así como para cursar consultas y comunicar posibles infracciones relacionadas con el “Código de Conducta”.

Desde la puesta en marcha, en 2016, del Programa de Formación para la Prevención del Riesgo Penal, a través de la metodología *e-learning* y dirigida a la totalidad de la plantilla, se ha dotado de contenidos formativos específicos a la Escuela de Prevención del Riesgo Penal, accesible a la plantilla a través del Portal de Formación de Uniecampus.

Para la plantilla de nueva incorporación se pone a su disposición, dentro del Plan de Acogida, el Código de Conducta, la Política para la prevención del riesgo penal y toda la información relativa, entre otras, a la normativa de Prevención del Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo. Dicha información está adicionalmente accesible a todo el personal a través del portal del empleado.

Durante 2019, mediante el boletín Cuaderno Semanal, se comunicó la publicación de Circular 5/19 relacionada con el procedimiento interno para la autorización de alta de personas con responsabilidad pública (edición del Cuaderno Semanal 25/01/2019).

Mediante el boletín “En 1 minuto” (edición del 17/03/2019) se recordó a la plantilla la existencia de la “Política para la Prevención del Riesgo Penal y la Reacción ante el Incumplimiento”, así como información relacionada.

En la revista Uninoticias se publicó en el nº 108, de junio de 2019, una nota referente a la concesión de la certificación AENOR al sistema de Gestión de *Compliance* Penal de Unicaja Banco y, en el nº 110, de



diciembre de 2019, un artículo más específico sobre el Certificado de dicho sistema de gestión. En la revista Uninoticias nº 111, de abril de 2020, se publicó un artículo sobre la formación anual sobre el mantenimiento de las certificaciones de origen formativo en el que se menciona que dentro de la formación de mantenimiento de Asesoramiento Financiero MiFID II se realizaron 4 horas formativas sobre novedades en materia de PBCFT. Además, en el nº 112, julio 2020, de la citada revista, se publicó artículo sobre la formación recibida la plantilla en materia de Riesgo Penal y Prevención de Blanqueo de Capitales, dentro de la formación regulatoria impartida a la plantilla de la Entidad.

Asimismo, en 2020 se publicó la Circular 42/20 relacionada con el procedimiento interno para la venta de inmuebles de la Entidad según normativa vigente en materia de prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo, dándole difusión interna mediante el boletín interno Cuaderno Semanal (edición 03/07/2020).

Lucha contra la corrupción y el soborno

Unicaja Banco implantó en 2015 un Programa para la Prevención del Riesgo Penal y la Reacción ante el Incumplimiento, adaptado a las previsiones contenidas en el Código Penal sobre responsabilidad penal de las personas jurídicas.

El Programa para la Prevención del Riesgo Penal fue aprobado por el Consejo de Administración de la Entidad y se formalizó de acuerdo con los requisitos exigidos por el 31 bis del Código Penal a los modelos de organización y gestión del riesgo penal de las personas jurídicas. Como órgano encargado de la supervisión y funcionamiento del Programa, el Consejo constituyó el Comité de Prevención del Riesgo Penal. Al mismo tiempo, el Consejo aprobó en 2015 el “Código de Conducta” del Grupo, actualizando un texto anterior, que establece el marco general de referencia que guía el comportamiento ético de sus administradores, directivos y empleados.

Unicaja Banco incluyó la formación, en 2016, como uno de los elementos esenciales de su Programa, y la viene impartiendo efectivamente desde entonces.

Durante 2019 y 2020 el Comité de Prevención del Riesgo Penal ha ido completando la actualización del conjunto de instrumentos (normativos, operativos y formativos) que integran el Programa para la Prevención del Riesgo Penal, con el fin de mejorarlo, a la vista de la experiencia práctica adquirida desde su aprobación, así como de adaptarlo a los cambios orgánicos y funcionales de la Entidad, y, sobre todo, a las exigencias de la Norma UNE 19601 de Sistemas de gestión de *compliance* penal, tras la obtención, en abril de 2019, de la certificación expedida por AENOR.

A lo largo de 2020 el Comité de Prevención del Riesgo Penal de Unicaja Banco ha implantado una herramienta de gestión informática para mejorar la eficacia del Programa.

Al mismo tiempo, durante dicho ejercicio Unicaja Banco ha continuado el proceso para la actualización del “Código de Conducta” del Grupo, así como las actividades relacionadas con el programa de formación a empleados sobre prevención del riesgo penal.

Operaciones evaluadas por riesgos relacionados con la corrupción

Durante el ejercicio 2020 el Comité de Prevención del Riesgo Penal ha evaluado 268 operaciones a los efectos de determinar su posible trascendencia penal, sin que en ninguna de ellas se hallaran indicios razonables de riesgo penal para la Entidad. En 2019 el número de operaciones evaluadas fue de 45.



Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales

El Grupo Unicaja Banco aplica normas éticas y profesionales estrictas para la prevención y la lucha contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo, y para que sus servicios no sean utilizados con esta intención ilícita.

Unicaja Banco gestiona estos riesgos en relación con su Grupo, y ha adoptado las medidas necesarias a estos efectos, para lo que ha constituido unos órganos y unidades de control interno con responsabilidades específicas para la prevención del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo (en adelante, también “PBC/FT”). En consecuencia, los órganos, mecanismos, herramientas y políticas de Unicaja Banco que se referirán a continuación rigen, asimismo, respecto a otras entidades del Grupo (10 entidades, en total), en la medida en que corresponda.

La Entidad ha determinado las funciones que en esta materia corresponden al Consejo de Administración y sus Comisiones, sus Direcciones, Departamentos, Unidades y empleados en general, y ha nombrado un Representante ante el Servicio Ejecutivo de Prevención del Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias (SEPBLAC) —el Director de Cumplimiento Normativo— tanto para la matriz como para las filiales que reúnan la condición de sujeto obligado, conforme a la Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo, y su normativa de desarrollo. El Consejo de Administración de Unicaja Banco ha aprobado las principales políticas y procedimientos de PBC/FT, y es informado regularmente, de forma directa o por medio de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento Normativo, de cuestiones relacionadas con la materia.

En el marco del plan de formación continuada del Consejo y sus Comisiones se incluyen contenidos relativos a esta materia. En 2020 más de 3.900 empleados han realizado 4 horas de formación sobre las novedades en Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación de Terrorismo. En 2019 se impartió formación continua a un total de 3.387 empleados. Para mitigar el riesgo de blanqueo de capitales, desde Unicaja Banco se ha concienciado especialmente a los empleados, de forma que ante cualquier indicio de operativa sospechosa o la mera tentativa, realicen una comunicación interna al Área de Prevención del Blanqueo de Capitales.

La Entidad ha aprobado una “Política de Admisión de Clientes” que describe aquellos tipos de clientes que podrían presentar un riesgo superior al promedio, ha establecido unos procedimientos de actuación recogidos en el “Manual PBC/FT”, ha identificado un catálogo de operativas de riesgo y ha establecido unos protocolos específicos de actuación para la detección y comunicación interna de los hechos y operaciones que deben ser sometidos a un examen especial, por presentar indicios de estar relacionados con actividades de blanqueo de capitales o de financiación del terrorismo.

Con el resultado de la valoración de los criterios/factores de riesgo considerados por Unicaja Banco, se realiza una ponderación que permite una calificación del cliente, lo que consecuentemente deriva en el riesgo que se asigna al mismo. Para efectuar esa ponderación el Grupo Unicaja Banco dispone de un Modelo de Riesgo RBA (*Risk Based Approach*) que determina automáticamente el riesgo de BC/FT asociado a sus clientes, tanto en el momento previo a su admisión, como en la aplicación del seguimiento continuo de la relación de negocio. En base al nivel de riesgo o *scoring* asignado al cliente en función de los diferentes factores cuyos valores se ponderan por su mayor o menor exposición al riesgo de BC/FT, se determina la categoría a la que pertenecerá el cliente, así como el nivel de diligencia debida a aplicar. En la actualidad el 93,1% de los clientes son catalogados como de riesgo bajo, frente al 92,4% de clientes en 2019, lo que denota el perfil bajo de riesgo en esta materia en el Grupo Unicaja Banco.

El principal canal de comercialización en Unicaja Banco lo integra su red de oficinas distribuidas a lo largo de toda la geografía nacional, con presencia mayoritaria en las Comunidades Autónomas de Andalucía y Castilla y León, desde las que se dirige la actividad de oferta de productos y servicios



financieros a particulares, grandes empresas y PYMES. Los procedimientos para la Prevención del Blanqueo de Capitales en Unicaja Banco se adecúan al perfil del cliente según el área en la que opera.

Por otro lado, y en cuanto a operativa, Unicaja Banco realiza transacciones hacia y desde cualquier punto del mundo, incluyendo todos aquellos países considerados de alto riesgo. En este sentido, existen monitorizaciones específicas que rastrean la operativa realizada desde o hacia países considerados como de alto riesgo por parte de Unicaja Banco. Asimismo, la operativa realizada en el ámbito de corresponsalía bancaria transfronteriza cuenta con controles de monitorización específicos.

El Grupo Unicaja dispone de una red de agentes que realiza las labores de captación de clientes, si bien la admisión efectiva de clientes es potestad de la Entidad, sin delegar ninguna responsabilidad en esta materia a los agentes, exceptuando los agentes financieros con terminal. Unicaja Banco proporciona formación adaptada a las necesidades de estos colectivos en materia de PBC/FT.

Actualmente se presentan cuatro posibles tipos de relaciones:

- Agentes Financieros con terminal, que realizan la labor de primera toma de contacto con los clientes y realizan los procedimientos de admisión, identificación y conocimiento de cliente.
- Agentes financieros sin terminal, que realizan la labor de primera toma de contacto con los clientes que son presentados a las oficinas de la red comercial de Unicaja Banco, siendo éstas las que se encargan de realizar la totalidad de los procedimientos de admisión, identificación y conocimiento de clientes.
- Agentes colaboradores, que son prescriptores de clientes, siendo las sucursales las que realizan las contrataciones de productos para esos clientes.
- Agentes API que realizan la labor de primera toma de contacto con los clientes que son presentados a las oficinas de la red comercial de Unicaja Banco y al Grupo Inmobiliario. Sus competencias se circunscriben mayoritariamente a la presentación de operaciones hipotecarias.

El Grupo cuenta con procedimientos para la contratación de las distintas tipologías de agentes y colaboradores, definidos en un manual de obligado cumplimiento para todo quien intervenga en las actividades.

El órgano de control interno de Unicaja Banco (Comité de Prevención del Blanqueo de Capitales y Bloqueo de la Financiación del Terrorismo), y de otros sujetos obligados del Grupo, por extensión, es el responsable de la aplicación de las políticas y procedimientos en materia de PBC/FT del Grupo Unicaja Banco. La composición actual del Comité de Prevención del Blanqueo de Capitales y Bloqueo de la Financiación del Terrorismo comprende la participación de las diversas áreas afectadas, tanto de negocio como de apoyo al mismo.

El Área de Prevención de Blanqueo de Capitales es la Unidad establecida en Unicaja Banco, incardinada en la Dirección de Cumplimiento Normativo, que coordina los procedimientos y órganos de control interno a fin de prevenir e impedir la realización de operaciones relacionadas con el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo.

Unicaja Banco ha asumido, como se ha expresado, que las sociedades participadas del Grupo que sean sujeto obligado designen por acuerdo de sus órganos competentes al Comité de Prevención del Blanqueo de Capitales y de Bloqueo de la Financiación del Terrorismo de aquel como órgano de control interno, al igual que al Representante ante el SEPBLAC, e implanten los mecanismos y procedimientos con los que cuenta Unicaja Banco, con las debidas adaptaciones cuando resulte necesario en función de la propia naturaleza de la sociedad de que se trate.

Asimismo, todas las entidades que conforman el Grupo han acordado su adhesión al Manual de PBC/FT de Unicaja Banco. Adicionalmente, algunas de estas entidades cuentan con procedimientos



específicos en materia de PBC/FT que se adaptan a su objeto social y particularidades operativas, como se ha señalado.

Cada una de las sociedades participadas de Unicaja Banco en la que concurre la condición de sujeto obligado merced a la Ley 10/2010, dispone de una estructura organizativa, procedimientos y sistemas específicos para el desarrollo de sus actividades, adaptados a su tipología y volumen de negocio, así como también de un Coordinador de PBC/FT que cuenta con la colaboración del Área de Prevención de Blanqueo de Capitales de Unicaja Banco, a la cual reportan.

Unicaja Banco dispone de diversos canales (aplicativo y dirección de correo electrónico) para que sus empleados, agentes y empleados de sociedades del Grupo puedan informar al Área de Prevención de Blanqueo de Capitales de cualquier operativa irregular que detecten. Además, ha adoptado las medidas adecuadas para mantener la confidencialidad sobre la identidad de aquellos que hayan realizado una comunicación a los órganos de control interno.

Anexos

The background of the page is a dark gray color. It features several large, overlapping, curved geometric shapes in various shades of gray, ranging from light to dark. These shapes are positioned primarily on the right side of the page, creating a modern, abstract design.



GUÍAS PARA LA ELABORACIÓN DEL EINF

Principios de elaboración del EINF

Este Estado se ha cumplimentado conforme a los principios de elaboración de informes establecidos por *Global Reporting Initiative*, en su conformidad Esencial, relativos a la definición del contenido y de la calidad del informe.

Principios para la elaboración de informes relativos a la definición del contenido del informe	Principios para la elaboración de informes relativos a la definición de la calidad del informe
<ul style="list-style-type: none"> ● Inclusión de los grupos de interés ● Contexto de sostenibilidad ● Materialidad ● Exhaustividad 	<ul style="list-style-type: none"> ● Precisión ● Equilibrio ● Claridad ● Comparabilidad ● Fiabilidad ● Puntualidad

PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

Se encuentran identificados y claramente relacionados con la actividad de Unicaja Banco. La Entidad trata de satisfacer las demandas y las necesidades de estos grupos a través de la mejora y el mantenimiento de la calidad de sus servicios y de sus actuaciones. Las expectativas y los intereses razonables de los grupos de interés son una referencia básica para muchas de las decisiones que se toman al elaborar el EINF.

CONTEXTO DE SOSTENIBILIDAD

El EINF presenta el desempeño de la compañía en el contexto más amplio de la sostenibilidad y refleja cómo contribuye con acciones concretas en materia ambiental, social y económica.

MATERIALIDAD

La información que contiene cubre los aspectos que reflejan los impactos significativos del grupo a nivel social, medioambiental y económico. Aspectos que influyen de manera sustancial en las evaluaciones y decisiones de sus grupos de interés.

EXHAUSTIVIDAD

Este EINF aborda los aspectos materiales y su cobertura de modo que refleja sus efectos significativos tanto económicos y ambientales como sociales en el periodo analizado, correspondiente al ejercicio 2020.

PRECISIÓN

La información sobre el enfoque de gestión y los indicadores de carácter económico, ambiental y social se presentan de manera lo suficientemente precisa y pormenorizada como para que los grupos de interés puedan evaluar el desempeño de la organización.

EQUILIBRIO

Refleja tanto los aspectos positivos como los negativos del desempeño de la organización a fin de propiciar una evaluación bien fundamentada sobre el desempeño general.

**CLARIDAD**

El contenido se presenta de forma comprensible para los grupos de interés a los que se dirige de manera que puedan acceder a la información y comprenderla adecuadamente.

COMPARABILIDAD

La información se presenta de tal forma que los grupos de interés puedan analizar la evolución del desempeño de la organización, y que incluso se pueda analizar con respecto al de otras organizaciones.

FIABILIDAD

Este Estado reúne, analiza y divulga la información y los procesos que se siguen para su elaboración, de modo que se pueda someter a evaluación y se establezcan la calidad y la materialidad.

PUNTUALIDAD

Este EINF da continuidad a los presentados en años anteriores.

PACTO MUNDIAL DE LAS NACIONES UNIDAS

Unicaja Banco es firmante del Pacto Mundial de las Naciones Unidas desde 2013, y desde 2017 socio de la Red Española del Pacto Mundial de Naciones Unidas, por lo que se compromete a informar anualmente sobre su desempeño en relación con los diez principios de conducta y acción efectiva en materia de derechos humanos, normas laborales, medio ambiente y lucha contra la corrupción. Asimismo, manifiesta su apoyo a las actuaciones promovidas por la Organización de Naciones Unidas para la consecución de sus objetivos y fines, incluidos los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).



A continuación, se indican las páginas, donde los Principios del Pacto Mundial quedan cubiertos por el texto.

	PRINCIPIOS	PÁGINAS
Derechos humanos	Principio 1: Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia	12, 52, 56, 88, 93, 102-103
	Principio 2: Las empresas deben asegurarse que no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos	
Normas laborales	Principio 3: Las empresas deben apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva	73, 76
	Principio 4: Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción	102-103
	Principio 5: Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil	
	Principio 6: Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y en la ocupación	52, 70, 73-74, 80-81, 102-103
Medio	Principio 7: Las empresas deben mantener un enfoque	19-20, 34, 51-53, 93-



Ambiente	preventivo que favorezca el Medio Ambiente	101
	Principio 8: Las empresas deben fomentar iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental	
	Principio 9: Las empresas deben impulsar el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el Medio Ambiente	
Lucha contra la corrupción	Principio 10: Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno	12-15, 21, 51, 53, 103-107

CONTRIBUCIÓN 2020 A LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

ODS DESTACADOS	INICIATIVAS DESTACADAS	TEMAS MATERIALES RELACIONADOS
 <p>3 SALUD Y BIENESTAR</p>	<ul style="list-style-type: none"> Certificación ISO 45001:2018 Certificación de los Protocolos de Actuación frente a la COVID-19 Colaboración con la Universidad de Málaga para la puesta en marcha de un laboratorio de detección de SARS-CoV-2 Donación de tabletas electrónicas a varias residencias de mayores de la Comunidad andaluza, dependientes de la organización Edad Dorada-Mensajeros de la Paz Andalucía para favorecer la comunicación de los ancianos con sus familiares durante el confinamiento derivado de la crisis de la COVID-19 Programa Solidaridad en la Empresa. Convenio de Colaboración con la Asociación Española Contra el Cáncer (AECC) 	<ul style="list-style-type: none"> Diversidad, igualdad y accesibilidad Empleo y organización del Trabajo Compromiso con el Desarrollo Sostenible Relaciones Sociales Subcontratación y Proveedores Salud y Seguridad
 <p>4 EDUCACIÓN DE CALIDAD</p>	<ul style="list-style-type: none"> Participación como <i>Special Partner</i> en el Centro Internacional de Formación de Autoridades y Líderes (CIFAL) en Málaga; proyecto del Instituto de las Naciones Unidas para la Formación e Investigaciones (UNITAR) Edufinet. Convenio con FUNCAS para el desarrollo y puesta en marcha de un videojuego financiero y creación de “juegos financieros” “on line” Acuerdo con la Universidad de Málaga para la realización de actividades formativas y de extensión universitaria 	<ul style="list-style-type: none"> Consumidores y Usuarios de Servicios Financieros Compromiso con el Desarrollo Sostenible
 <p>5 IGUALDAD DE GÉNERO</p>	<ul style="list-style-type: none"> Formación en igualdad, especialmente al colectivo de Dirección Iniciativas de conciliación de la vida personal y familiar Excedencia por cuidado de hijos y familiar con reserva de puesto de trabajo durante los dos primeros años Permiso retributivo de 21 horas anuales 	<ul style="list-style-type: none"> Diversidad, igualdad y accesibilidad Empleo y organización del Trabajo Relaciones Sociales



 <p>7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE</p>	<ul style="list-style-type: none">• Consumo de energía de origen renovable• Actuaciones de eficiencia energética por parte de la Entidad	<ul style="list-style-type: none">• Cambio Climático• Uso Sostenible Recursos. Economía Circular
 <p>8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO</p>	<ul style="list-style-type: none">• Convenios con Colectivos• Microcréditos• Apoyo económico a los estudios universitarios del colectivo de jóvenes• Realización de Informes de Previsiones Económicas de Andalucía y de Castilla y León, por parte de Analistas Económicos de Andalucía• Colaboración con la Fundación MADECA responsable de diseñar, gestionar e impulsar el Plan de Actuaciones Estratégicas para el desarrollo socioeconómico de la Provincia de Málaga.	<ul style="list-style-type: none">• Consumidores y Usuarios de Servicios Financieros• Empleo y organización del Trabajo• Compromiso con el Desarrollo Sostenible• Relaciones Sociales• Subcontratación y Proveedores
 <p>9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA</p>	<ul style="list-style-type: none">• Colaboración con el ICO• Microcréditos concedidos a emprendedores y autónomos• Desarrollo de la Innovación dentro del Plan Estratégico y de Transformación 2020/2022	<ul style="list-style-type: none">• Consumidores y Usuarios de Servicios Financieros• Compromiso con el Desarrollo Sostenible
 <p>10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES</p>	<ul style="list-style-type: none">• Banca Responsable: vivienda y exclusión social• Proyecto Edufinet. Desarrollo y puesta en marcha de un videojuego financiero para jóvenes y creación de juegos financieros “on line” con el apoyo de Funcas.• Colaboración con Bancosol en la Gran Recogida Virtual, para atender a las familias en riesgos de exclusión social.• Colaboración con el Instituto Andaluz de la Mujer (IAM), y la empresa Andaluza de Gestión de Servicios Especializados (Agise), para la donación de juguetes a menores de casas de acogida.• Colaboración con la Fundación Antía Sueiro de ayuda a familias y a personas afectadas por la parálisis cerebral	<ul style="list-style-type: none">• Consumidores y Usuarios de Servicios Financieros• Compromiso con el Desarrollo Sostenible
 <p>11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES</p>	<ul style="list-style-type: none">• Participación como <i>Special Partner</i> en el Centro Internacional de Formación de Autoridades y Líderes (CIFAL) en Málaga; proyecto del Instituto de las Naciones Unidas para la Formación e Investigaciones (UNITAR)• Participación en la elaboración del III Plan Andaluz de Cooperación para el Desarrollo 2020-2023	<ul style="list-style-type: none">• Consumidores y Usuarios de Servicios Financieros• Compromiso con el Desarrollo Sostenible



 <p>12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Adhesión a Autocontrol, Asociación para la Autorregulación Comercial y buenas prácticas publicitarias • Encuestas de calidad de servicio a clientes a través de distintos canales (UniVía, Cajeros Automáticos...) o asociadas a transacciones (Unicaja Escucha) 	<ul style="list-style-type: none"> • Consumidores y Usuarios de Servicios Financieros • Compromiso con el Desarrollo Sostenible
 <p>13 ACCIÓN POR EL CLIMA</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Aprobación de la Política Ambiental, Energética y de Cambio Climático del Grupo Unicaja Banco • Compromiso Conjunto de Acción Climática impulsado por UNEP FI en el marco de la COP25 • Puesta en marcha del Plan de Acción en Finanzas Sostenibles dentro del Plan Estratégico y de Transformación 2020/2022 • Implantación del Sistema de Gestión integrado ISO 14001, ISO 50001 e ISO 14064 • Creación del Comité de Sostenibilidad y RSC 	<ul style="list-style-type: none"> • Cambio Climático • Compromiso con el Desarrollo Sostenible • Uso Sostenible Recursos. Economía Circular
 <p>16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Certificación de la norma UNE 19601:2017 de Sistemas de Gestión de Compliance Penal • Política para la Prevención del Riesgo Penal y la Reacción ante el Incumplimiento • Política general de gestión de conflictos de intereses de los empleados del Grupo • Actividades para la Prevención del Blanqueo de Capitales • Adhesión a Autocontrol, Asociación para la Autorregulación Comercial y buenas prácticas publicitarias • Declaración de los líderes empresariales para una cooperación internacional renovada 	<ul style="list-style-type: none"> • Corrupción y Soborno • Responsabilidad Fiscal • Compromiso con el Desarrollo Sostenible
 <p>17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Participación como <i>Special Partner</i> en el Centro Internacional de Formación de Autoridades y Líderes (CIFAL) en Málaga; proyecto del Instituto de las Naciones Unidas para la Formación e Investigaciones (UNITAR) • Convenio con la Confederación de Empresarios de Andalucía (CEA) para la puesta en marcha del Observatorio Empresarial para la Consecución de la Agenda 2030 (OECA) • Campaña de apoyo a los ODS de la Agenda 2030 promovida por la Red Española del Pacto Mundial • Declaración de los líderes empresariales para una cooperación internacional renovada • Colaboración en reuniones de expertos que han conducido a la elaboración de las "Directrices Energéticas de Andalucía, horizonte 2030" 	<ul style="list-style-type: none"> • Compromiso con el Desarrollo Sostenible • Subcontratación y Proveedores



VINCULACIÓN DE LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE CON LOS CRITERIOS ASG

> AMBIENTALES



CAMBIO CLIMÁTICO · AGOTAMIENTO DE RECURSOS · RESIDUOS · CONTAMINACIÓN · GESTIÓN DEL AGUA · EFICIENCIA ENERGÉTICA Y RENOVABLES

> SOCIALES



DERECHOS HUMANOS · FORMAS MODERNAS DE TRABAJO FORZOSO · TRABAJO INFANTIL · CONDICIONES LABORALES · RELACIÓN CON LA COMUNIDAD · IGUALDAD DE GÉNERO · SALUD Y SEGURIDAD · DIVERSIDAD · CADENA DE SUMINISTRO

> GOBERNANZA



ÉTICA DEL NEGOCIO · SOBORNO Y CORRUPCIÓN · COMPENSACIÓN DE EJECUTIVOS · DIVERSIDAD Y ESTRUCTURA DE LAS JUNTAS DIRECTIVAS · CONTRIBUCIONES POLÍTICAS Y DONACIONES · ESTRATEGIA FISCAL

*Clasificación extraída del White Paper nº 1 del Pacto Mundial “Finanzas Sostenibles y Agenda 2030: Invertir en la transformación del mundo”. Adaptado a los compromisos asumidos por Unicaja Banco.

ÍNDICE GRI E INFORMACIÓN SOLICITADA POR LA LEY 11/2018, DE 28 DE DICIEMBRE, VINCULADA A LOS ESTÁNDARES GRI

Código	Información solicitada por la Ley 11/2018 (Estado de Información No Financiera)	Vinculación con indicadores GRI (Opción de conformidad Esencial)	Temas materiales relacionados	Páginas
0.	Información general			17-21
0.1	Modelo de negocio			31-41
0.1.a	Breve descripción del modelo de negocio del grupo (entorno empresarial y organización)	102-1 Nombre de la Compañía		17
		102-2 Actividades, marcas, productos y servicios		36-41
		FS 6 Desglose de la cartera para cada línea de negocio, por región específica, tamaño (microempresa, pyme, gran empresa) y sector		
		102-7 Tamaño de la organización		17, 20-21
		102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de		10



		suministro		
		102-18 Estructura de gobernanza		24-27
		102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados FS 10 Porcentaje y número de compañías en la cartera con las que se ha interactuado en asuntos sociales o medioambientales.		18
0.1.b	Presencia geográfica	102-3 Ubicación de la sede		17
		102-4 Ubicación de las operaciones		37
		102-5 Propiedad y forma jurídica		17
		102-6 Mercados servidos		36-41
0.2.c	Objetivos y estrategias de la organización	102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones (visión y estrategia relativas a la gestión de los impactos económicos, sociales y ambientales)		5-6
		102-12 Iniciativas externas		5-6 55
		102-46 Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema		9-10
		102-47 Lista de temas materiales		10-15
0.2.d	Principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución	102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades		15
		102-40 Lista de grupos de interés		58
		102-42 Identificación y selección de grupos de interés		13-15
		102-48 Reexpresión de la información		Nota 1
0.2	General			
0.2.1	Mención en el informe al marco de <i>reporting</i> nacional, europeo o internacional utilizado para la selección de indicadores clave de resultados no financieros incluidos en cada uno de los apartados	102-49 Cambios en la elaboración de informes		9-10
		102-50 Periodo objeto del informe		9
		102-51 Fecha del último informe		Nota 2
		102-52 Ciclo de elaboración de informes		Nota 3
		102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe		Nota 4
		102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI		9
		102-55 Índice de contenidos GRI		116



		102-56 Verificación externa		128
0.2.2	Si la compañía da cumplimiento a la ley de información no financiera emitiendo un informe separado, debe indicarse de manera expresa que dicha información forma parte del informe de gestión	--		9
1.	Cuestiones Medioambientales			93-101
1.1	Información general			
1.1.a	Una descripción de las políticas que aplica el grupo respecto a dichas cuestiones, que incluirá los procedimientos de diligencia debida aplicados para la identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos y de verificación y control, incluyendo qué medidas se han adoptado	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Cambio Climático Uso Sostenible Recursos. Economía Circular	93-94
1.1.b	Los resultados de esas políticas, debiendo incluir indicadores clave de resultados no financieros pertinentes que permitan el seguimiento y evaluación de los progresos y que favorezcan la comparabilidad entre sociedades y sectores, de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia utilizados para cada materia	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes 103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Cambio Climático Uso Sostenible Recursos. Economía Circular	93-94
1.1.c	Los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y cómo el grupo gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo	102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades	Cambio Climático Uso Sostenible Recursos. Economía Circular	11-15 93-94
1.1.	Información detallada			
	Información general detallada			
1.1.1	1.) Información detallada sobre los efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y en su caso, la salud y la seguridad, los procedimientos de evaluación o certificación ambiental; 2.) Los recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales; 3.) La aplicación del principio de precaución, la cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales.	102-11 Principio o enfoque de precaución FS 9 Cobertura y frecuencia de auditorías para evaluar la implementación de políticas ambientales y sociales y procedimientos de evaluación de riesgos 308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales		93-94 98
1.1.2	Contaminación			



	Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones que afectan gravemente el medio ambiente; teniendo en cuenta cualquier forma de contaminación atmosférica específica de una actividad, incluido el ruido y la contaminación lumínica	305-5 Reducción de las emisiones de GEI	Cambio Climático	101
		305-6 Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)	Cambio Climático	11-15
		305-7 Óxidos de nitrógeno (NOx), óxidos de azufre (SOx) y otras emisiones significativas al aire	Cambio Climático	No material
	Economía circular y prevención y gestión de residuos			
1.1.3	Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos; acciones para combatir el desperdicio de alimentos	301-2 Insumos reciclados	Uso Sostenible Recursos. Economía Circular	98-100
		301-3 Productos reutilizados y materiales de envasado	Uso Sostenible Recursos. Economía Circular	98-100
		306-2 Residuos por tipo y método de eliminación	Uso Sostenible Recursos. Economía Circular	100-101
	Uso sostenible de los recursos			
	El consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales	303-1 Extracción de agua por fuente	Uso Sostenible Recursos. Economía Circular	100
1.1.4	Consumo de materias primas y las medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso	301-1 Materiales utilizados por peso o volumen	Uso Sostenible Recursos. Economía Circular	98-100
		301-2 Insumos reciclados	Uso Sostenible Recursos. Economía Circular	98-100
	Consumo, directo e indirecto, de energía, medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética y el uso de energías renovables	302-1 Consumo energético dentro de la organización	Cambio Climático	100
		302-3 Intensidad energética	Cambio Climático	21
		302-4 Reducción del consumo energético	Cambio Climático	100
	Cambio climático			
	Los elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generados como resultado de las actividades de la empresa, incluido el uso de los bienes y servicios que produce	305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	Cambio Climático	100-101
		305-4 Intensidad de las emisiones de GEI	Cambio Climático	100-101
1.1.5	Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Cambio Climático	5, 33-35
	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	305-5 Reducción de las emisiones de GEI	Cambio Climático	100-101
	Protección de la biodiversidad			
1.1.6	Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad	304-1 Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas	No material	11-15 No material
	Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas	304-2 Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad	No material	



2	Cuestiones sociales y relativas al personal			
2.1	Información general			
2.1.a	Una descripción de las políticas que aplica el grupo respecto a dichas cuestiones, que incluirá los procedimientos de diligencia debida aplicados para la identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos y de verificación y control, incluyendo qué medidas se han adoptado	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Empleo y organización del Trabajo Diversidad, igualdad y accesibilidad Relaciones Sociales	68
2.1.b	Los resultados de esas políticas, debiendo incluir indicadores clave de resultados no financieros pertinentes que permitan el seguimiento y evaluación de los progresos y que favorezcan la comparabilidad entre sociedades y sectores, de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia utilizados para cada materia	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes 103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Empleo y organización del Trabajo Diversidad, igualdad y accesibilidad Relaciones Sociales	68-83
2.1.c	Los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y cómo el grupo gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo	102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades	Empleo y organización del Trabajo Diversidad, igualdad y accesibilidad Relaciones Sociales	11-15 68
2.2.	Información detallada			
2.2.1	Empleo			
	Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional	102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	Empleo y organización del Trabajo	68-70 Nota 5
		405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleado	Diversidad, igualdad y accesibilidad	27, 72-73
	Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo Promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional	102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	Empleo y organización del Trabajo	68-69
		202-2 Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	Diversidad, igualdad y accesibilidad	
	Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación del personal	Empleo y organización del Trabajo	69-70
Las remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor	102-38 Ratio de compensación total anual	Empleo y organización del Trabajo Diversidad, igualdad y accesibilidad	70-73	
	102-39 Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual	Empleo y organización del Trabajo Diversidad, igualdad y accesibilidad	71-73	



		202-1 Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	Empleo y organización del Trabajo Diversidad, igualdad y accesibilidad	72
	Brecha salarial, la remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad	405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	Empleo y organización del Trabajo Diversidad, igualdad y accesibilidad	71-72
	La 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	102-35 Gobernanza: Políticas de remuneración	Diversidad, igualdad y accesibilidad	72-73
		102-36 Gobernanza: Procesos para determinar la remuneración	Diversidad, igualdad y accesibilidad	IARC*
		201-3 Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	Empleo y organización del Trabajo Diversidad, igualdad y accesibilidad	73, 75 IARC*
	Implantación de políticas de desconexión laboral	103-1 Enfoque de gestión de empleo	Empleo y organización del Trabajo	70
	Empleados con discapacidad	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleado	Diversidad, igualdad y accesibilidad	25, 73-74
2.2.2	Organización del trabajo			
	Organización del tiempo de trabajo	103-1 Enfoque de gestión de empleo	Empleo y organización del Trabajo	74-75
	Número de horas de absentismo	403-9 Lesiones por accidente laboral	Empleo y organización del Trabajo	74-75
		403-10 Dolencias y enfermedades laborales		74-75
	Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores	401-3 Permiso parental	Empleo y organización del Trabajo	70
		401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	Empleo y organización del Trabajo	75-76, 80-81
2.2.3	Salud y seguridad			
	Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Salud y Seguridad	74-75
		403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	Salud y Seguridad	74-75
		403-3 Servicios de salud en el trabajo	Salud y Seguridad	74-75
		403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	Salud y Seguridad	74-75
		403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	Salud y Seguridad	74-75
		403-6 Fomento de la salud de los trabajadores	Salud y Seguridad	74-75
		403-7 Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones	Salud y Seguridad	74-75



		comerciales		
		403-8 Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Salud y Seguridad	74-75
	Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad, así como las enfermedades profesionales; desagregado por sexo	403-9 Lesiones por accidente laboral	Salud y Seguridad	74-75
		403-10 Dolencias y enfermedades laborales	Salud y Seguridad	74-75
	Relaciones sociales			
2.2.4	Organización del diálogo social, incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos	102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	Relaciones Sociales	76-77
		403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	Relaciones Sociales	74-75
	Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	102-41 Acuerdos de negociación colectiva	Relaciones Sociales	76-77 Nota 6
	El balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo	403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	Relaciones Sociales	74-75
	Formación			
2.2.5	Las políticas implementadas en el campo de la formación	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	Empleo y organización del Trabajo	77-79
		404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	Empleo y organización del Trabajo	79-80
	La cantidad total de horas de formación por categorías profesionales	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	Empleo y organización del Trabajo	77-79
	Accesibilidad universal			
2.2.6	Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Diversidad, igualdad y accesibilidad	80
	Igualdad			
2.2.7	Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres	401-3 Permiso parental	Diversidad, igualdad y accesibilidad	70, 80-81
	Planes de igualdad (Capítulo III de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres), medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo, la integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Diversidad, igualdad y accesibilidad	80-81
	La política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad.	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	Diversidad, igualdad y accesibilidad	52, 74-75, 80, 102-103



3	Respeto a los Derechos Humanos			
3.1	Información general			
3.1.a	Una descripción de las políticas que aplica el grupo respecto a dichas cuestiones, que incluirá los procedimientos de diligencia debida aplicados para la identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos y de verificación y control, incluyendo qué medidas se han adoptado	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Subcontratación y Proveedores	52, 88, 93, 102-103
3.1.b	Los resultados de esas políticas, debiendo incluir indicadores clave de resultados no financieros pertinentes que permitan el seguimiento y evaluación de los progresos y que favorezcan la comparabilidad entre sociedades y sectores, de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia utilizados para cada materia	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes 103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Subcontratación y Proveedores	102-103
3.1.c	Los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y cómo el grupo gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo	102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades	Subcontratación y Proveedores	11-15 102-103
3.2	Información detallada			
3.2.1	Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos; prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos	102-16 Valores, principios, Estándares y normas de conducta	Subcontratación y Proveedores Diversidad, igualdad y accesibilidad Relaciones Sociales	52
		102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	Subcontratación y Proveedores Diversidad, igualdad y accesibilidad Relaciones Sociales	102-103
		412-3 Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos	Subcontratación y Proveedores	102-103
3.2.2	Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	Subcontratación y Proveedores Diversidad, igualdad y accesibilidad Relaciones Sociales	80-81, 102-103
		419-1 Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	Subcontratación y Proveedores Diversidad, igualdad y accesibilidad Relaciones Sociales	102-103
3.2.3	Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo relacionadas con el	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	Subcontratación y Proveedores Diversidad, igualdad y accesibilidad Relaciones Sociales	102-103



	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.	407-1 Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	Subcontratación y Proveedores	88
		408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	Subcontratación y Proveedores	No material
		409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	Subcontratación y Proveedores	No material
4	Lucha contra la Corrupción y el Soborno			
4.1	Información general			
4.1.a	Una descripción de las políticas que aplica el grupo respecto a dichas cuestiones, que incluirá los procedimientos de diligencia debida aplicados para la identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos y de verificación y control, incluyendo qué medidas se han adoptado	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Corrupción y Soborno	51-53, 103-107
4.1.b	Los resultados de esas políticas, debiendo incluir indicadores clave de resultados no financieros pertinentes que permitan el seguimiento y evaluación de los progresos y que favorezcan la comparabilidad entre sociedades y sectores, de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia utilizados para cada materia	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes 103-3 Evaluación del enfoque de gestión 415-1 Contribuciones a partidos y/o representantes políticos	Corrupción y Soborno Corrupción y Soborno	103-107 91, 105-107
4.1.c	Los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y cómo el grupo gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo	102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades	Corrupción y Soborno	11-15
4.2	Información detallada			
4.2.1	Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	102-16 Valores, principios, Estándares y normas de conducta	Corrupción y Soborno	103-105
		102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	Corrupción y Soborno	103-105
		205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	Corrupción y Soborno	105
		205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Corrupción y Soborno	103-105



		205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	Corrupción y Soborno	105
4.2.2	Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	102-16 Valores, principios, Estándares y normas de conducta	Corrupción y Soborno	105-107
		102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	Corrupción y Soborno	105-107
		205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Corrupción y Soborno	79
4.2.3	Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	201-1 Valor económico directo generado y distribuido 413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	Corrupción y Soborno	21, 90-92
5	Información sobre la Sociedad			
5.1	Información general			
5.1.a	Una descripción de las políticas que aplica el grupo respecto a dichas cuestiones, que incluirá los procedimientos de diligencia debida aplicados para la identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos y de verificación y control, incluyendo qué medidas se han adoptado	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Compromiso con el Desarrollo Sostenible	51-53
5.1.b	Los resultados de esas políticas, debiendo incluir indicadores clave de resultados no financieros pertinentes que permitan el seguimiento y evaluación de los progresos y que favorezcan la comparabilidad entre sociedades y sectores, de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia utilizados para cada materia	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes 103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Compromiso con el Desarrollo Sostenible	84-92
5.1.c	Los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y cómo el grupo gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo	102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades	Compromiso con el Desarrollo Sostenible	11-15
		417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	Compromiso con el Desarrollo Sostenible	65-66
5.2	Información detallada			
5.2.1	Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible			
	El impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local	203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados.	Compromiso con el Desarrollo Sostenible	83-84



		204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	Compromiso con el Desarrollo Sostenible	88
		413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones de impacto y programas de desarrollo	Compromiso con el Desarrollo Sostenible	90-92
El impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio		203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados.	Compromiso con el Desarrollo Sostenible	83-84
		204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	Compromiso con el Desarrollo Sostenible	88
		413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones de impacto y programas de desarrollo	Compromiso con el Desarrollo Sostenible	90-92
		FS 13 Accesibilidad en áreas despobladas o en zonas desfavorecidas	Compromiso con el Desarrollo Sostenible	67
		FS 14 Iniciativas para mejorar el acceso a servicios financieros a colectivos desfavorecidos	Compromiso con el Desarrollo Sostenible	67, 92
	Las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos	102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés		13-14, 53-54
Las acciones de asociación o patrocinio	102-13 Afiliación a asociaciones		90	
5.2.2	Subcontratación y proveedores			
	La inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	102-9 Cadena de suministro	Subcontratación y Proveedores	88, 94-95
		308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	Subcontratación y Proveedores	88, 98
		414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios sociales	Subcontratación y Proveedores	88, 98
	Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	Subcontratación y Proveedores	88, 98
		414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios sociales	Subcontratación y Proveedores	88, 98
	Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas	414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios sociales	Subcontratación y Proveedores	88, 98
		414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	Subcontratación y Proveedores	88



5.2.3	Consumidores			
	Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	Consumidores y Usuarios de Servicios Financieros	11-15, 63-66
	Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas	102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	Consumidores y Usuarios de Servicios Financieros	61-63
		102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	Consumidores y Usuarios de Servicios Financieros	11-15, 62-63
418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente		Consumidores y Usuarios de Servicios Financieros	64-65	
5.2.4	Información Fiscal			
	Los beneficios obtenidos país por país	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	Responsabilidad Fiscal	20
	Los impuestos sobre beneficios pagados	207-4 Presentación de informes país por país	Responsabilidad Fiscal	21, 89
	Las subvenciones públicas recibidas	201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno	Responsabilidad Fiscal	89
		207-1 Enfoque Fiscal	Responsabilidad Fiscal	51, 101-102
		207-2 Gobernanza Fiscal, control y gestión de riesgos	Responsabilidad Fiscal	101-102 Nota 7
		207-3 Participación de grupos de interés y gestión de inquietudes en materia fiscal	Responsabilidad Fiscal	13, 51, 53

*IARC: Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros.

Nota 1: No ha habido re-expresión de información respecto al EINF anterior.

Nota 2: El EINF relativo a 2019 se publicó en febrero de 2020.

Nota 3: El ciclo de elaboración de informes es anual.

Nota 4: rsc@unicaja.es

Nota 5: No hay variabilidad en la plantilla de empleados de Unicaja Banco a lo largo del año, por ello las cifras que se presentan en el cuadro de la página 68 corresponden a datos del cierre del ejercicio 2020.

Nota 6: A fecha de cierre del ejercicio, los empleados de Alteria se desglosan por separado en las tablas de personal y remuneraciones, ya que su inclusión en la clasificación en los grupos profesionales del Convenio Colectivo de las Cajas y Entidades Financieras de Ahorro se ha producido con fecha 01/01/2021.

Nota 7: No se reporta esta información por motivos de confidencialidad. No obstante, el aspecto de Responsabilidad Fiscal no ha sido identificado como un indicador relevante para los grupos de interés en el análisis de materialidad realizado en 2020.

**Unicaja Banco, S.A.
y sociedades dependientes**

Informe de verificación independiente,
Estado de Información No Financiera Consolidado
al 31 de diciembre de 2020



Informe de verificación independiente

A los accionistas de Unicaja Banco, S.A.:

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

El contenido del Informe de Gestión Consolidado incluye información adicional a la requerida por la normativa mercantil vigente en materia de información no financiera que no ha sido objeto de nuestro trabajo de verificación. En este sentido, nuestro trabajo se ha limitado exclusivamente a la verificación de la información identificada en la tabla "Índice GRI e Información solicitada por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, vinculada a los estándares GRI" incluida en el EINF adjunto.

Responsabilidad de los administradores de la Sociedad dominante

La formulación del EINF incluido en el Informe de Gestión Consolidado de Grupo Unicaja Banco, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de los administradores de Unicaja Banco, S.A. El EINF se ha preparado de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los *Sustainability Reporting Standards* de *Global Reporting Initiative* (estándares GRI) según la opción Esencial y el Suplemento Sectorial *Financial Services* de la Guía G4 de GRI de acuerdo a lo mencionado para cada materia en la tabla "Índice GRI e Información solicitada por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, vinculada a los estándares GRI" del citado Estado.

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

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

Nuestra independencia y control de calidad

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

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



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

Nuestra responsabilidad

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

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

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

- Reuniones con el personal de Grupo Unicaja Banco para conocer el modelo de negocio, las políticas y los enfoques de gestión aplicados, los principales riesgos relacionados con esas cuestiones y obtener la información necesaria para la revisión externa.
- Análisis del alcance, relevancia e integridad de los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2020 en función del análisis de materialidad realizado por Grupo Unicaja Banco y descrito en el apartado “Identificación de aspectos materiales”, considerando los contenidos requeridos en la normativa mercantil en vigor.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el EINF del ejercicio 2020.
- Revisión de la información relativa a los riesgos, las políticas y los enfoques de gestión aplicados en relación a los aspectos materiales presentados en el EINF del ejercicio 2020.
- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2020 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información.
- Obtención de una carta de manifestaciones de los administradores y la dirección de la Sociedad dominante.



Conclusión

Basándonos en los procedimientos realizados en nuestra verificación y en las evidencias que hemos obtenido no se ha puesto de manifiesto aspecto alguno que nos haga creer que el EINF de 2020 de Grupo Unicaja Banco correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2020 no ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los estándares GRI según la opción Esencial y el Suplemento Sectorial *Financial Services* de la Guía G4 de GRI de acuerdo a lo mencionado para cada materia en la tabla "Índice GRI e Información solicitada por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, vinculada a los estándares GRI" del citado Estado.

Uso y distribución

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

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L.

Margarita de Rosselló Carril

25 de febrero de 2021

