

**ANEXO**



# A.1 INFORMACIÓN DE LA MEMORIA Y MATERIALIDAD

## ■ RELACIÓN CON GRUPOS DE INTERÉS

Somos conscientes de que la integración de los distintos grupos de interés en las líneas de actuación del Grupo Caja de Ingenieros es una de las herramientas más importantes para llevar a cabo una gestión socialmente responsable.

La naturaleza de nuestra actividad hace que el Grupo Caja de Ingenieros se desarrolle e integre en la sociedad actual y en su entorno. Conscientes de nuestra presencia, nos esforzamos por construir relaciones de confianza sólidas con nuestros distintos grupos de interés, con los que la Entidad se relaciona en el curso de sus actividades financieras y sociales, y por crear valor compartido a través de un diálogo fluido y participativo con ellos.

Para ello, hemos identificado nuestros grupos de interés prioritarios mediante criterios como la dependencia, la responsabilidad hacia ellos, la proximidad y el poder de influencia.

GRUPOS DE INTERÉS	DESCRIPCIÓN Y PRINCIPALES CANALES DE COMUNICACIÓN Y DIÁLOGO
<b>Socios</b>	Los socios representan el centro de la actividad de la cooperativa, la cual se compromete a crear valor a largo plazo, garantizando la igualdad de derechos, ofreciendo la máxima transparencia informativa y fomentando el diálogo continuo. <b>Canales de comunicación: emails, web, Banca ONLINE, Banca MOBILE, Banca Telefónica, notificaciones push y SMS, redes sociales (Twitter, Facebook, Instagram, Youtube, LinkedIn), Blog</b>
<b>Empleados</b>	Mediante un modelo de interrelación y organización entre los profesionales que participan en el día a día del Grupo, las personas pueden potenciar su desarrollo profesional en un marco respetuoso con los principios de igualdad de oportunidades y de conciliación de la vida personal y laboral. <b>Canales de comunicación: emails, intranet, comunicación interna, encuestas</b>
<b>Proveedores</b>	La gestión de las relaciones con los proveedores de servicios pretende garantizar las mejores condiciones en cada transacción, así como la transparencia en los procesos. <b>Canales de comunicación: emails, web corporativa</b>
<b>Sociedad</b>	Desde nuestros comienzos, siempre hemos incorporado el compromiso con el entorno social como parte de la gestión de gobierno. Las iniciativas que impulsamos son un reflejo de los principios basados en la ética y la cultura de los valores de la Entidad. La acción social se desarrolla en tres ámbitos principales, que llegan a una gran diversidad de agentes de la sociedad. <b>Canales de comunicación: web corporativa, Blog, redes sociales (Twitter, Facebook, Instagram, Youtube, LinkedIn), medios de comunicación (notas de prensa, presentaciones, entrevistas, etc)</b>

## ■ ANÁLISIS DE MATERIALIDAD

Hemos realizado un análisis de materialidad que ha permitido identificar cuáles son los aspectos más relevantes para nuestros grupos de interés, así como aquellos que tienen un mayor impacto en el negocio de Grupo Caja de Ingenieros.

Este proceso de definición ha seguido los "Principios para determinar el contenido de la memoria", de acuerdo con los estándares de Global Reporting Initiative (GRI) en su estándar GRI 101: Fundamentos. El proceso se ha organizado por tanto en las fases que a continuación se relacionan:

### Identificación

Para determinar las áreas de mayor interés general, se han identificado temas relevantes para el sector en el que opera Caja de Ingenieros mediante el desarrollo de un estudio de benchmarking sectorial.

Este análisis de materialidad se realizó para la Memoria de Responsabilidad Corporativa 2017- 2018, siendo en este momento una actualización de los asuntos identificados en el ejercicio anterior y utilizando fuentes de información de referencia para el Grupo.

Además de tener en cuenta nuestro Plan Estratégico IMPULSA 2019 y llevar a cabo un análisis de los líderes del sector, cabe destacar otras fuentes utilizadas como Sustainability Accounting Standards Board, High-Level Expert Group on Sustainable Finance, los Objetivos de Desarrollo Sostenible y los Principios del Pacto Mundial.

### Priorización

Los aspectos materiales han sido seleccionados a partir de un doble análisis (interno y externo), que ha permitido conocer el grado de importancia de los puntos identificados tanto para Grupo Caja de Ingenieros como para los grupos de interés.

- **Ámbito interno (relevancia para Caja de Ingenieros):** Se ha consultado a puestos directivos de la organización, y cada uno de ellos ha aportado su visión sobre la relevancia de los asuntos seleccionados.
- **Ámbito externo (relevancia para los grupos de interés):** para evaluar la relevancia externa otorgada por inversores y prescriptores se han llevado a cabo los siguientes procesos:
  - Criterios y aspectos evaluados en el cuestionario de Dow Jones Sustainability Index
  - Análisis de asuntos relevantes para los grupos de interés identificados en prensa
  - Análisis de asuntos materiales de competidores
  - Entrevistas realizadas a instituciones sectoriales a nivel nacional

Como resultado de este proceso, se han identificado los temas prioritarios para Caja de Ingenieros y sus grupos de interés, considerándose como materiales aquellos temas con relevancia alta, tal y como se observa en la matriz de materialidad, que clasifica estos temas en función de su relevancia interna y externa.

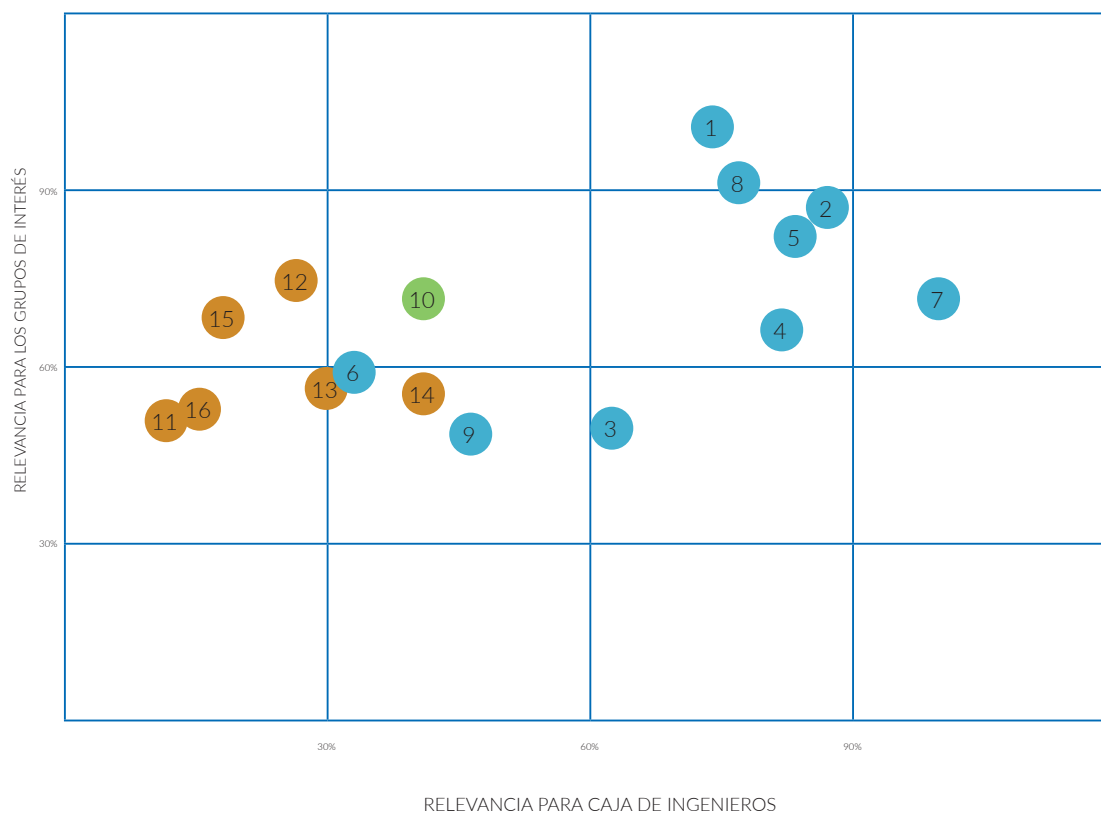
### Revisión y validación

Los resultados obtenidos de este proceso han sido analizados por la Dirección de Caja de Ingenieros, que valoraron y validaron su coherencia en relación con la sostenibilidad de la empresa.

En el apartado siguiente (Índice de contenidos GRI), se muestra un listado de los asuntos materiales, junto con los Estándares GRI asociados y la cobertura de cada uno de ellos.

## Asuntos materiales

A continuación, se muestra la matriz de materialidad y los asuntos materiales más relevantes:



- 1 Integración de criterios ASG en el negocio
- 2 Gestión de riesgos
- 3 Banca digital y la multicanalidad
- 4 Productos y servicios transparentes y justos
- 5 Ética e integridad
- 6 Generación de riqueza y contribución al desarrollo del tejido empresarial
- 7 Solvencia y liquidez
- 8 Relación con los socios/clientes
- 9 Estrategia fiscal y cumplimiento
- 10 Ecoeficiencia y cambio climático
- 11 Inclusión financiera
- 12 Acción social
- 13 Diversidad e igualdad de oportunidades y conciliación
- 14 Ciberseguridad y protección de datos
- 15 Atracción y retención del talento
- 16 Capacitación y educación

## A.2 SOBRE ESTE INFORME

En este Informe Anual 2019 proporcionamos información a los grupos de interés sobre nuestro modelo de negocio y líneas estratégicas, así como sobre los impactos económicos, ambientales y sociales que hemos tenido durante este último año en su cadena de valor.

El alcance geográfico de los datos reportados es España. Los datos financieros incluyen a todo el Grupo Caja de Ingenieros, que está formado por: Caja de Crédito de los Ingenieros, S. Coop. de Crédito; Caja Ingenieros Gestión, Sociedad Gestora de Instituciones de Inversión Colectiva, SAU; Caja Ingenieros Vida, Compañía de Seguros y Reaseguros, SAU; Cooperativa de Consumidores y Usuarios de los Ingenieros (Ingenium Shopping); Caja Ingenieros, Operador de Bancaseguros Vinculado, SLU; Fundación Caja de Ingenieros; Norbolsa.<sup>1</sup>

1. El Grupo Caja de Ingenieros posee un 10 % de participación en Norbolsa. El alcance del presente informe no incluye Norbolsa.

### Definición de los contenidos

Los contenidos de este informe responden a los asuntos sobre los que tenemos capacidad para generar valor y que son materiales para nuestros grupos de interés, según el análisis de materialidad incluido en el apartado anterior.

### Criterios e indicadores

Para la elaboración de este informe se han seguido los siguientes principios:

- Opción esencial de los Estándares GRI.
- Compromiso con los Diez Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas.
- Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Principios GRI relativos a la definición del contenido	Principios GRI relativos a la definición de calidad del informe
Inclusión de los grupos de interés	Precisión
Contexto de sostenibilidad	Equilibrio
Materialidad	Claridad
Exhaustividad	Comparabilidad
	Fiabilidad
	Puntualidad

# A.3 ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

CONTENIDO ESTÁNDAR GRI		Página/respuesta directa	Omisiones	Verificación externa	Correlación con el Pacto Mundial	Correlación con los ODS
<b>GRI 101 Fundamentos 2016</b>						
<b>GRI 102 Contenidos básicos generales 2016</b>						
<b>Perfil de la organización</b>						
102-1	Nombre de la organización	Caja de Crédito de los Ingenieros, Sociedad Cooperativa de Crédito				
102-2	Actividades, productos y servicios	31				
102-3	Ubicación de la sede	Vía Laietana, 39, 08003 Barcelona				
102-4	Ubicación de las operaciones	España				
102-5	Propiedad y forma jurídica	24-25				
102-6	Mercados servidos	España				
102-7	Tamaño de la organización	10-13				
102-8	Información sobre profesionales y otros trabajadores	71-72			Principio 6	ODS 8
102-9	Cadena de suministro	42, 138-139				
102-10	Cambios significativos en la organización y en la cadena de suministro	No ha habido ningún cambio significativo ni en la organización ni en la cadena de suministro.				
102-11	Principio o enfoque de precaución	40 55-57				
102-12	Iniciativas externas	40, 135-136, 118, 140-145				
102-13	Afiliación a asociaciones	118				
<b>Estrategia</b>						
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	6-9				
102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	55-65				
<b>Ética e integridad</b>						
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	32, 51-53			Principio 10	ODS 16

CONTENIDO ESTÁNDAR GRI		Página/respuesta directa	Omisiones	Verificación externa	Correlación con el Pacto Mundial	Correlación con los ODS
<b>Gobierno</b>						
102-18	Estructura de gobernanza	45-49				
102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	45-49				
102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	169				ODS 16
<b>Participación de los grupos de interés</b>						
102-40	Lista de grupos de interés	169				
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	72			Principio 3	ODS 8
102-42	Identificación y selección de los grupos de interés	169-170				
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	169-170				
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	170-171				
<b>Prácticas para la elaboración de informes</b>						
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	25, 172				
102-46	Definición de los contenidos del informe y cobertura de cada tema	172				
102-47	Listado de temas materiales	170-171				
102-48	Reexpresión de la información	Durante el ejercicio 2019 no se ha considerado necesario reformular la información perteneciente a informes anteriores.				
102-49	Cambios en la elaboración de informes	No ha habido cambios.				
102-50	Período objeto del informe	2019				
102-51	Fecha del último informe	2017-2018				
102-52	Ciclo de elaboración de los informes	Hasta el año 2018, bianual; a partir de 2019, anual.				
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	Para cualquier consulta relacionada con los contenidos de esta memoria, pueden ponerse en contacto con el director de RSC y Comunicación, Víctor Cardona, a través de la dirección electrónica <a href="mailto:victor.cardona@caixa-enginyers.com">victor.cardona@caixa-enginyers.com</a> .				
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	Este informe se ha elaborado de conformidad con la opción esencial de los Estándares GRI.				
102-55	Índice de contenidos GRI	173				
102-56	Verificación externa	La presente memoria no ha sido verificada por un externo independiente.				

CONTENIDO ESTÁNDAR GRI		Página/respuesta directa	Omisiones	Verificación externa	Correlación con el Pacto Mundial	Correlación con los ODS
<b>Temas materiales</b>						
<b>GRI 200 Temas económicos</b>						
<b>Desempeño económico</b>						
<b>GRI 103 Enfoque de gestión 2016</b>						
103-1	Explicación y cobertura del tema material	170-171 <b>Cobertura:</b> dentro y fuera de la organización. <b>Implicación:</b> la organización contribuye directamente al impacto.				
103-2	Enfoque y componentes de la gestión	33-40, 55-56, 127-139				
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	39-43 Las cuentas anuales se auditan de forma externa.				
<b>GRI 201 Desempeño económico 2016</b>						
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	127				ODS 2 ODS 5 ODS 7 ODS 8 ODS 9
201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	65, 126			Principio 7	ODS 13
<b>Presencia en el mercado</b>						
<b>GRI 103 Enfoque de gestión 2016</b>						
103-1	Explicación y cobertura del tema material	170-171 <b>Cobertura:</b> dentro y fuera de la organización. <b>Implicación:</b> la organización contribuye directamente al impacto.				
103-2	Enfoque componentes de gestión	79-83				
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	39-43				
<b>GRI 202 Presencia en el mercado 2016</b>						
202-1	Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	73				ODS 1 ODS 5 ODS 8



CONTENIDO ESTÁNDAR GRI		Página/respuesta directa	Omisiones	Verificación externa	Correlación con el Pacto Mundial	Correlación con los ODS
<b>Impactos económicos indirectos</b>						
<b>GRI 103 Enfoque de gestión 2016</b>						
		170-171				
103-1	Explicación y cobertura del tema material	<b>Cobertura:</b> dentro y fuera de la organización. <b>Implicación:</b> la organización contribuye directamente al impacto y a través de sus relaciones de negocio.				
103-2	Enfoque y componentes de gestión	26-27				
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	39-43				
<b>GRI 203 Impactos económicos indirectos 2016</b>						
203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	11, 60, 127, 136				ODS 2 ODS 5 ODS 7 ODS 9 ODS 11
<b>Prácticas de adquisición</b>						
<b>GRI 103 Enfoque de gestión 2016</b>						
		170-171				
103-1	Explicación y cobertura del tema material	<b>Cobertura:</b> dentro y fuera de la organización. <b>Implicación:</b> la organización contribuye directamente al impacto y a través de sus relaciones de negocio.				

CONTENIDO ESTÁNDAR GRI		Página/respuesta directa	Omisiones	Verificación externa	Correlación con el Pacto Mundial	Correlación con los ODS
103-2	Enfoque y componentes de gestión	127, 138-139				
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	39-43				
<b>GRI 204 Prácticas de adquisición 2016</b>						
204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	138-139				ODS 12
<b>Anticorrupción</b>						
<b>GRI 103 Enfoque de gestión 2016</b>						
		170-171				
103-1	Explicación y cobertura del tema material	<b>Cobertura:</b> dentro y fuera de la organización. <b>Implicación:</b> la organización contribuye directamente al impacto y a través de sus relaciones de negocio.				Principio 10
103-2	Enfoque y componentes de gestión	51-53				Principio 10
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	39-43, 52				Principio 10
<b>GRI 205 Anticorrupción 2016</b>						
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	El Código Ético y su Reglamento, la Política de Prevención de Riesgos Penales y la Política de Prevención del Blanqueo de Capitales y de la Financiación del Terrorismo están a disposición de todos los miembros de la organización.				Principio 10

CONTENIDO ESTÁNDAR GRI		Página/respuesta directa	Omisiones	Verificación externa	Correlación con el Pacto Mundial	Correlación con los ODS
<b>Competencia desleal</b>						
<b>GRI 103 Enfoque de gestión 2016</b>						
103-1	Explicación y cobertura del tema material	170-171 <b>Cobertura:</b> dentro y fuera de la organización. <b>Implicación:</b> la organización contribuye directamente al impacto y a través de sus relaciones de negocio.				
103-2	Enfoque y componentes de gestión	51-53				
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	39-43, 52				
<b>GRI 206 Competencia desleal 2016</b>						
206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	No ha habido ninguna acción relacionada con el tema.				
<b>GRI 300 Temas ambientales</b>						
<b>Materiales</b>						
<b>GRI 103 Enfoque de gestión 2016</b>						
103-1	Explicación y cobertura del tema material	170-171 <b>Cobertura:</b> dentro y fuera de la organización. <b>Implicación:</b> la organización contribuye directamente al impacto.			Principios 7, 8 y 9	
103-2	Enfoque y componentes de gestión	117-120			Principios 7, 8 y 9	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	39-43			Principios 7, 8 y 9	
<b>GRI 301 Materiales 2016</b>						
301-1	Materiales utilizados por peso o volumen	117, 122-123			Principios 7, 8 y 9	
<b>Energía</b>						
<b>GRI 103 Enfoque de Gestión 2016</b>						
103-1	Explicación y cobertura del tema material	170-171 <b>Cobertura:</b> dentro y fuera de la organización. <b>Implicación:</b> la organización contribuye directamente al impacto.			Principios 7, 8 y 9	

CONTENIDO ESTÁNDAR GRI		Página/respuesta directa	Omisiones	Verificación externa	Correlación con el Pacto Mundial	Correlación con los ODS
103-2	Enfoque y componentes de gestión	97, 117-120, 124-126			Principios 7, 8 y 9	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	39-43			Principios 7, 8 y 9	
<b>GRI 302 Energía 2016</b>						
302-1	Consumo energético dentro de la organización	124			Principios 7, 8 y 9	ODS 7 ODS 8 ODS 12 ODS 13
<b>Agua</b>						
<b>GRI 103 Enfoque de gestión 2016</b>						
103-1	Explicación y cobertura del tema material	170-171 <b>Cobertura:</b> dentro y fuera de la organización. <b>Implicación:</b> la organización contribuye directamente al impacto.			Principios 7, 8 y 9	
103-2	Enfoque y componentes de gestión	117-120			Principios 7, 8 y 9	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	39-43			Principios 7, 8 y 9	
<b>GRI 303 Agua 2018</b>						
303-5	Consumo de agua	121			Principios 7, 8 y 9	ODS 6 ODS 12
<b>Emisiones</b>						
<b>GRI 103 Enfoque de gestión 2016</b>						
103-1	Explicación y cobertura del tema material	170-171 <b>Cobertura:</b> dentro y fuera de la organización. <b>Implicación:</b> la organización contribuye directamente al impacto.			Principios 7, 8 y 9	
103-2	Enfoque y componentes de gestión	97, 117-120, 124-126			Principios 7, 8 y 9	

CONTENIDO ESTÁNDAR GRI		Página/respuesta directa	Omisiones	Verificación externa	Correlación con el Pacto Mundial	Correlación con los ODS
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	39-43			Principios 7, 8 y 9	
<b>GRI 305 Emisiones 2016</b>						
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	125			Principios 7, 8 y 9	ODS 3 ODS 12 ODS 13 ODS 14 ODS 15
305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	125			Principios 7, 8 y 9	ODS 3 ODS 12 ODS 13 ODS 14 ODS 15
305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	125			Principios 7, 8 y 9	ODS 3 ODS 12 ODS 13 ODS 14 ODS 15
305-5	Reducción de las emisiones de GEI	125-126			Principios 7, 8 y 9	ODS 13 ODS 14 ODS 15
<b>Efluentes y residuos</b>						
<b>GRI 103 Enfoque de gestión 2016</b>						
103-1	Explicación y cobertura del tema material	170-171 <b>Cobertura:</b> dentro y fuera de la organización. <b>Implicación:</b> la organización contribuye directamente al impacto.			Principios 7, 8 y 9	
103-2	Enfoque y componentes de gestión	117-120			Principios 7, 8 y 9	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	39-43			Principios 7, 8 y 9	

CONTENIDO ESTÁNDAR GRI		Página/respuesta directa	Omisiones	Verificación externa	Correlación con el Pacto Mundial	Correlación con los ODS
<b>GRI 306 Efluentes y residuos 2016</b>						
306-2	Residuos por tipo y método de eliminación	123			Principios 7, 8 y 9	ODS 3 ODS 6 ODS 12
<b>Evaluación ambiental de proveedores</b>						
<b>GRI 103 Enfoque de gestión 2016</b>						
		170-171				
103-1	Explicación y cobertura del tema material	<b>Cobertura:</b> dentro y fuera de la organización. <b>Implicación:</b> la organización contribuye directamente al impacto y a través de sus relaciones de negocio (proveedores).			Principios 7, 8 y 9	
103-2	Enfoque y componentes de gestión	118			Principios 7, 8 y 9	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	39-43, 52			Principios 7, 8 y 9	

CONTENIDO ESTÁNDAR GRI		Página/respuesta directa	Omisiones	Verificación externa	Correlación con el Pacto Mundial	Correlación con los ODS
<b>GRI 308 Evaluación ambiental de proveedores 2016</b>						
308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	118	No se dispone del número exacto de proveedores evaluados bajo este criterio. Se prevé disponer de este dato para futuros informes		Principios 7, 8 y 9	
<b>GRI 400 Temas sociales</b>						
<b>Empleo</b>						
<b>GRI 103 Enfoque de gestión 2016</b>						
		170-171				
103-1	Explicación y cobertura del tema material	<b>Cobertura:</b> dentro y fuera de la organización. <b>Implicación:</b> la organización contribuye directamente al impacto.			Principio 6	
103-2	Enfoque y componentes de gestión	70-77			Principio 6	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	39-43, 70-71			Principio 6	
<b>GRI 401 Empleo</b>						
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	74-75			Principio 6	ODS 5 ODS 8
401-3	Permiso parental	82			Principio 6	ODS 5 ODS 8
<b>Salud y seguridad en el trabajo</b>						
<b>GRI 103 Enfoque de gestión 2016</b>						
		170-171				
103-1	Explicación y cobertura del tema material	<b>Cobertura:</b> dentro y fuera de la organización. <b>Implicación:</b> la organización contribuye directamente al impacto.			Principio 6	
103-2	Enfoque y componentes de gestión	85-87			Principio 6	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	39-43, 70-71			Principio 6	

CONTENIDO ESTÁNDAR GRI		Página/respuesta directa	Omisiones	Verificación externa	Correlación con el Pacto Mundial	Correlación con los ODS
<b>GRI 403 Salud y seguridad en el trabajo 2018</b>						
403-8	Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	87 La totalidad de los empleados en plantilla están cubiertos por el sistema de gestión de seguridad y salud.			Principio 6	ODS 3 ODS 8
403-9	Lesiones por accidente laboral	85-86			Principio 6	ODS 3 ODS 8
403-10	Dolencias y enfermedades laborales	85-86			Principio 6	ODS 3 ODS 8



CONTENIDO ESTÁNDAR GRI		Página/respuesta directa	Omisiones	Verificación externa	Correlación con el Pacto Mundial	Correlación con los ODS
<b>Formación y enseñanza</b>						
<b>GRI 103 Enfoque de gestión 2016</b>						
103-1	Explicación y cobertura del tema material	170-171 <b>Cobertura:</b> dentro y fuera de la organización. <b>Implicación:</b> la organización contribuye directamente al impacto.			Principio 6	
103-2	Enfoque y componentes de gestión	68-69, 76-77			Principio 6	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	39-43, 76			Principio 6	
<b>GRI 404 Formación y enseñanza 2016</b>						
404-1	Media de horas de formación al año por empleado	77			Principio 6	ODS 4 ODS 5 ODS 8
404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	77, 83			Principio 6	ODS 8
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	73, 78			Principio 6	ODS 5 ODS 8
<b>Diversidad e igualdad de oportunidades</b>						
<b>GRI 103 Enfoque de gestión 2016</b>						
103-1	Explicación y cobertura del tema material	170-171 <b>Cobertura:</b> dentro y fuera de la organización. <b>Implicación:</b> la organización contribuye directamente al impacto.			Principio 6	
103-2	Enfoque y componentes de gestión	79-83			Principio 6	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	39-43			Principio 6	
<b>GRI 405 Diversidad e igualdad de oportunidades 2016</b>						
405-1	Diversidad en los órganos de gobierno y empleados	72			Principio 6	ODS 5 ODS 8
405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	73			Principio 6	ODS 5 ODS 8 ODS 10
<b>No discriminación</b>						
<b>GRI 103 Enfoque de gestión 2016</b>						
103-1	Explicación y cobertura del tema material	170-171 <b>Cobertura:</b> dentro y fuera de la organización. <b>Implicación:</b> la organización contribuye directamente al impacto.			Principios 1, 2 y 6	

CONTENIDO ESTÁNDAR GRI		Página/respuesta directa	Omisiones	Verificación externa	Correlación con el Pacto Mundial	Correlación con los ODS
103-2	Enfoque y componentes de gestión	80-83			Principios 1, 2 y 6	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	39-43			Principios 1, 2 y 6	
<b>GRI 406 No discriminación 2016</b>						
406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	No se ha recibido ningún caso de discriminación a través de los canales internos habilitados para ello.			Principios 1, 2 y 6	ODS 5 ODS 8 ODS 16
<b>Evaluación de los derechos humanos</b>						
<b>GRI 103 Enfoque de gestión 2016</b>						
103-1	Explicación y cobertura del tema material	170-171 <b>Cobertura:</b> dentro y fuera de la organización. <b>Implicación:</b> la organización contribuye directamente al impacto y a través de sus relaciones de negocio.			Principios 1 y 2	
103-2	Enfoque y componentes de gestión	40			Principios 1 y 2	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	39-43			Principios 1 y 2	
<b>GRI 412 Evaluación de derechos humanos 2016</b>						
412-3	Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos	40, 140-145			Principios 1 y 2	
<b>Comunidades locales</b>						
<b>GRI 103 Enfoque de gestión 2016</b>						
103-1	Explicación y cobertura del tema material	170-171 <b>Cobertura:</b> dentro y fuera de la organización. <b>Implicación:</b> la organización contribuye directamente al impacto y a través de sus relaciones de negocio (Fundación).			Principio 1	
103-2	Enfoque y componentes de gestión	32, 127-137			Principio 1	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	38-43			Principio 1	
<b>GRI 413 Comunidades locales 2016</b>						
413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	12, 127-137			Principio 1	

CONTENIDO ESTÁNDAR GRI		Página/respuesta directa	Omisiones	Verificación externa	Correlación con el Pacto Mundial	Correlación con los ODS
<b>Evaluación social de proveedores</b>						
<b>GRI 103 Enfoque de gestión 2016</b>						
103-1	Explicación y cobertura del tema material	170-171 <b>Cobertura:</b> dentro y fuera de la organización. <b>Implicación:</b> la organización contribuye directamente al impacto y a través de sus relaciones de negocio (proveedores).			Principios 1, 2 y 6	
103-2	Enfoque y componentes de gestión	139			Principios 1, 2 y 6	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	38-43			Principios 1, 2 y 6	
<b>GRI 414 Evaluación social de proveedores 2016</b>						
414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	139			Principios 1, 2 y 6	
<b>Marketing y etiquetado</b>						
<b>GRI 103 Enfoque de gestión 2016</b>						
103-1	Explicación y cobertura del tema material	170-171 <b>Cobertura:</b> dentro y fuera de la organización. <b>Implicación:</b> la organización contribuye directamente al impacto.				
103-2	Enfoque y componentes de gestión	23, 32, 65, 89-90, 94				
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	39-43, 95, 100				
<b>GRI 417 Marketing y etiquetado 2016</b>						
417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	95				
<b>Privacidad del cliente</b>						
		170-171				
103-1	Explicación y cobertura del tema material	<b>Cobertura:</b> dentro y fuera de la organización. <b>Implicación:</b> la organización contribuye directamente al impacto.				
103-2	Enfoque y componentes de gestión	23, 115				

CONTENIDO ESTÁNDAR GRI		Página/respuesta directa	Omisiones	Verificación externa	Correlación con el Pacto Mundial	Correlación con los ODS
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	39-43, 115				
<b>GRI 418 Privacidad del cliente 2016</b>						
418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	115				ODS 16
<b>Cumplimiento socioeconómico</b>						
<b>GRI 103 Enfoque de gestión 2016</b>						
		170-171				
103-1	Explicación y cobertura del tema material	<b>Cobertura:</b> dentro y fuera de la organización. <b>Implicación:</b> la organización contribuye directamente al impacto.				
103-2	Enfoque y componentes de gestión	20-23				
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	39-43, 95, 100				
<b>GRI 419 Cumplimiento socioeconómico 2016</b>						
419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	95				ODS 16

CONTENIDO ESTÁNDAR GRI		Página/respuesta directa	Omisiones	Verificación externa	Correlación con el Pacto Mundial	Correlación con los ODS
<b>Integración de criterios ASG en el negocio</b>						
<b>GRI 103 Enfoque de gestión 2016</b>						
		170-171				
103-1	Explicación y cobertura del tema material	<b>Cobertura:</b> dentro y fuera de la organización. <b>Implicación:</b> la organización contribuye directamente al impacto.				
103-2	Enfoque y componentes de gestión	26-27, 40, 96-99				
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	39-43				
No GRI	Inversión en programas con criterios ASG	11, 96-110, 119-120, 140-146				ODS 12
<b>Relación con los socios (clientes)</b>						
<b>GRI 103 Enfoque de gestión 2016</b>						
		170-171				
103-1	Explicación y cobertura del tema material	<b>Cobertura:</b> dentro y fuera de la organización. <b>Implicación:</b> la organización contribuye directamente al impacto.				
103-2	Enfoque y componentes de gestión	88-95				
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	10, 94, 39-43				
No GRI	Número de quejas y reclamaciones recibidas	95				ODS 12

CONTENIDO ESTÁNDAR GRI		Página/respuesta directa	Omisiones	Verificación externa	Correlación con el Pacto Mundial	Correlación con los ODS
<b>Productos y servicios transparentes y justos</b>						
<b>GRI 103 Enfoque de gestión 2016</b>						
		170-171				
103-1	Explicación y cobertura del tema material	<b>Cobertura:</b> dentro y fuera de la organización. <b>Implicación:</b> la organización contribuye directamente al impacto.				
103-2	Enfoque y componentes de gestión	96-110				
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	39-43				
No GRI	Número de ODS sobre los que contribuye la organización a través de su actividad	41-43				
<b>Banca digital y la multicanalidad</b>						
<b>GRI 103 Enfoque de gestión 2016</b>						
		170-171				
103-1	Explicación y cobertura del tema material	<b>Cobertura:</b> dentro y fuera de la organización. <b>Implicación:</b> la organización contribuye directamente al impacto.				
103-2	Enfoque y componentes de gestión	111-113				
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	39-43				
No GRI	Porcentaje de operaciones realizadas a través de los canales digitales	112				ODS 9

CONTENIDO ESTÁNDAR GRI		Página/respuesta directa	Omisiones	Verificación externa	Correlación con el Pacto Mundial	Correlación con los ODS
<b>Inclusión financiera</b>						
<b>GRI 103 Enfoque de gestión 2016</b>						
103-1	Explicación y cobertura del tema material	170-171 <b>Cobertura:</b> dentro y fuera de la organización. <b>Implicación:</b> la organización contribuye directamente al impacto y a través de sus relaciones de negocio				
103-2	Enfoque y componentes de gestión	127-130				
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	39-43				
No GRI	Iniciativas que fomenten la educación financiera	134, 137				ODS 1 ODS 10

**TABLA DE CORRELACIÓN DE TEMAS MATERIALES Y ESTÁNDARES GRI**

Tema material	Estándar GRI
Solvencia y liquidez	201 Desempeño económico
Ética e integridad	205 Anticorrupción
	206 Competencia desleal
	308 Evaluación ambiental de los proveedores
	412 Evaluación de los derechos humanos
Gestión de riesgos	414 Evaluación social de los proveedores
	201 Desempeño económico
Integración de criterios ASG en el negocio	No GRI
Relación con los socios (clientes)	No GRI
Productos y servicios transparentes y justos	No GRI
Banca digital y la multicanalidad	No GRI
Ecoeficiencia y cambio climático	301 Materiales
	302 Energía
	303 Agua
	305 Emisiones
	306 Efluentes y residuos
	413 Comunidades locales
Acción social	203 Impactos económicos indirectos
Generación de riqueza y contribución al desarrollo del tejido empresarial	204 Prácticas de adquisición
	418 Privacidad del cliente
Ciberseguridad y protección de datos	417 <i>Marketing</i> y etiquetado
Estrategia fiscal y cumplimiento	419 Cumplimiento socioeconómico
	202 Presencia en el mercado
Diversidad e igualdad de oportunidades y conciliación	405 Diversidad e igualdad de oportunidades
	406 No discriminación
Atracción y retención del talento	401 Empleo
	403 Salud y seguridad en el trabajo
Capacitación y educación	404 Formación y enseñanza
Inclusión financiera	No GRI