



Informe de Gestión Consolidado del Grupo CaixaBank

2018



CaixaBank en 2018

Líder en banca minorista ibérica

15,7
millones de
clientes

358.482
MM€ de
recursos de
clientes

386.622
MM€
de activos
totales

224.693
MM€ de
créditos a la
clientela

Cuotas en España*

29,3%
cuota de
penetración de
particulares en
España

26,3%
cuota de
penetración de
particulares como
1ª entidad en
España

15,9%
cuota créditos
(otros sectores
residentes)

15,0%
cuota depósitos
(otros sectores
residentes)

17,0%
cuota fondos
de inversión

27,3%
cuota seguros de
ahorro

24,1%
cuota planes de
pensiones

16,5%
cuota crédito al
consumo

(*) Cuotas de penetración: última información disponible, fuente FRS Inmark. Resto de cuotas: datos de elaboración propia, fuentes Banco de España, Seguridad Social, INVERCO, ICEA, Sistemas de tarjetas y medios de pago. Cuota de créditos y depósitos correspondiente al sector privado residente.

Fortaleza financiera

Solidez en capital



11,5%
CET1 *fully loaded*



15,3%
capital total
fully loaded

Holgada liquidez



79.530 MM€
de activos líquidos
totales



196% liquidity
coverage ratio (LCR),
media 12 meses

Calidad crediticia reforzada



4,7%
ratio de
morosidad

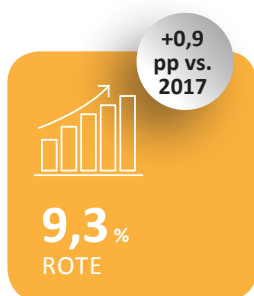


-5.138 MM€
adjudicados netos
disponibles para la venta

-1,3pp
vs. 2017

+4pp vs.
2017

Capacidad de generación de ingresos y mejora de la rentabilidad



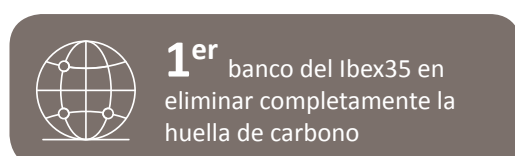
A la vanguardia de la digitalización



Con un equipo diverso



Banca socialmente responsable



Excelencia

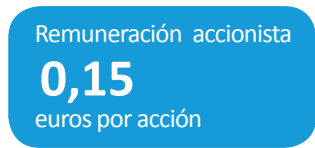
CaixaBank elegida como **Mejor Entidad del Mundo** en banca de particulares por Global Finance



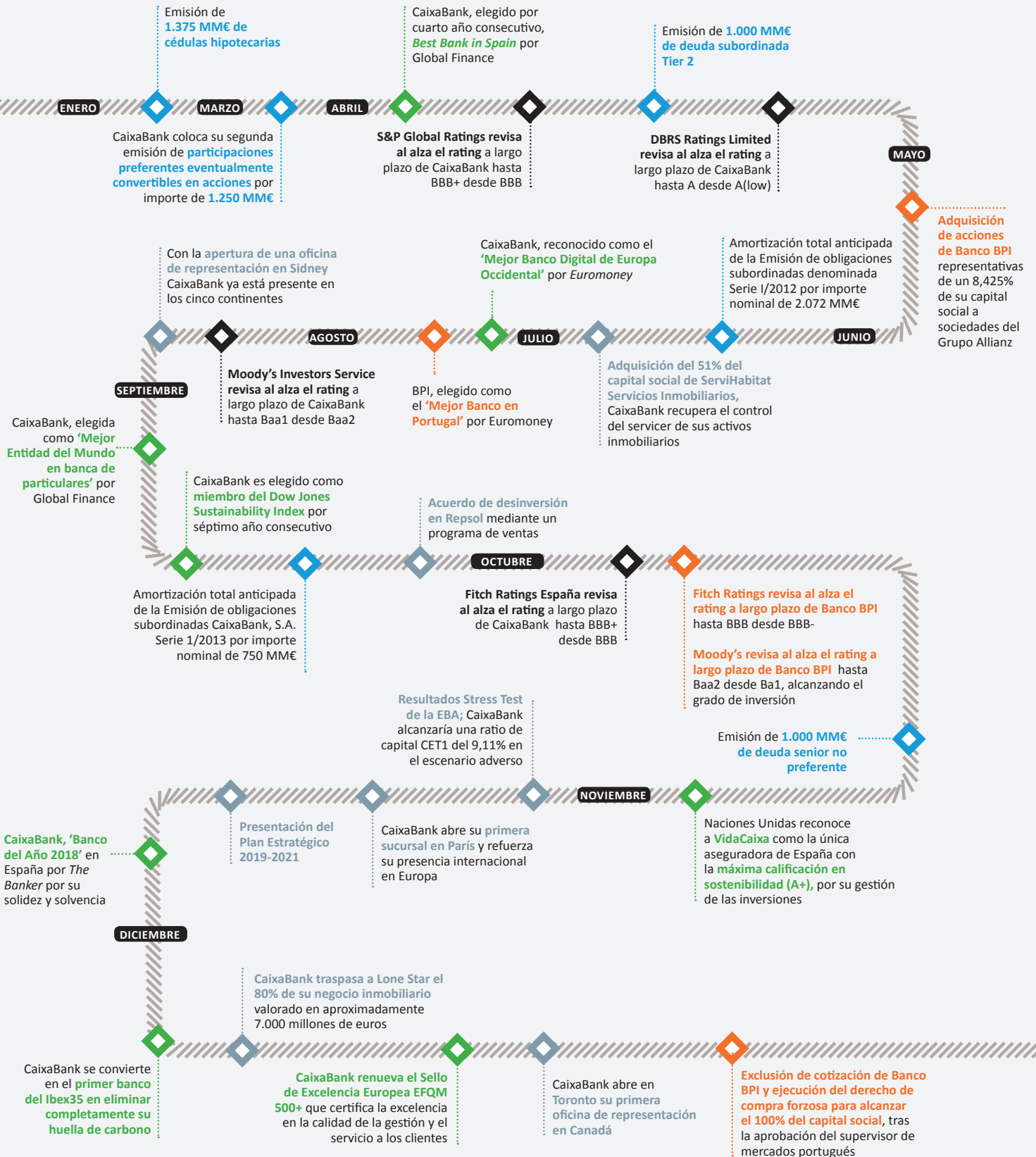
Sello de Excelencia Europea
EFQM 500+



Un valor reconocido



Hitos y hechos relevantes en 2018



Y en 2019....

CaixaBank coloca **1.000 MM€** en **deuda senior no preferente**

CaixaBank, incluida en el índice de **Igualdad de Género de Bloomberg** por su compromiso con la promoción de las mujeres

CaixaBank presenta a los sindicatos un **plan de reestructuración para reforzar su eficiencia y su posición competitiva en el mercado**

CaixaBank se une a los **Principios de Banca Responsable de Naciones Unidas**



| | |
|------------------------------|---|
| Carta del Presidente | 6 |
| Carta del Consejero Delegado | 7 |

ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA

| | |
|--------------------------------------------------------------------------|-----------|
| NUESTRA IDENTIDAD | 9 |
| Comportamiento responsable y ético: políticas, códigos y normas internas | 12 |
| Contribución a la Sociedad | 19 |
| Estructura accionarial | 20 |
| Gobierno Corporativo | 22 |
| ENTORNO Y ESTRATEGIA | 29 |
| Contexto económico, competitivo y social y regulatorio | 30 |
| Plan Estratégico 2019-2021 | 34 |
| MODELO DE NEGOCIO | 36 |
| GESTIÓN DEL RIESGO | 46 |
| EXPERIENCIA DE CLIENTE | 52 |
| Modelo <i>Customer Centric</i> | 53 |
| Estrategia omnicanal | 55 |
| Servicio de Atención al Cliente | 59 |
| INNOVACIÓN | 60 |
| Ecosistema de innovación | 62 |
| Infraestructura IT | 65 |
| GESTIÓN DE PERSONAS | 68 |
| Principios de gestión | 70 |
| Entorno laboral | 78 |
| SOSTENIBILIDAD | 80 |
| Sostenibilidad ambiental | 81 |
| Responsabilidad con la sociedad | 86 |
| INDICADORES LEY 11/2018, de 28 de diciembre | 90 |

ESTADO DE INFORMACIÓN FINANCIERA

| | |
|--------------------------------------------|------------|
| RESULTADOS e INFORMACIÓN FINANCIERA | 101 |
| Segmentación de negocios | 104 |
| Resultados | 105 |
| Evolución de la actividad | 110 |
| Liquidez y estructura de financiación | 113 |
| Gestión del capital | 114 |

OTRA INFORMACIÓN

| | |
|-----------------------------------------------------------------|-----|
| Adquisición y enajenación de acciones propias | 116 |
| Hechos posteriores | 116 |
| Marco de preparación del informe de gestión consolidado | 117 |
| Glosario - Definición Medidas Alternativas de Rendimiento (MAR) | 118 |

ANEXO: ESTUDIO DE MATERIALIDAD Y CONTENIDOS GRI

Carta del Presidente



“Aspiramos a mantenernos como grupo financiero líder e innovador, que ofrezca el mejor servicio al cliente y que sea referente en banca socialmente responsable”

Jordi Gual Solé
Presidente



En 2018 hemos completado con éxito el plan estratégico que lanzamos hace cuatro años y hemos iniciado una nueva etapa con la presentación de un nuevo plan para el horizonte 2019-2021. Por delante tenemos un futuro repleto de retos y oportunidades, que afrontamos con la satisfacción del trabajo bien hecho y con la confianza que otorga el estar preparados como entidad para seguir creando valor de forma sostenible, tanto para los clientes como para los accionistas, los empleados y el conjunto de la sociedad.

A lo largo del plan que finaliza, hemos sido capaces de reforzar nuestro liderazgo comercial año tras año. En España, el 26,3% de las personas confían en CaixaBank como su entidad principal. Este liderazgo, que se extiende también al ámbito digital, con un 32% de penetración, es posible gracias a nuestro modelo de banca minorista de proximidad, que combina una amplia gama de productos y servicios innovadores con la mejor atención omnicanal.

Además del excelente resultado comercial, la entidad ha cerrado el ejercicio 2018 cumpliendo con todos los objetivos financieros del plan estratégico. Así, la rentabilidad se ha incrementado hasta alcanzar cifras superiores al 9%, cubriendo el coste del capital; se ha mejorado la calidad del balance; se ha reducido el peso de los activos no estratégicos; y se ha mantenido una sólida posición en capital, con una ratio de solvencia superior al 11%. Durante el último año, también se ha completado la adquisición de BPI: un paso que culmina una relación iniciada hace más de dos décadas y que constituye una oportunidad única para reforzar nuestra presencia en Portugal de la mano de una excelente entidad.

Lo anterior lo hemos logrado siendo fieles a un modelo de hacer banca con más de 110 años de historia, basado en unos

sólidos valores corporativos de calidad, confianza y compromiso social. Apostamos firmemente por la excelencia en la atención al cliente, manteniendo a su vez un gran compromiso con la mejora de las comunidades de las que formamos parte. Como refleja la misión de CaixaBank, nuestro propósito no es otro que el de contribuir al bienestar financiero de nuestros clientes y al progreso de toda la sociedad.

Una muestra de nuestro compromiso con la sociedad es la colaboración con la labor social de nuestro principal accionista, la Fundación Bancaria “la Caixa”, cuyo presupuesto de más de 500 millones de euros se nutre en parte con nuestros dividendos. Pero también en CaixaBank desarrollamos iniciativas propias destinadas a impulsar la educación y la inclusión financiera, promover programas de ayuda a la vivienda, favorecer la sostenibilidad medioambiental o facilitar el voluntariado, con más de 14.500 empleados de CaixaBank que colaboran en actividades sociales en todo el territorio.

Con el nuevo plan estratégico, aspiramos a mantenernos como grupo financiero líder e innovador, que ofrezca el mejor servicio al cliente y que sea referente en banca socialmente responsable. Para ello promovemos los más exigentes estándares en la gestión ética y responsable del negocio, en el control y cumplimiento normativo, en el gobierno corporativo y en la política medioambiental. En esta línea, mantenemos nuestro firme compromiso con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas y, recientemente, nos hemos adherido a los Principios de Banca Responsable de esta misma organización.

Gracias a la experiencia y a la demostrada capacidad de adaptación de CaixaBank, miramos al futuro con la confianza de que sabremos hacer frente a los nuevos desafíos. En este nuevo entorno, seguiremos apostando por un modelo diferencial de banca, caracterizado por la proximidad, la calidad del servicio, el compromiso social y la innovación, con el objetivo de afianzar las relaciones de largo plazo con nuestros clientes y con la sociedad.

Agradezco a todos nuestros accionistas, clientes y empleados la confianza depositada un año más en CaixaBank, lo que nos impulsa a seguir aportando valor y valores, contribuyendo al bienestar y al desarrollo de la sociedad con nuestra forma distintiva de hacer banca.

Carta del Consejero Delegado

En 2018 CaixaBank ha continuado su trayectoria de crecimiento afianzando su posición de liderazgo en banca minorista. Hemos finalizado el año con unos resultados de negocio muy satisfactorios, una fuerte reducción de activos problemáticos, y cumpliendo con éxito los objetivos establecidos en el plan estratégico 2015-2018.

Gracias a una excelente labor comercial, en un entorno altamente competitivo, hemos seguido fortaleciendo nuestras cuotas de mercado en los productos fundamentales de relación con el cliente, donde ya partíamos de posiciones muy destacadas. En el mercado español hemos alcanzado cuotas del 21,8% en productos de ahorro a medio y largo plazo, del 27,3% en seguros de ahorro, del 21,6% en seguros vida riesgo, del 24,1% en planes de pensiones y del 15,9% en crédito.

Nuestro modelo de negocio sigue evolucionando hacia la máxima aportación de valor al cliente. La elevada especialización por segmentos, la proximidad de nuestra red y el importante desarrollo de la función de asesoramiento personalizado de nuestros gestores son elementos fundamentales para avanzar. Adicionalmente, la tecnología y la digitalización juegan un creciente papel para proporcionar un servicio de máxima calidad. Estamos invirtiendo fuertemente en canales y productos digitales e innovadores, tanto con capacidades propias como mediante alianzas, para seguir cerca de nuestros clientes y anticiparnos a sus nuevos hábitos y necesidades. Esta inversión en digitalización nos permite mantener la posición de liderazgo y disfrutar un año más del mayor índice de penetración en clientes digitales en España.

La excelente actividad comercial del año se ha traducido en una mejora de los ingresos básicos del negocio bancario (+4,2%). Este incremento de ingresos, junto con la mayor aportación de BPI y una menor necesidad de dotaciones, sitúan el resultado neto atribuido al Grupo en 1.985 MM€, un 17,8% superior al de 2017. Como no podía ser de otra forma, seguimos dando máxima prioridad a la fortaleza financiera: finalizamos el año con niveles de liquidez excepcionales por encima de los 79.500 millones de euros, habiendo realizado emisiones por valor de más de 5.600 millones de euros y manteniendo unas elevadas ratios de solvencia. Durante este ejercicio las cuatro agencias de rating más importantes han mejorado la calificación de CaixaBank.

Dos operaciones han sido destacables en 2018: hemos culminado la adquisición del 100% del banco portugués BPI y su plena integración en el grupo, también hemos reducido el riesgo de manera decisiva con la operación de venta del 80% de la cartera de activos adjudicados y del negocio inmobiliario.

Cerramos por tanto un año y un periodo con grandes avances, con la posibilidad de mirar al futuro concentrados en nuestro negocio core y con confianza para alcanzar los retos del recién estrenado Plan Estratégico 2019-2021: impulsar la transformación digital al servicio de nuestros clientes y de nuestros empleados, mantener una rentabilidad sostenible y seguir siendo un referente en banca responsable.



"CaixaBank inicia el Plan Estratégico 2019-21 en una posición de fortaleza y fiel a su modelo diferencial de banca responsable"

Gonzalo Gortázar Rotaache
Consejero Delegado



Estado de información no financiera





Nuestra
identidad

Nuestra identidad

CaixaBank (en adelante, CaixaBank, el Grupo CaixaBank o la Entidad) es un grupo financiero con un modelo de banca universal socialmente responsable con visión a largo plazo, basado en la calidad, la cercanía y la especialización, que ofrece una propuesta de valor de productos y servicios adaptada para cada segmento, asumiendo la innovación como un reto estratégico y un rasgo diferencial de su cultura, y cuyo posicionamiento líder en banca minorista en España y Portugal le permite tener un rol clave en la contribución al crecimiento económico sostenible.

CaixaBank, S.A. es la entidad matriz de un grupo de servicios financieros cuya acción se encuentra admitida a negociación en las bolsas de Barcelona, Madrid, Valencia y Bilbao y en el mercado continuo, formando parte del Ibex-35 desde 2008, así como del Euro Stoxx Bank Price EUR, el MSCI Europe y el MSCI Pan-Euro.

Nuestra Misión

“Contribuir al bienestar financiero de nuestros clientes y al progreso de toda la sociedad”

CaixaBank pone a disposición de sus clientes las mejores herramientas y el asesoramiento experto para tomar decisiones y desarrollar hábitos que son fuente de **bienestar financiero** y que permiten, por ejemplo, planificar adecuadamente para hacer frente a gastos recurrentes, cubrirse frente a imprevistos, mantener el poder adquisitivo durante la jubilación o hacer realidad ilusiones y proyectos. Lo hacemos con:

- asesoramiento especializado,
- herramientas de simulación y de seguimiento de las finanzas personales,
- medios de pago cómodos y seguros,
- un abanico completo de productos de ahorro, previsión y seguros,
- crédito concedido de manera responsable,
- y, cuidando la seguridad de la información personal de nuestros clientes.

Además de contribuir al bienestar financiero de nuestros clientes, nuestro propósito es **apoyar el progreso de toda la sociedad**. Somos una entidad minorista enraizada allá donde trabajamos y, por ello, nos sentimos partícipes del progreso de las comunidades donde desarrollamos nuestro negocio. Contribuimos al progreso de la sociedad:

- canalizando de forma eficaz y prudente el ahorro y la financiación y garantizando un sistema de pagos eficiente y seguro,
- mediante la inclusión y la educación financiera; la sostenibilidad medioambiental; el apoyo a la diversidad; con los programas de ayudas a la vivienda; o promoviendo el voluntariado corporativo,
- y, por supuesto, a través de nuestra colaboración con la Obra Social de la Fundación Bancaria “la Caixa”, cuyo presupuesto se alimenta en parte de los dividendos que CriteríaCaixa cobra por su participación en CaixaBank. Una parte significativa de este presupuesto se canaliza a necesidades locales identificadas desde la red de oficinas de CaixaBank en España y de BPI en Portugal.



NUESTRA MISIÓN

Contribuir al bienestar financiero de nuestros clientes y al progreso de toda la sociedad

NUESTROS VALORES



Calidad



Compromiso social



Confianza

NUESTRA CULTURA



Las personas, lo primero



La agilidad, nuestra actitud



La colaboración, nuestra fuerza

NUESTRA VISIÓN ESTRATÉGICA

Grupo financiero líder e innovador, con el mejor servicio al cliente y referente en banca socialmente responsable



CLIENTES

- Ser referente
- Relación basada en la proximidad y confianza
- Excelencia en el servicio
- Propuesta de valor para cada segmento
- Apuesta por la innovación



ACCIONISTAS

- Generación de valor a largo plazo
- Ofrecer una rentabilidad atractiva
- Relación próxima y transparente



SOCIEDAD

- Maximizar la aportación a la economía del país
- Establecer relaciones estables y de confianza con el entorno
- Contribuir a la resolución de los retos sociales más urgentes
- Transición hacia una economía baja en carbono



EMPLEADOS

- Garantizar su bienestar
- Contribuir a su desarrollo profesional
- Fomentar la diversidad, igualdad de oportunidades y conciliación
- Preponderancia de criterios meritocráticos

MODELO DE BANCA UNIVERSAL

Socialmente responsable, que cubre todas las necesidades financieras y aseguradoras

Comportamiento responsable y ético: políticas, códigos y normas internas

La **Política de Responsabilidad Social Corporativa** de CaixaBank, aprobada por el Consejo de Administración y cuyo seguimiento corresponde a comités de primer nivel de CaixaBank con la involucración directa de la Alta Dirección, establece la base de la actuación responsable y la eficiencia económica con voluntad de compromiso con el desarrollo socio-económico de las personas y el territorio. Este compromiso aporta valor añadido a la Entidad y a sus grupos de interés e incluye toda la cadena de valor de la organización: los factores económicos y financieros de la actividad, la responsabilidad hacia el medio ambiente, la satisfacción de los clientes, la creación de valor por los accionistas, las necesidades y aspiraciones de los empleados, la relación con proveedores y colaboradores y sus efectos sobre las comunidades y los entornos en los que está presente.

En este marco, el Plan de Banca Socialmente Responsable de CaixaBank, basado en los criterios ASG (Ambiente, Sociedad y Gobernanza) – ESG (por sus siglas en inglés), cuenta con 5 ejes alineados con el Plan Estratégico 2019-2021 y tiene como prioridad estratégica ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad.



La Política de Responsabilidad Social Corporativa está alineada con los principios y prácticas establecidos con las alianzas e iniciativas nacionales e internacionales a los que está adherida la Entidad:

Principales alianzas y adhesiones



Alianza con la Fundación Bancaria "la Caixa, la primera Obra Social de España y una de las mayores del mundo



CaixaBank ocupa la presidencia de la Red Española del Pacto Mundial de Naciones Unidas desde 2012



Compromiso público de alinear las políticas para avanzar en la igualdad de género (2013)



VidaCaixa (2009) y CaixaBank Asset Management (2016), son firmantes de los Principios de Inversión Responsable de Naciones Unidas



Promueve las finanzas sostenibles e integración de aspectos ambientales y sociales en el negocio (2018)



Organización que trabaja por la reducción de las emisiones y el uso sostenible de agua (2012)



Grupo de trabajo que emite guías para reforzar la transparencia sobre riesgos y oportunidades climáticas (2017)



Compromiso de evaluación de riesgos ESG en la financiación de proyectos > 7 MME (2007)



Socio fundador, promueve el crecimiento vinculado a una economía baja en carbono (2016)



Define el rol del sector financiero para garantizar un futuro sostenible (2018)



Compromiso de fomentar y divulgar nuevos conocimientos sobre RSC (2005)



Principios que promueven la integridad en el mercado de bonos verdes y sociales (2015)

CaixaBank forma parte de los principales índices de sostenibilidad (índice y fecha de primera inclusión)



DJSI World
DJSI Europe
(2012)



FTSE4 Good Global
FTSE4 Good Europe
FTSE4 Good IBEX
(2011)



Ethibel Excellence Investment Registers (junio 2013)
Ethibel Sustainability Index Excellence Europe (2013)



MSCI Global Sustainability Indexes
(2015)



STOXX Global ESG Leaders indices
(2013)



Eurozone 120 Index
Europe 120 Index
(2013)



Empresa "Prime"
(2013)

NUESTRA IDENTIDAD

De forma coherente, CaixaBank colabora en la **consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible¹** de Naciones Unidas, establecidos en la Agenda 2030 de Desarrollo Sostenible, con la finalidad de erradicar la pobreza, proteger el planeta y asegurar la prosperidad. Los ODS están interconectados y no pueden separarse por completo. CaixaBank, por su dimensión y compromiso social, contribuye a todos los ODS a través de su actividad, su acción social y sus alianzas estratégicas.



CaixaBank ha establecido como prioritarios, por tener un papel especialmente activo, el ODS 1 Fin de la pobreza, ODS 8 Trabajo decente y crecimiento económico y ODS 17 Alianzas para lograr los objetivos. Asimismo, existen otros cuatro objetivos a los que CaixaBank también contribuye de forma destacada: ODS 13 Acción por el clima, ODS 5 Igualdad de género, ODS 12 Producción y consumo responsables y ODS 9 Industria, innovación e infraestructura, con las siguientes metas:



- Garantizar que todas las personas, en particular los más vulnerables, tengan los mismos derechos a los recursos económicos, los servicios básicos, y los servicios financieros, incluida la microfinanciación.
- Fomentar la resiliencia de las personas y reducir su exposición y vulnerabilidad frente a crisis económicas, sociales o ambientales.



- Promover la productividad económica (diversificación, modernización tecnológica, innovación y valor añadido).
- Promover el emprendimiento e innovación, y el crecimiento de microempresas y pymes mediante el acceso a servicios financieros.



- Promover la constitución de alianzas eficaces en las esferas pública, público-privada y de la sociedad civil.
- Fortalecer la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible, mediante alianzas que promuevan el intercambio de conocimiento, capacidades, tecnología y recursos financieros a fin de apoyar el logro de los ODS.



- Incorporar medidas relativas al cambio climático en las políticas, estrategias y planes nacionales.
- Mejorar la educación, sensibilización y capacidad institucionales para la mitigación del cambio climático.



- Velar por la participación plena y efectiva de las mujeres y la igualdad de oportunidades de liderazgo en todos los niveles, lo que incluye aprobar y fortalecer políticas para promover la igualdad y el empoderamiento de la mujer.



- Adoptar prácticas sostenibles e incorporar información sobre la sostenibilidad en informes.
- Lograr una gestión sostenible y eficiente de los recursos naturales.
- Disminuir la generación de residuos.



- Aumentar el acceso de las pymes industriales y otras empresas a los servicios financieros, incluido el acceso a créditos asequibles.
- Fomentar la innovación y la capacidad tecnológica aumentando la inversión en investigación.

[1] Se amplía la información sobre la contribución de Grupo CaixaBank a los ODS en *Anexo: Estudio de materialidad y contenidos GRI*.

El respeto a los derechos humanos es parte integral de los valores corporativos de CaixaBank y el mínimo estándar de actuación para desarrollar la actividad empresarial de forma legítima. A estos efectos, CaixaBank dispone de una **Política de Derechos Humanos** y un **Código Ético y Principios de Actuación**, normas de máximo nivel en la escala jerárquica de la normativa interna de la Entidad, aprobados por el Consejo de Administración e inspirados en los principios de la Carta Internacional de Derechos Humanos de las Naciones Unidas y la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo, entre otros estándares éticos y de conducta y disponibles en la página web corporativa (www.caixabank.com).

CaixaBank trabaja para entender los impactos en los derechos humanos derivados de su actividad y se compromete a prevenir y evitar contribuir a los impactos negativos adversos y, si aplica, mitigarlos en lo posible. Para ello realiza procesos periódicos de *due diligence* en materia de derechos humanos (última en 2016) y realiza actualizaciones periódicas de la Política vigente (última en 2018).

La protección de los derechos humanos se materializa en las siguientes actuaciones en función del grupo de interés:

Nuestra responsabilidad con los empleados

CaixaBank considera la relación con sus empleados como una de sus principales responsabilidades en materia de derechos humanos.

CaixaBank vincula sus políticas de selección, gestión, promoción y desarrollo de las personas al respeto a la diversidad, la igualdad de oportunidades, la meritocracia y la no discriminación por razones de género, raza, edad, u otras circunstancias.

Existen canales confidenciales para que los empleados puedan gestionar dudas sobre la interpretación o aplicación práctica y denunciar vulneraciones.

Nuestra responsabilidad como proveedor de servicios financieros

CaixaBank exige de sus empleados el respeto a las personas, su dignidad y sus valores fundamentales. Asimismo, aspira a trabajar con clientes que compartan sus valores con respecto a los derechos humanos.

Son claves en este ámbito: el desarrollo de nuevos productos y servicios financieros de forma consistente con las aspiraciones de CaixaBank en materia de derechos humanos, la integración de riesgos sociales y ambientales en la toma de decisiones y la evitación de financiación o inversión en aquellas compañías y/o proyectos relacionados con infracciones graves de derechos humanos.

Nuestra responsabilidad con los proveedores

CaixaBank exige a sus proveedores respeto a los derechos humanos y laborales y fomenta que estos los incluyan en su propia cadena de valor.

Para ello, se han adaptado los contratos de prestación de servicios así como de adquisición de productos para reforzar el respeto a los derechos humanos en la cadena de valor, teniendo en cuenta la naturaleza y procedencia geográfica, en su caso, de los bienes adquiridos, así como aspectos técnicos, de solvencia, seguridad, salud y medio ambiente.

En el caso de identificarse riesgo se realizan auditorías, concretamente 7 en 2018, de las que, en caso que sea necesario, se derivan planes de acción correctiva.

Las actividades relativas a proveedores con mayor riesgo potencial en materia social son las asociadas a los proveedores de PromoCaixa situados fuera de la Unión Europea.

A los proveedores localizados en España se les exige cumplir con la normativa laboral y social española.

Nuestra responsabilidad con la comunidad

CaixaBank tiene el compromiso de realizar una contribución positiva a los derechos humanos en las comunidades donde opera, cumpliendo las leyes aplicables, colaborando con las instituciones públicas y la justicia y respetando los derechos humanos internacionalmente reconocidos dondequiera que opere.

Asimismo, CaixaBank impulsa la difusión de los principios internacionales en materia de derechos humanos, así como de iniciativas y programas que supongan una contribución positiva a estos y a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas.

Código ético y Principios de actuación de CaixaBank

Cumplimiento de las Leyes y las Normas

- El respeto de las leyes y otras normas vigentes en cada momento debe ser un principio rector de todos los que integra CaixaBank.

Respeto

- Respetamos a las personas, su dignidad y valores fundamentales. Respetamos las culturas de aquellos territorios y países en donde opera CaixaBank, respetamos el medioambiente.

Integridad y Transparencia

- Siendo íntegros y transparentes generamos confianza, valor fundamental para CaixaBank.

Excelencia y Profesionalidad

- Trabajamos con rigor y eficacia. La excelencia constituye uno de los valores fundamentales de CaixaBank. Por ello, situamos la satisfacción de nuestros clientes y accionistas en el centro de nuestra actuación profesional.

Confidencialidad

- Preservamos la confidencialidad de la información que nos confían nuestros accionistas y clientes.

Responsabilidad social

- Estamos comprometidos con la sociedad y el medio ambiente y tenemos en cuenta estos objetivos en el desarrollo de nuestra actividad.

Derivado de los **valores y principios éticos** plasmados en el Código Ético, CaixaBank ha desarrollado una serie de **Normas de Conducta** sobre materias concretas, aprobadas por el Consejo de Administración, entre las que destacan:

- Política de Compliance Penal:** con el objetivo de prevenir y evitar la comisión de delitos en el seno de la organización, siguiendo lo dispuesto en el mismo Código Penal en relación con la responsabilidad penal de la persona jurídica. Con ello se refuerza el modelo de organización, prevención, gestión y control, el cual está diseñado en consonancia con la cultura de cumplimiento que vertebró la toma de decisiones en todos los estamentos de CaixaBank.
- Política de actuación en materia de Anticorrupción:** con el objetivo de evitar que la Entidad y sus empleados incurran en conductas que puedan resultar contrarias a las disposiciones normativas y a los principios básicos de actuación de CaixaBank. Incluye, entre otros apartados, normas sobre la aceptación y concesión de regalos, relaciones con partidos políticos, patrocinios, gastos de viaje y representación, donaciones y aportaciones a fundaciones y ONGs y principios de actuación respecto a los proveedores de riesgo. Asimismo, expone las conductas, prácticas y actividades prohibidas para evitar situaciones que puedan configurarse como extorsión, sobornos, pagos de facilitación o tráfico de influencias.

CaixaBank establece en la sección 6 de su política anticorrupción que están prohibidas las donaciones a partidos políticos y a sus fundaciones vinculadas.

- Política de actuación en materia de Defensa:** regula las condiciones en las que se podrá considerar mantener relaciones comerciales con empresas de dicho sector, y establece restricciones y criterios de exclusión.
- Reglamento Interno de Conducta en el Ámbito del Mercado de Valores (RIC):** con el objetivo de ajustar las actuaciones de CaixaBank y de las empresas del Grupo CaixaBank, así como de sus órganos de administración y dirección, empleados y agentes, a las normas de conducta que, contenidas en el Reglamento 596/2014 del Parlamento Europeo, en la Ley del Mercado de Valores y en sus normas de desarrollo, le son de aplicación. El cumplimiento del RIC permite fomentar la transparencia en los mercados y preservar, en todo momento, el interés legítimo de los inversores. Las personas sujetas tienen la obligación de conocer, cumplir y colaborar en la aplicación del presente Reglamento y la legislación vigente del mercado de valores que afecte a su ámbito específico de actividad.
- Código de Conducta Telemático:** centra su atención en garantizar el buen uso de los medios técnicos e informáticos propiedad de CaixaBank y pretende concienciar a los empleados de las ventajas de la buena utilización de la red de comunicaciones y de la seguridad en los equipos informáticos y de comunicación, tanto dentro como fuera de las instalaciones.

Asimismo, estas Normas de Conducta son objeto de adhesión o adopción por las sociedades del Grupo, atendiendo a las particularidades y riesgos de conducta propios de cada sociedad.

Además del cuerpo normativo anterior, CaixaBank dispone de un conjunto de políticas y normas internas de diversa índole atendiendo los ámbitos que correspondan, las cuales se pueden separar en los siguientes ámbitos: (i) protección al cliente, (ii) mercados e integridad (que incluyen, entre otras, las Normas internas de conducta del proceso de contribución al Euribor/Eonia) (iii) actividades de empleados, (iv) protección de datos y gobierno de la información, (v) gobierno interno, (vi) prevención del blanqueo de capitales y financiación al terrorismo y (vii) sanciones.

CaixaBank asume el **compromiso de transparencia** para facilitar a sus clientes información precisa, veraz y comprensible de sus operaciones, comisiones y procedimientos para canalizar reclamaciones y resolver incidencias. Asimismo, CaixaBank pone a disposición de sus accionistas toda la información financiera y corporativa relevante.

CaixaBank aplica la directiva MiFID (Markets in Financial Instruments Directive), una directiva europea que regula la prestación de servicios de inversión y, por lo tanto, afecta directamente a la forma en la que la entidad informa, asesora o vende productos financieros a sus clientes o potenciales clientes. Asimismo, aplica la Orden/ECC/2316/2015 relativa a obligaciones de información y clasificación de productos financieros.

Con la finalidad de velar por el mantenimiento de la confianza de los accionistas, los clientes y el entorno de operaciones de CaixaBank, se configuran en torno al Consejo de Administración diversos comités de alto nivel cuyas actividades son clave para garantizar que los procesos internos contribuyan a reforzar la actuación íntegra, responsable y transparente de la Entidad. Bajo su gestión se otorgan las autorizaciones para la comercialización de productos y servicios nuevos una vez se concluye el análisis de sus características, riesgos asociados, adecuación al público, así como a la normativa de transparencia y de protección del cliente. En 2018 se han analizado 261 productos/servicios, de los cuales 11 han sido denegados, al no cumplir los principios acordados.

CaixaBank cuenta con procedimientos para garantizar la correcta implementación de todos sus códigos internos, principalmente el Código Ético y la Política Anticorrupción. La implementación de los principios y códigos de conducta se apoyan en programas formativos vinculados a la retribución variable de los empleados y a distintas iniciativas de comunicación

▪ Todos los profesionales de la Entidad tienen vinculada la percepción de la **retribución variable a la formación obligatoria sobre las Normas de Conducta**, así como en determinados ámbitos con especial sensibilidad en términos de riesgo reputacional. En 2018 se han lanzado los siguientes cursos regulatorios y obligatorios para todos los empleados de la Entidad: (i) Principios básicos de la venta de productos, (ii) Prevención de riesgos penales, (iii) Productos y servicios de inversión (MIFID), (iv) Productos y servicios bancarios y (v) Protección de datos, los cuales han sido aprobados por más del 95% de los empleados.

- En 2018 se han realizado 58.286 horas de formación penal (regulatoria y vinculada al bonus de 2018), a un total de 29.172 empleados convocados y con un resultado del 99,9% de aprobados.
- Se han impartido un total de 6.177 horas de formación regulatoria a la red comercial en concepto de operaciones sospechosas de blanqueo de capitales con un total de 26.258 empleados convocados y un 94,1% de aprobados.
- Se han realizado 64 sesiones específicas de formación, en relación a la PBC/FT y sanciones financieras internacionales, a grupos específicos de empleados (entre otros, nuevos empleados y directores, Banca Privada, Centros de Empresas y Comercio Exterior).
- En BPI se han formado 3.257 empleados en materia de PBC/FT. En el resto de Grupo se han formado 2.802 empleados en materia Penal y 174 empleados en PBC/FT.
- En cuanto a Comunicación, se ha reforzado la publicación de Noticias, Destacados y Circulares en la Intranet Interna en relación a PBC/FT y anticorrupción. En concreto, en 2018, se han lanzado 50 publicaciones relativas a PBC/FT, 1 publicación relativa a Anticorrupción y 2 publicaciones relativas a Penal.

▪ CaixaBank tiene habilitados, a disposición de todos los empleados, una serie de **canales confidenciales de consultas y denuncias** de posibles incumplimientos de las Normas de Conducta y de posibles irregularidades de naturaleza financiera y contable y cuya gestión siempre garantiza la confidencialidad del comunicante y su identidad sólo se facilita, con el consentimiento previo del interesado, si es imprescindible para la investigación. Posteriormente, un órgano colegiado resuelve las comunicaciones basándose en el resultado de la investigación realizada.

El ámbito de *Compliance* atiende las consultas (excepto las relativas al Código de Conducta Telemático que corresponden a Seguridad y Gobierno) planteadas y dirige la investigación de las denuncias, que pueden requerir la participación de otras áreas de la Entidad, informando periódicamente a la Comisión de Auditoría y Control. En 2018 se han atendido 129 consultas y 23 denuncias a nivel del Grupo.

▪ En los casos en los que empleados del Grupo, durante la prestación de servicios, incurran en conductas que se pudieran tildar de fraude/corrupción, la conducta se considera falta muy grave de conformidad al convenio colectivo vigente, lo que implica la **aplicación de las sanciones** previstas en el mencionado convenio para este tipo de faltas.

Programa de cultura corporativa **Somos CaixaBank**

- Nace de un proceso de reflexión participativo que incluye a profesionales de la Entidad y a clientes
- Se fortalecen los principios corporativos
- Se sientan las bases que definen cómo seremos en el futuro

“las personas y su talento son las que forman nuestra esencia”

Dicho programa sitúa a las personas en el centro con el desarrollo y bienestar de los profesionales de la Entidad, el servicio al cliente y el compromiso con la sociedad

3 PILARES

las personas, lo primero
la colaboración, nuestra fuerza
la agilidad, nuestra actitud



COMPORTAMIENTOS

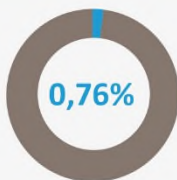
COMPROMETIDOS, **CERCANOS**, RESPONSABLES,
EXIGENTES, HONESTOS, **TRANSPARENTES**
COLABORADORES, **ÁGILES**, INNOVADORES

Contribución a la sociedad

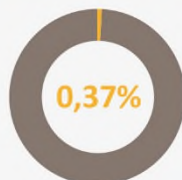
CaixaBank trabaja para impulsar la actividad económica y la productividad empresarial y contribuye a la generación de ocupación e inclusión financiera. Para ello, resulta clave su fortaleza financiera, ya que le permite mantener los puestos de trabajo, adquirir productos y servicios a los proveedores y remunerar a sus accionistas.

Contribución económica

9.122 MM€
de aportación directa e indirecta
al PIB español



743 MM€
de aportación directa e indirecta
al PIB portugués



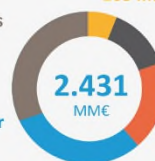
Tributos pagados, recaudación de tributos de terceros y otras aportaciones

827
Resto impuestos
recaudados

163 Impuestos directos

324 Impuestos indirectos

652
Retenciones por
IRPF sobre la
plantilla



465 Seguridad social a cargo de la empresa

La contribución fiscal se calcula teniendo en cuenta criterio de liquidación y no de devengo.

325 MM€
contribución al Fondo de Garantía de Depósitos y Fondo Único de Resolución en 2018

Durante el año 2018, el Grupo ha recibido 6,9 MM€ en subvenciones y/o ayudas públicas, mayormente asociadas a las estructuras financieras de fomento de la construcción naval y a la formación en el empleo.

Contribución a la creación de empleo

37.440 personas
trabajan en Grupo
CaixaBank

45.890 puestos
de trabajo generados
a través del efecto
multiplicador de
compras a proveedores*
y **6.009** generados por
Banco BPI

2.476 MM€
en sueldos y salarios
y otros beneficios al
personal*

*Excluidas cuotas a la Seguridad Social, incluidas en la contribución fiscal

*Fuente: CaixaBank Research, a partir del valor añadido de la actividad de CaixaBank, el PIB español, la ocupación según Contabilidad Nacional y las cifras de productividad por trabajador y en función de tablas input-output del Instituto Nacional de Estadística (INE) con datos del 4T.

MicroBank

El banco social participado íntegramente por CaixaBank, es una de las principales instituciones de microfinanzas de Europa.



9.561 nuevos negocios creados
con el apoyo de los microcréditos

Financiación concedida¹

Autónomos

78.975

Operaciones nuevas
concedidas

Empresas

258.934

Operaciones nuevas
concedidas

Microcréditos

18.040

concedidos
en 2018

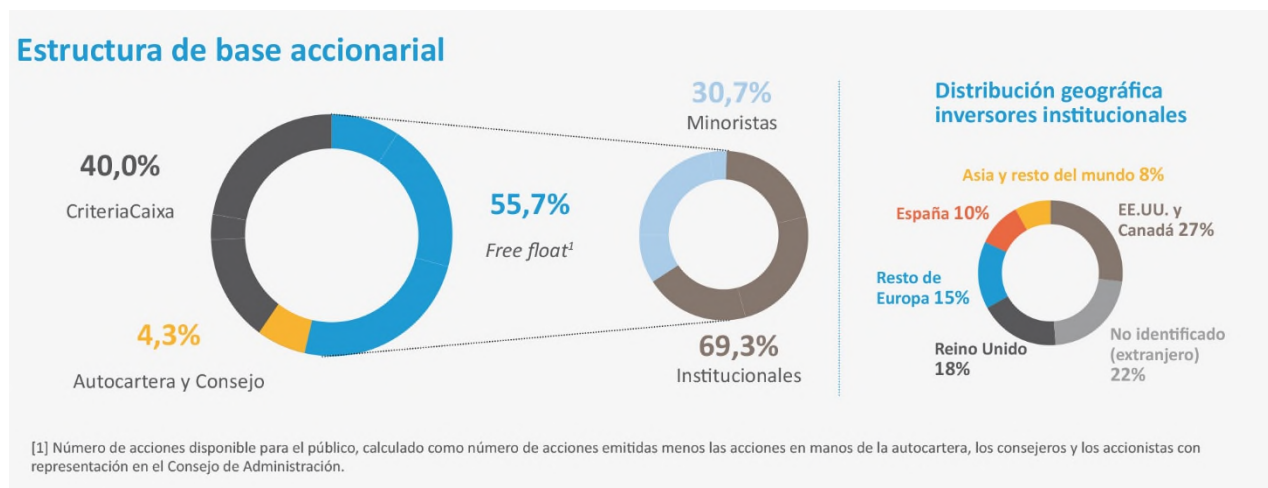
772,8

MM€ de
inversión

1. No incluye Banco BPI.

Estructura accionarial

Al cierre del ejercicio 2018, el capital social de CaixaBank está representado por 5.981.438.031 acciones de 1 euro de valor nominal cada una, pertenecientes a una sola clase y serie, con idénticos derechos políticos y económicos, y representadas en anotaciones en cuenta. Dicho capital social se distribuye del siguiente modo:



Por tramos en número de acciones, la distribución del accionariado y capital social sería la siguiente:

| Tramo de acciones | Accionistas ¹ | Acciones ¹ | Capital Social |
|-----------------------------|--------------------------|-----------------------|----------------|
| de 1 a 499 | 261.913 | 54.315.478 | 0,9% |
| de 500 a 999 | 116.089 | 82.215.617 | 1,4% |
| de 1.000 a 4.999 | 169.475 | 359.973.253 | 6,0% |
| de 5.000 a 49.999 | 39.371 | 427.535.140 | 7,2% |
| de 50.000 a 100.000 | 653 | 43.800.159 | 0,7% |
| más de 100.000 ² | 576 | 5.013.598.384 | 83,8% |
| Total | 588.077 | 5.981.438.031 | 100% |

[1] En relación con las acciones de los inversores que operan a través de una entidad custodio situada fuera del territorio español, se computa como accionista únicamente la entidad custodio, que es quien aparece inscrita en el correspondiente registro de anotaciones en cuenta.

[2] Incluye la participación de autocartera.

Política de dividendos

La remuneración correspondiente al ejercicio 2018 se realiza mediante el pago de dos dividendos en efectivo, con periodicidad semestral y con la intención de distribuir un importe igual o superior al 50 % del beneficio neto consolidado.

Durante 2015-2017 el *pay-out* ha sido >50% (media 55%), apoyado en una rentabilidad sostenible y una sólida posición de capital:

| | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Remuneración accionista últimos 12 meses ¹ 0,15 €/acción | Capitalización bursátil [18.916] MM€, excluyendo autocartera | Número de accionistas [~588 mil] accionistas | Acciones en circulación [5.978.625] miles de acciones, excluyendo autocartera |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|

[1] 0,08 €/acción Dividendo en efectivo complementario 2017 (pago el 13.04.18); 0,07 €/acción Dividendo en efectivo a cuenta 2018 (pago el 05.11.18).

Conforme a la actualización de la política de dividendos aprobada por el Consejo de Administración el 31 de enero de 2019, la remuneración al accionista se realizará a partir de 2019 mediante el pago de un único dividendo en efectivo, que se abonará tras el cierre del ejercicio, en torno al mes de abril. En línea con el Plan Estratégico 2019-2021, CaixaBank reitera su intención de remunerar a sus accionistas distribuyendo un importe en efectivo igual o superior al 50% del beneficio neto consolidado, fijando el importe máximo a distribuir con cargo al ejercicio 2019 en el 60% del beneficio neto consolidado.

La política de dividendos de CaixaBank cumple las condiciones establecidas por el BCE en la recomendación que publicó el 10 de enero de 2019, con lo que no representa ninguna limitación para la Entidad.

Transparencia y proximidad en la relación con el accionista

Relación con Inversores de CaixaBank presta una atención continuada, transparente y diligente al colectivo de inversores institucionales, accionistas minoristas y analistas. En el año 2018, cabe destacar las siguientes actividades:



Junta General de Accionistas

Celebrada el **6 de abril en Valencia**, donde se aprobó la gestión y los resultados del ejercicio 2017, así como las propuestas formuladas por el Consejo de Administración



Investor Day

Celebrado el 27 de noviembre en Londres, para presentar el nuevo **Plan Estratégico 2019-2021**



Inversores y Analistas

Road-shows, conferencias y reuniones con inversores de renta variable y renta fija en las principales plazas financieras: **+ 400 reuniones**

Atención personalizada a los **30 analistas** que siguen la acción de CaixaBank



Accionistas minoristas

Más de 1.200 consultas atendidas de manera personalizada y cercana

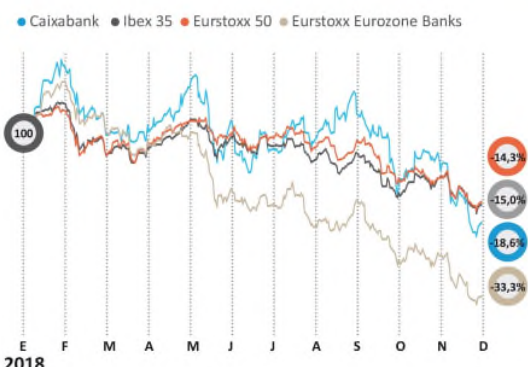
2 reuniones del Comité Consultivo

Más de 2.500 accionistas participaron en el programa Aula y los diferentes eventos de difusión periódica de información, culturales y de ocio. Mantenimiento de una comunicación activa con los accionistas a través de canales online y offline

Evolución de la acción en 2018

- La cotización de CaixaBank cerró a 31 de diciembre de 2018 en 3,164 euros por acción, con una bajada del 18,6% en el año, acusando la caída de los mercados durante el último trimestre del año, en el que cedió un 19,7%. Con todo, la evolución anual ha sido sensiblemente mejor que la del selectivo bancario europeo SX7E, que cedió un 33,3% y la del Ibex Bancos, que cayó un 28,7% en el año.
- En el año 2018, el volumen de negociación de la acción de CaixaBank en euros fue un 17,1% inferior al del año anterior. A su vez, el número de títulos negociados también disminuyó un 15,2% respecto al año 2017.

Evolución de las principales bolsas (enero 18 base 100)



Gobierno corporativo

Un Gobierno Corporativo sólido permite a las compañías mantener un proceso de toma de decisiones eficiente y metódico, que transmita claridad en la asignación de responsabilidades, evitando así posibles conflictos de interés, asegurando la eficiencia en la gestión de riesgos y control interno, promoviendo la transparencia.

De acuerdo con el compromiso con nuestra misión y visión, integrar las prácticas de Buen Gobierno Corporativo en nuestra actividad es necesario y es una prioridad estratégica para lograr una compañía bien gobernada y dirigida y ser reconocido por ello.

Mejores prácticas de Gobierno Corporativo

La Política de Gobierno Corporativo de CaixaBank se fundamenta en los valores corporativos de la Entidad así como en las mejores prácticas de buen gobierno, particularmente las recomendaciones del Código de Buen Gobierno de las sociedades cotizadas aprobado por la Comisión Nacional del Mercado de Valores (el "Código de Buen Gobierno").

CaixaBank cumple con la normativa vigente en la materia y además, de forma voluntaria, con 58 de 64 recomendaciones del Código de Buen Gobierno (una no es aplicable). A continuación se presentan aquellas recomendaciones con cumplimiento parcial o que no se cumplen:

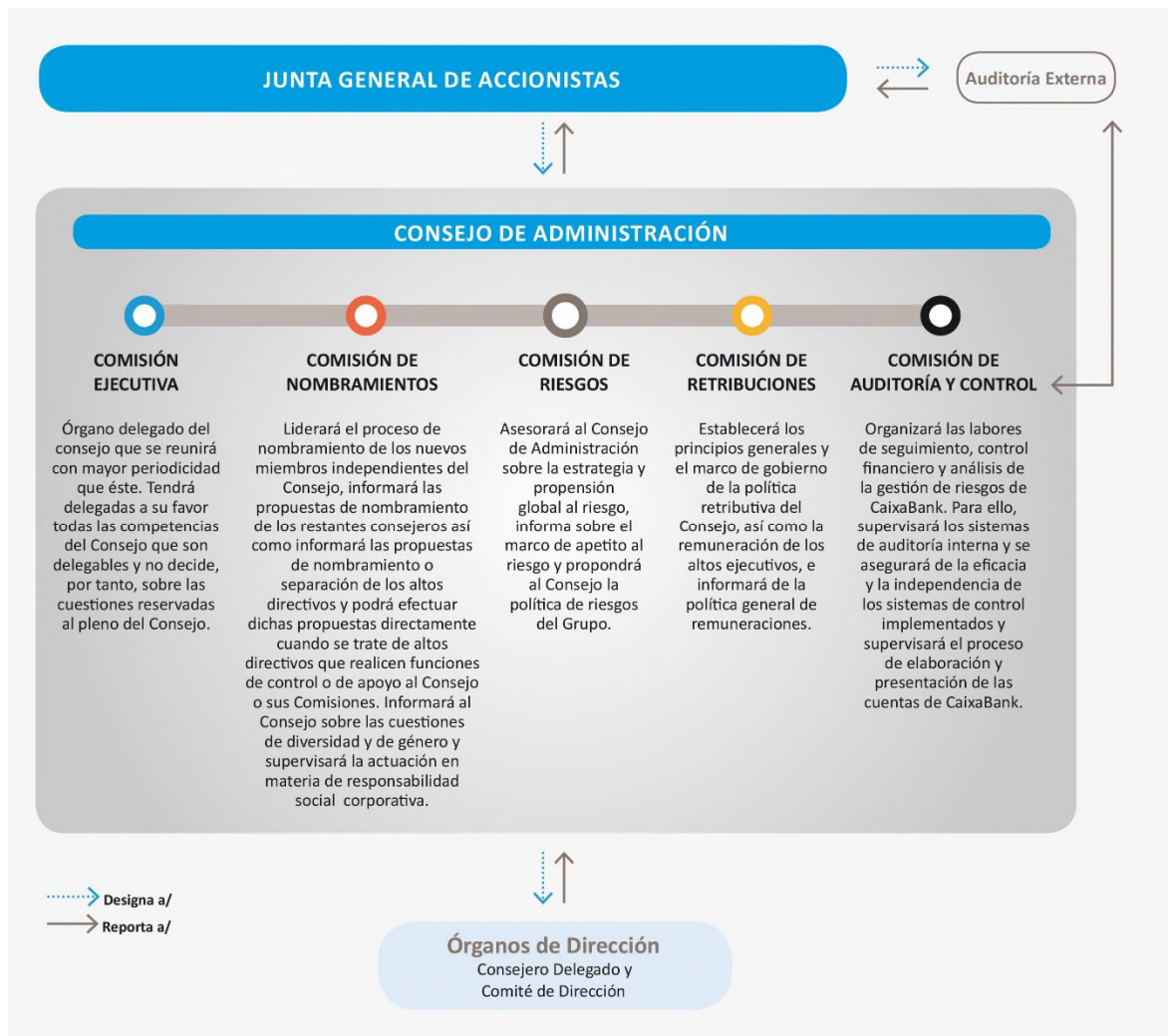
Mejores prácticas

- Consejero Independiente Coordinador
- Presidente no ejecutivo
- Separación clara de funciones

| Número recomendación | Descripción | Cumplimiento | Justificación |
|----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5 | Que el consejo de administración no eleve a la junta general una propuesta de delegación de facultades, para emitir acciones o valores convertibles con exclusión del derecho de suscripción preferente, por un importe superior al 20% del capital en el momento de la delegación. Y que cuando el consejo de administración apruebe cualquier emisión de acciones o de valores convertibles con exclusión del derecho de suscripción preferente, la sociedad publique inmediatamente en su página web los informes sobre dicha exclusión a los que hace referencia la legislación mercantil. | Parcial | La Junta General de Accionistas (JGA) 2016 aprobó una delegación que permite al Consejo emitir acciones con exclusión del derecho de suscripción preferente excluyendo la limitación de no superar el 20% del capital social |
| 10 | Que cuando algún accionista legitimado haya ejercitado, con anterioridad a la celebración de la junta general de accionistas, el derecho a completar el orden del día o a presentar nuevas propuestas de acuerdo, la sociedad: a) Difunda de inmediato tales puntos complementarios y nuevas propuestas de acuerdo. b) Haga público el modelo de tarjeta de asistencia o formulario de delegación de voto o voto a distancia con las modificaciones precisas para que puedan votarse los nuevos puntos del orden del día y propuestas alternativas de acuerdo en los mismos términos que los propuestos por el consejo de administración. c) Someta todos esos puntos o propuestas alternativas a votación y les aplique las mismas reglas de voto que a las formuladas por el consejo de administración, incluidas, en particular, las presunciones o deducciones sobre el sentido del voto. d) Con posterioridad a la junta general de accionistas, comunique el desglose del voto sobre tales puntos complementarios o propuestas alternativas. | Parcial | Las reglas de votación para una posible propuesta de acuerdo en la JGA formulada por accionistas no son las mismas que para las propuestas formuladas por el Consejo. |
| 13 | Que el consejo de administración posea la dimensión precisa para lograr un funcionamiento eficaz y participativo, lo que hace aconsejable que tenga entre cinco y quince miembros. | No | El Consejo tiene un número de miembros superior al sugerido, dado sus antecedentes, particularidades y exigencias normativas. |
| 27 | Que las inasistencias de los consejeros se reduzcan a los casos indispensables y se cuantifiquen en el informe anual de gobierno corporativo. Y que, cuando deban producirse, se otorgue representación con instrucciones. | Parcial | Las delegaciones para las votaciones en sede del Consejo, cuando las hay, se hacen sin instrucciones específicas porque se considera mejor práctica. |
| 62 | Que una vez atribuidas las acciones o las opciones o derechos sobre acciones correspondientes a los sistemas retributivos, los consejeros no puedan transferir la propiedad de un número de acciones equivalente a dos veces su remuneración fija anual, ni puedan ejercer las opciones o derechos hasta transcurrido un plazo de, al menos, tres años desde su atribución. Lo anterior no será de aplicación a las acciones que el consejero necesite enajenar, en su caso, para satisfacer los costes relacionados con su adquisición. | No | Las acciones entregadas a los consejeros ejecutivos como parte de su bonus anual tienen un periodo de retención de 12 meses sin otro requisito tras este periodo. |

Estructura de Gobierno Corporativo

En CaixaBank, la gestión y el control están distribuidos entre la Junta General de Accionistas, el Consejo de Administración y sus comisiones.



Junta General de Accionistas

La Junta General de Accionistas de CaixaBank es el máximo órgano de representación y participación de los accionistas en la Sociedad.

De conformidad con ello, a efectos de facilitar la participación de los accionistas en la Junta General y el ejercicio de sus derechos, el Consejo de Administración adoptará cuantas medidas sean oportunas para que la Junta General de Accionistas ejerza efectivamente las funciones que le son propias conforme a la Ley y a los Estatutos Sociales.

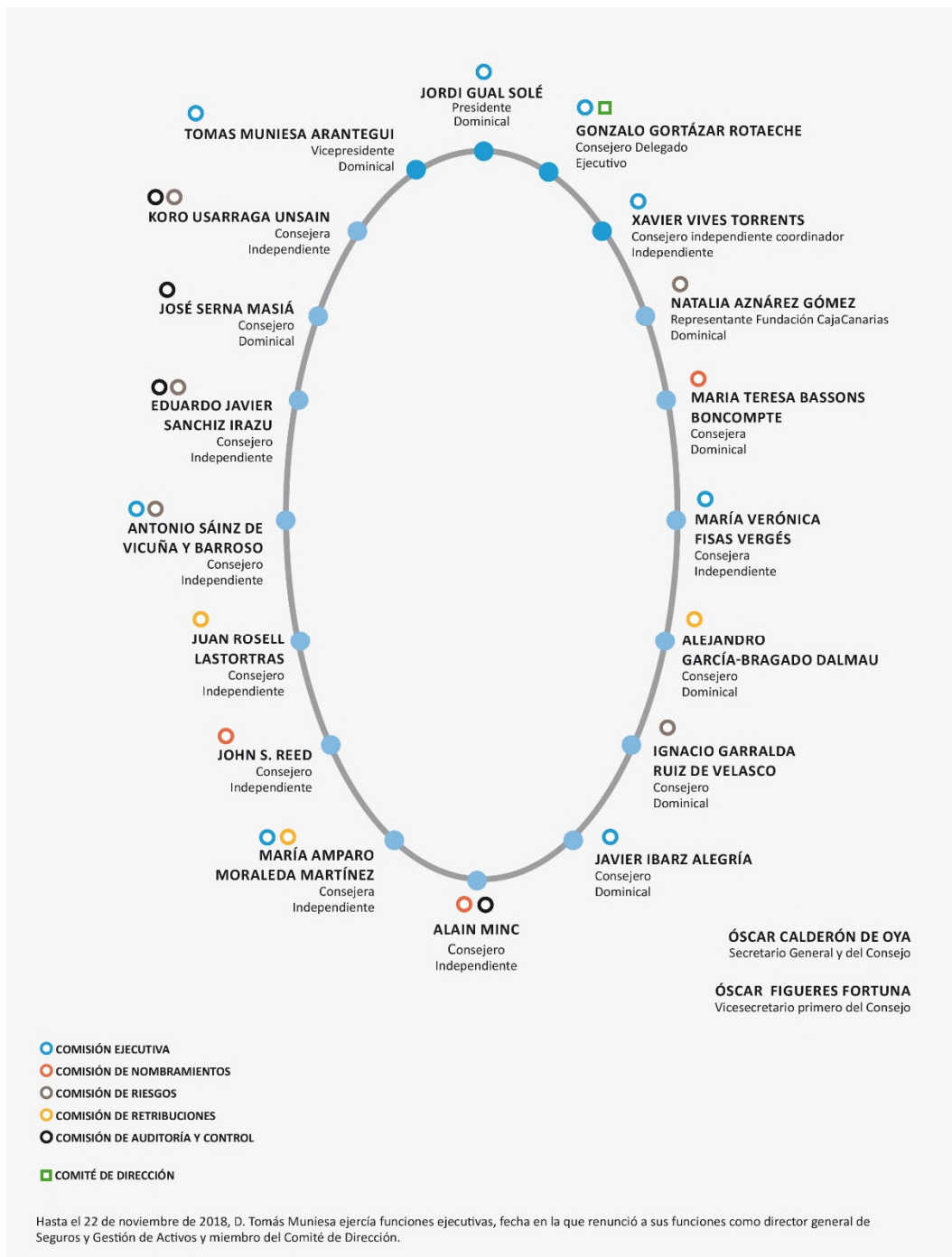
Los principales acuerdos tomados en la pasada Junta celebrada el 6 de abril de 2018 fueron:

- (i) la aprobación de las cuentas anuales individuales y consolidadas, y de sus respectivos informes de gestión, correspondientes al ejercicio 2017, así como la aplicación del resultado del ejercicio; (ii) la ratificación y nombramiento de don Eduardo Javier Sanchiz y don Tomás Muniesa como miembros del Consejo de Administración; (iii) la modificación de los Estatutos Sociales (“Domicilio social y página web corporativa”); (iv) la modificación de la política de remuneraciones de los Consejeros; (v) y finalmente, la aprobación del nivel máximo de retribución variable para los empleados cuyas actividades profesionales inciden de manera significativa en el perfil de riesgo de la Entidad, y la entrega de acciones a favor de los consejeros ejecutivos y de los altos directivos como parte del programa de retribución variable de la Entidad.

Mejores prácticas

- Accionistas con iguales derechos: una acción, un voto
- Protección de los accionistas minoritarios
- Fomento de la participación informada

Consejo de Administración desde 1 de enero de 2019



El Consejo es el máximo órgano de decisión, salvo en las materias reservadas a la Junta General de Accionistas. Vela porque el Grupo respete la legislación vigente; cumpla sus obligaciones y contratos de buena fe; respete los usos y buenas prácticas de los sectores y territorios donde ejerza su actividad; y observe los principios de responsabilidad social adicionales aceptados voluntariamente.

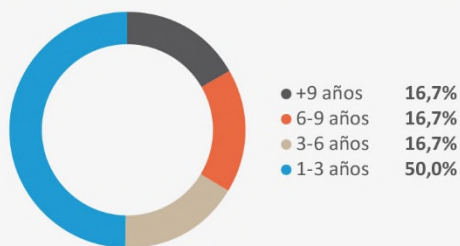
También depende del Consejo de Administración el Consejero Delegado, quién se encarga de la gestión diaria y de las decisiones ordinarias bajo la autoridad del Consejo y de la Comisión Ejecutiva.

Los consejeros reúnen los requisitos de honorabilidad, experiencia y buen gobierno exigidos por la legislación aplicable en cada momento, considerando, asimismo, recomendaciones y propuestas sobre composición de órganos de administración y perfil de consejeros que hayan emitido autoridades y expertos nacionales o comunitarios.

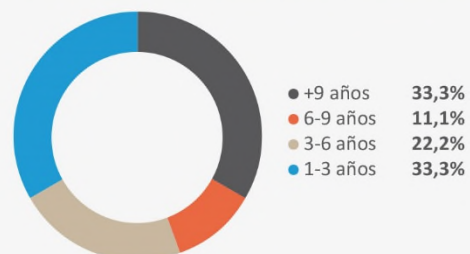
Perfil de los miembros del Consejo¹



PLAZO DE DESEMPEÑO EN EL CARGO



PLAZO DE DESEMPEÑO EN EL CARGO DE LOS CONSEJEROS INDEPENDIENTES



1. A cierre del ejercicio 2018.

En 2018, el Consejo de Administración se ha reunido en 13 ocasiones, en las que ha revisado, sido informado y, en su caso, tomado acuerdos sobre, entre otros:

- La situación financiera y los resultados de CaixaBank.
- Las Políticas de la Entidad, modificando las existentes en algunos casos y aprobando nuevas como la Política de selección, diversidad y evaluación de la idoneidad de consejeros y de los miembros de la Alta Dirección y otros titulares de funciones clave.
- El seguimiento de las modificaciones normativas introducidas por la NIIF 9 y el desarrollo del proceso de adaptación.
- El Plan Estratégico de la Entidad.
- Las cuestiones de gobierno corporativo como los nombramientos de consejeros y altos cargos y sus remuneraciones.
- El control presupuestario, de riesgos y de solvencia.

En 2018 se ha progresado en la implantación de buenas prácticas del gobierno corporativo con la aprobación, entre otras, de la nueva Política de selección, diversidad y evaluación de la idoneidad de consejeros y de los miembros de la Alta dirección y otros titulares de funciones clave de CaixaBank y su Grupo. En particular, respecto a la obligación de que la Comisión de Nombramientos evalúe anualmente la idoneidad colectiva del Consejo de Administración en lo referente a la diversidad de género y a la formación y experiencia profesional, edad y origen geográfico.

La Comisión de Nombramientos, con la asistencia de la Secretaría General y del Consejo de Administración, ha elaborado una matriz de competencias que se ha aprobado por el Consejo de Administración. Evalúa la formación y experiencia teniendo en cuenta el cargo a ocupar por cada consejero, especialmente distinguiendo entre el Presidente, aquellos consejeros que ejercen funciones ejecutivas y el resto de consejeros no ejecutivos.

De dicho análisis, se concluye que el Consejo de Administración de CaixaBank mantiene actualmente una composición satisfactoria, con un equilibrio adecuado de conocimientos y experiencias entre sus miembros tanto en el sector financiero como en otros ámbitos que se estiman relevantes para garantizar el correcto gobierno de la entidad de crédito. Además, con un conjunto de experiencias que aportan suficientes puntos de vista de carácter complementario (en el apartado C.1.3 del Informe Anual de Gobierno Corporativo se detalla el perfil de cada uno de los miembros del Consejo de Administración de CaixaBank).

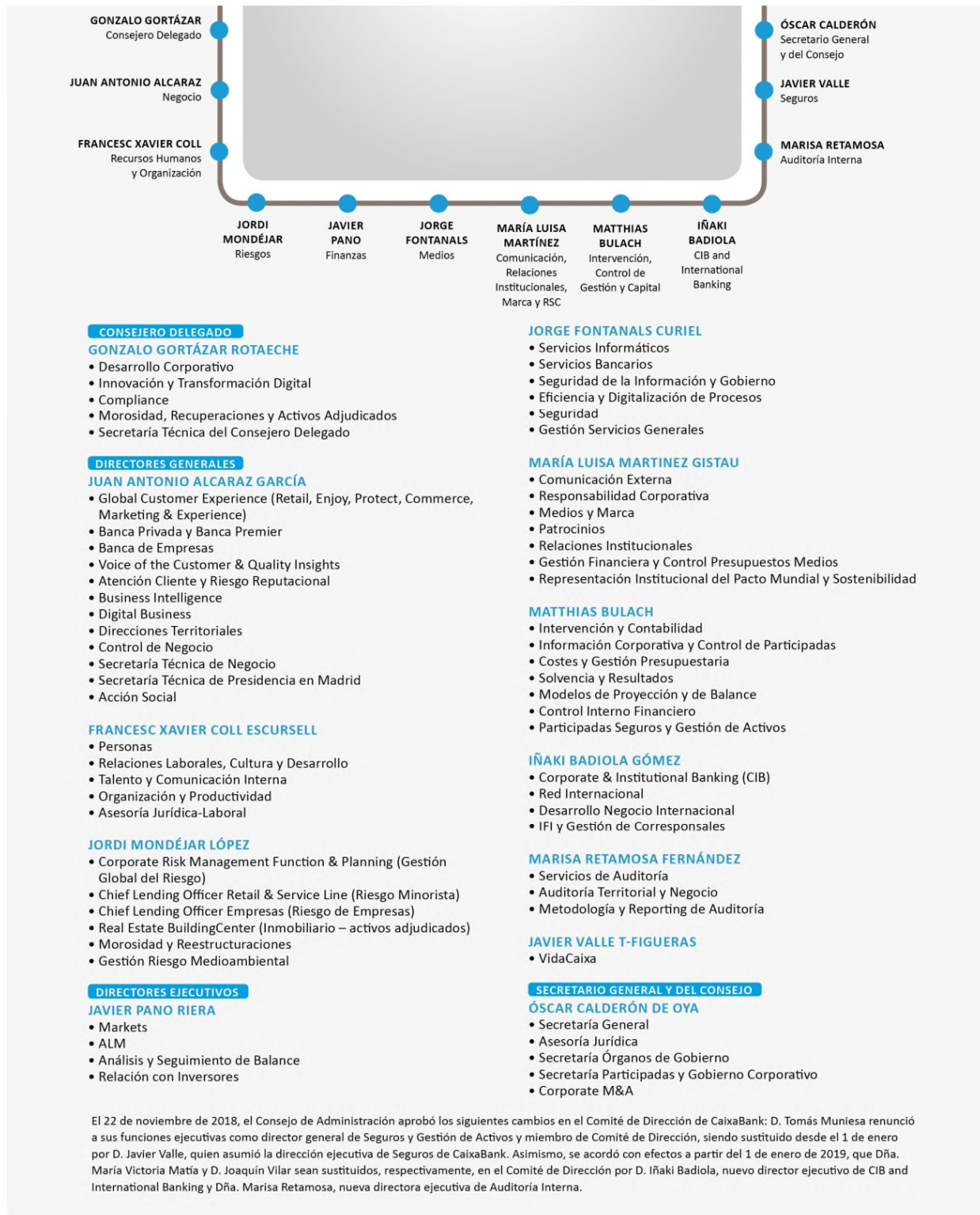
Adicionalmente, hay que mencionar la reducción del número de consejeros ejecutivos durante el ejercicio, habiendo en la actualidad solo el Consejero Delegado como representante de esta categoría, siendo los demás miembros no ejecutivos, mayoritariamente independientes.

Asimismo, sigue presente en los Estatutos Sociales y en el Reglamento del Consejo la limitación del número de consejeros dominicales que pueden representar a un mismo accionista (sin perjuicio del derecho de representación), lo que refuerza el papel de los consejeros independientes, tanto por la elevada presencia de dichos consejeros en las distintas comisiones como por la prohibición de participación de los consejeros dominicales que representen a un mismo accionista en los acuerdos de propuesta y nombramiento de los consejeros independientes.

Finalmente, respecto a la cuestión de la diversidad, la Entidad mantiene su firme propósito de alcanzar el objetivo del 30% de presencia femenina en el Consejo de Administración y para ello valora distintas posibilidades para lograrlo: desde el nombramiento de una consejera independiente para sustituir otro consejero independiente que esté próximo a alcanzar el límite de los 12 años en el cargo, o incluso reducir la dimensión del Consejo.

Alta Dirección

En la figura del Consejero Delegado, del Comité de Dirección y los principales comités de la Entidad recae la gestión diaria, y la implementación y desarrollo de las decisiones adoptadas por los Órganos de Gobierno Corporativo. A continuación se muestra descripción de los principales comités:

Comité de Dirección desde 1 de enero de 2019


El Comité de Dirección se reúne semanalmente para tomar acuerdos relativos al desarrollo del Plan Estratégico y Operativo Anual, así como los que afectan a la vida organizativa de la Entidad. Además, aprueba los cambios estructurales, los nombramientos, las líneas de gasto y las estrategias de negocio.

Principales Comités



Comité Global del Riesgo

Es responsable de gestionar, controlar y monitorizar de forma global los riesgos incluidos en el Catálogo de Riesgos Corporativo del Grupo CaixaBank, así como las implicaciones en la gestión de la solvencia y el consumo de capital.

Para ello, analiza el posicionamiento global de los riesgos del Grupo y establece las políticas que optimicen la gestión y el seguimiento y control de los mismos en el marco de sus objetivos estratégicos.

Es objetivo específico del CGR adecuar la estrategia de CaixaBank en materia de riesgo a lo establecido por el Consejo de Administración en el RAF (marco de apetito al riesgo), coordinar las medidas de mitigación de los incumplimientos y la reacción a sus alertas tempranas, y mantener informado al Consejo de CaixaBank (a través de la Comisión de Riesgos) de las principales líneas de actuación y de la situación de los riesgos del Grupo CaixaBank.

Comité ALCO

Es responsable de la gestión, el seguimiento y control de los riesgos estructurales de liquidez, tipo de interés y tipo de cambio del balance de CaixaBank.

Es responsable de optimizar y rentabilizar la estructura financiera del balance del Grupo CaixaBank, incluyendo el margen de intereses y los resultados extraordinarios en el Resultado de Operaciones Financieras (ROF); la determinación de las tasas de transferencia con los distintos negocios (IGC/MIS); la monitorización de precios, plazos y volúmenes de las actividades generadoras de activo y pasivo; y la gestión de la financiación mayorista.

Todo ello, bajo las políticas de marco de apetito al riesgo y límites de riesgo aprobados por el Consejo de Administración.

En consecuencia, tomará las decisiones oportunas y podrá efectuar recomendaciones a las distintas áreas de actividad.

Comité de Regulación

Es el órgano decisorio de todos los aspectos relacionados con la regulación financiera.

Entre sus funciones destacan el impulso a la actuación de representación de intereses de la entidad, así como la sistematización de las actuaciones regulatorias, evaluando periódicamente las iniciativas llevadas a cabo en este ámbito.

Además, este comité aprueba y revisa el Mapa de Representación de Interés para coordinar la participación de los directivos de la entidad en agrupaciones y foros a nivel nacional e internacional.

Comité Responsabilidad Corporativa y Reputación

Es responsable de realizar el seguimiento de la estrategia y las prácticas de responsabilidad corporativa. Propone y eleva (para su aprobación por los órganos de gobierno correspondientes) las políticas generales para la gestión de la responsabilidad corporativa y de la reputación.

Su misión es contribuir a que CaixaBank sea el mejor banco en calidad y reputación, reforzando la reputación de la entidad como paradigma de banca responsable y comprometida socialmente.

Otro de los objetivos del CRCP es adecuar la estrategia de CaixaBank en materia de riesgo reputacional conforme a lo establecido por el Consejo de Administración en el marco de apetito al riesgo (cuyo acrónimo es RAF por sus siglas en inglés: Risk Appetite Framework), como también coordinar las medidas de mitigación de los incumplimientos y la reacción a las alertas tempranas del RAF.

Comité de Eficiencia

Este comité tiene como objetivo la mejora de la eficiencia en la organización, siendo el responsable de proponer y acordar con las Áreas y Filiales las propuestas de presupuestos anuales de gastos e inversión, las cuales se presentarán para su ratificación posterior en el Comité de Dirección.

Comité de la Información y Calidad del Dato

Su función es velar por la coherencia, consistencia y calidad de la información tanto a reportar al regulador como al management del Grupo, aportando en todo momento una visión transversal de la misma.

Comité de Planes de Recuperación y Resolución

Es el responsable de la elaboración, aprobación, revisión y actualización de planes para minimizar el impacto de futuras crisis financieras en los contribuyentes.

Comité de Gestión Penal Corporativa

Es el responsable de gestionar toda observación o denuncia en materia de prevención y respuesta ante conductas penales, realizada por cualquier canal. Las principales funciones del Comité son: Prevención, Detección, Respuesta, Reporte y Monitorización del Modelo.

Comité Permanente de Créditos

Comité que, por delegación expresa del Consejo de Administración, se encarga de sancionar de forma colegiada operaciones de préstamo, crédito, avales e inversiones en general propias del objeto social del banco, cuyo nivel de aprobación le corresponda según normativa interna. Las funciones actuales según escritura pública son: "Aprobar colegiadamente operaciones de préstamo, crédito, avales e inversiones en general propias del objeto social del banco", según atribuciones delegadas del Consejo.

Comité de Transparencia

Este comité actúa como órgano decisorio para todos los aspectos relacionados con la transparencia en el diseño y la comercialización de instrumentos financieros, de productos bancarios y de seguros de ahorro e inversión.

Tiene la responsabilidad de garantizar la transparencia en la comercialización de estos productos, mediante la definición y aprobación de las políticas de comercialización, de prevención de conflictos de interés, de salvaguarda de activos de clientes, y de mejor ejecución. Asimismo, valida la clasificación de los nuevos instrumentos financieros, productos bancarios y de seguros de ahorro e inversión en función de su riesgo y de su complejidad, de acuerdo con lo establecido por la normativa MiFID, de transparencia bancaria y de seguros.

Comité de Diversidad

Su misión es la creación, impulso, seguimiento y presentación de acciones a los estamentos correspondientes para aumentar la diversidad con foco en la representatividad de la mujer en posiciones directivas y evitar la pérdida de talento, así como en el resto de ámbitos de diversidad que sean prioritarios para la entidad como la diversidad funcional, la generacional y la cultural.



Entorno y
estrategia

Entorno y estrategia

Contexto económico

Evolución global



- **Crecimiento económico positivo** a un ritmo del 3,7%, el mismo que en 2017 y por encima del promedio histórico.
 - **Alto grado de sincronización:** el crecimiento de las economías avanzadas y emergentes se mantiene en cotas razonablemente positivas.
 - **China, en curso de desaceleración:** en 2018, crecimiento estimado del 6,5%, lo que confirma la ralentización del ritmo de actividad (6,9% en 2017).
 - **EE.UU. se beneficia del estímulo fiscal,** esperándose un repunte del crecimiento al 2,8% en 2018, superior al 2,2% de 2017.
- **Giro proteccionista en el comercio internacional** con incertidumbre sobre el alcance y el impacto final de las tensiones comerciales entre EE.UU. y China.
 - **El ritmo de actividad de la eurozona se modera:** crecimiento estimado del 1,8% en 2018 (2,5% en 2017), fundamentalmente debido al menor dinamismo del sector exterior.
 - **Elevada incertidumbre política en Europa:** las fricciones entre Italia y la UE por la senda presupuestaria (que presionan al alza la prima de riesgo transalpina) y, a pesar del preacuerdo de salida, los interrogantes del *Brexit*.
 - **Repunte moderado de la inflación:** se espera que la inflación mundial se sitúe algo por encima del 3,5% (3,2% en 2017), fundamentalmente debido al alza del petróleo.
 - **En los mercados destaca una mayor volatilidad en un contexto de paulatino endurecimiento de las condiciones financieras globales:** el progreso hacia la plena normalización monetaria y la incertidumbre sobre el crecimiento global, factores claves.
 - **La Reserva Federal de EE.UU. prosigue el endurecimiento monetario:** cuatro subidas del tipo de referencia en 2018 (de 1,5% a 2,5%) y preparación para nuevos aumentos en 2019.
 - **El BCE avanza en la normalización monetaria:** estabilización del balance del BCE a finales de 2018 y preparación para subir tipos bien entrado 2019.
 - **Tipos de interés del soberano al alza:** las expectativas de mayor madurez cíclica y los avances hacia la normalización monetaria, tanto en EE.UU. como en Europa, apoyan el aumento del *yield* soberano.

Perspectivas entorno global 2019

- **Crecimiento mundial algo más bajo que en el pasado:** desaceleración moderada en 2019 respecto el ritmo de crecimiento de 2018, aunque todavía por encima del promedio histórico. Los riesgos, con todo, están sesgados hacia un menor crecimiento.
- **Desaceleración en EE.UU.:** a medida que avance 2019 la economía cederá algo en su ritmo de avance debido a que los efectos de la expansión fiscal de 2018 se irán disipando.
- **Menor ritmo de crecimiento en la eurozona:** la economía prolongará una etapa de crecimiento algo inferior a la de años anteriores.
- **Condiciones monetarias todavía acomodaticias en la eurozona:** a pesar de que se espera que en el tramo final de 2019 el BCE suba tipos, las condiciones financieras seguirán siendo laxas y apoyarán la recuperación del crédito.

Evolución España



- La economía entra en una fase más madura del ciclo:** a medida que los factores de apoyo de carácter más coyuntural moderan su empuje, el ritmo de actividad se desacelera suavemente (crecimiento estimado del 2,5% en 2018, frente al 3,0% de 2017).
- España sigue destacando positivamente:** a pesar de la desaceleración, el crecimiento todavía se mantiene por encima de la mayoría de economías desarrolladas.
- La demanda interna sigue siendo un apoyo firme:** notable inercia de crecimiento de la demanda interna, que se beneficia de la robustez del mercado laboral.
- El sector exterior se modera:** en 2018 el saldo corriente será más bajo que en 2017, debido al aumento de la factura energética, la desaceleración de exportaciones de servicios no turísticos y a la normalización, tras un 2017 excepcional, de los flujos turísticos.
- Continúa la mejora de las finanzas públicas:** la senda presupuestaria confirma la reducción del déficit público por debajo del 3% en 2018, lo que permitirá a España salir del Procedimiento de Déficit Excesivo de la Comisión Europea. A pesar de ello, la deuda pública se mantiene en niveles elevados cercanos al 100% del PIB.
- La recuperación del mercado crediticio prosiguió en 2018:** fuerte recuperación de la nueva producción a los hogares, tanto de consumo como de compra de vivienda, y en empresas no financieras.

Perspectivas España 2019

- Consolidación del ciclo español en la fase madura:** el crecimiento previsto para 2019 se sitúa en la zona del 2%, inferior al de años anteriores pero todavía dinámico y sostenible.
- Continúa la recuperación del crédito en España:** en 2019, el buen dinamismo de la nueva producción finalmente compensará las salidas y la cartera de crédito volverá a crecer tras 10 años en contracción.

Evolución Portugal

- Ritmo de crecimiento positivo:** a pesar de la desaceleración, debida a una cierta ralentización de la inversión y a las exportaciones, la economía mantiene un ritmo de avance de la actividad satisfactorio.
- El crecimiento del empleo, puntal de la demanda interna:** el mercado laboral continúa dando muestras de una gran robustez, lo que impulsa el consumo privado de las familias.
- Buena evolución del riesgo-país:** desde 2017, la prima de riesgo ha descendido significativamente y de manera sostenida, reflejando la mayor confianza de los inversores internacionales tras el ajuste del déficit público de los últimos años y la mejora de las perspectivas económicas del país.

Perspectivas Portugal 2019

- Moderación suave del crecimiento portugués:** se prevé que el ritmo de actividad sea algo inferior al de 2018, debido a la combinación de una menor aportación tanto de la demanda interna como de la externa.



Contexto competitivo y social

El entorno competitivo y social en el que opera la Entidad está caracterizado por:

- **Entorno de tipos de interés bajos** pero que prevemos que se incrementen de forma gradual a medida que el Banco Central Europeo vaya retirando los estímulos monetarios.
- **Recuperación de los volúmenes de crédito**, especialmente a los hogares.
- **Mayor demanda de productos de ahorro a largo plazo**, como los seguros de ahorro o los planes de pensiones, ante las mayores necesidades de planificación financiera.
- **Innovación digital**, que transforma las relaciones con los clientes y que ofrece nuevas oportunidades para ser una organización más rápida, eficiente y flexible. En este entorno, surgen nuevas propuestas de valor y nuevos *players* que buscan desagregar la cadena de valor y crece la importancia de la ciberseguridad y la protección de datos.
- **Incremento de la competencia de nuevos entrantes**: *fintechs* y *agile Banks*, así como competencia desde *global asset managers* y *bigtechs* con potencial disruptivo en términos de competencia o servicios. Posibilidad de impactos por desagregación y desintermediación de la cadena de valor, impacto en márgenes y ventas cruzadas y competencia con entidades más ágiles, flexibles y una estructura de costes muy ligera; todo lo cual puede quedar agravado, en función de la evolución de las exigencias regulatorias al que se puedan ver sujetas.
- **Creciente sensibilidad por una gestión empresarial responsable** por parte de los clientes y la sociedad, que valoran cada vez más a aquellas empresas y entidades con un fuerte compromiso social y medioambiental. Para el sector bancario, destacan también los ámbitos de inclusión y educación financiera y la importancia de una cultura de control y de cumplimiento en un contexto de elevada litigiosidad.





En este entorno, CaixaBank trabaja para ofrecer la mejor experiencia por cualquier canal y con un servicio de alto valor añadido. Queremos seguir siendo el primer banco en España, a la vez que extendemos con BPI nuestro modelo de negocio en Portugal, donde existe un claro recorrido de crecimiento.

Contexto regulatorio

La participación activa de la industria en el desarrollo de los estándares regulatorios y de supervisión es de suma importancia para contribuir a un marco regulatorio sólido y robusto así como para impulsar la consistencia, convergencia y armonización de la regulación y la cultura supervisora tanto a nivel europeo como internacional. En este sentido, CaixaBank participa en los procesos regulatorios y legislativos relevantes para el sector financiero y bancario a nivel nacional, europeo y global, con la involucración activa de la Alta Dirección en la monitorización de las propuestas regulatorias y la definición de la estrategia y posicionamiento de la Entidad frente a ellas.

CaixaBank comparte con las autoridades públicas sus opiniones sobre los procesos regulatorios a través de papeles de posición y documentos de análisis de impacto, bien sea a petición de éstas o por iniciativa propia, compartiendo, generalmente, sus opiniones a través de diferentes asociaciones tras consensuar la posición del sector. En este sentido, CaixaBank es miembro de una gran variedad de asociaciones de la industria, si bien en el ámbito bancario la mayor parte de su actividad se canaliza a través de CECA (Confederación Española de Cajas de Ahorros) a nivel nacional, la ESGB (European Savings and Retail Banking Group) a nivel europeo, y la IIF (Institute of International Finance) a nivel global. Banco BPI por su parte es miembro de la APB (Associação Portuguesa de Bancos), que a su vez es miembro de EBF (European Banking Federation). En el ámbito de seguros destaca la participación en Insurance Europe (The European insurance and reinsurance federation) y CFO Forum (The European Insurance CFO Forum).

En 2018 los principales hitos de la agenda regulatoria y su impacto para el grupo se desarrollaron a nivel europeo en los ámbitos prudencial y de resolución bancaria, como parte de los pilares fundamentales de la Unión Bancaria, así como en la regulación de aspectos relacionados con la protección al consumidor e inversor y los retos que plantea la transformación digital. En el plano nacional, destaca la regulación de aspectos relacionados con la protección al consumidor e inversor. En particular, la tramitación de la ley reguladora de los contratos de crédito inmobiliario.

|  Protección al consumidor y transparencia |  Estabilidad financiera y fortalecimiento del sector financiero |  Innovación y digitalización |  Fiscalidad |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> • Directiva reguladora de los contratos de crédito inmobiliario (MCD), • Directiva de Cuentas de Pago Básicas (PAD) • Directiva de Servicios de Pago (PSD2) • Reglamento General de Protección de Datos • Directiva de mercados financieros / Reglamento (MiFID 2 / MiFIR) • Reglamento de Benchmarks (BMR) • Normas Internacionales de Contabilidad (IFRS) • Reglamento de privacidad en las comunicaciones electrónicas (ePrivacy) | <ul style="list-style-type: none"> • Directiva de Recuperación y Resolución Bancarias (BRRD) • Directiva y Reglamento de Requerimientos de Capital (CRD IV / CRR) • Segundo informe de progreso sobre la reducción de los NPLs en Europa • Plan de Acción sobre finanzas Sostenibles • Bonos Garantizados Europeos • Directiva de prevención del blanqueo de capitales • Financiación del terrorismo (AMLD 4) • Reglamento de Benchmarks (BMR) • Normas Internacionales de Contabilidad (IFRS) | <ul style="list-style-type: none"> • Plan de Acción FinTech • Sandbox regulatorio español • Directrices de EBA sobre externalización al Cloud • Iniciativas sobre proveedores de servicios de crowdfunding • Reglamento de privacidad en las comunicaciones electrónicas (ePrivacy) | <ul style="list-style-type: none"> • Anteproyectos de Ley de octubre de 2018 sobre el Impuesto sobre Transacciones Financieras • Impuesto sobre determinados Servicios Digitales • Medidas de prevención y Lucha con el Fraude Fiscal. |

Plan Estratégico 2019-2021

CaixaBank ha alcanzado con éxito los objetivos del Plan Estratégico 2015-2018, entre los que destacan los siguientes hitos:

- **el refuerzo del liderazgo comercial en España** en base a un modelo de banca de proximidad, con la mejor oferta omnicanal y propuestas de valor especializadas e innovadoras cubriendo todos los segmentos;
- **la adquisición de BPI**, el mejor banco de Portugal en 2018 según Euromoney;
- **el incremento de la rentabilidad hasta niveles que ya superan el coste de capital** gracias a la mejora de los ingresos *core*, a la contención de los gastos de explotación y al menor coste del riesgo;
- **la mejora de la calidad del balance y la reducción de los activos no estratégicos**, lo que permite un mayor foco en nuestro negocio *core* en España y Portugal; y
- **la desconsolidación prudencial del Grupo CriteriaCaixa**, un proceso que ha venido acompañado de un refuerzo significativo del gobierno corporativo del banco.

Tras concluir el Plan 2015-2018, el Grupo inicia un nuevo Plan Estratégico 2019-2021 con la visión de **ser un grupo financiero líder e innovador, con el mejor servicio al cliente y referente en banca socialmente responsable. Cinco líneas estratégicas:**

Ofrecer la mejor experiencia al cliente

El Plan plantea una aceleración ambiciosa de la transformación digital para lograr una mayor orientación al cliente y adaptarnos a sus nuevos comportamientos. El objetivo es ofrecer la mejor experiencia por cualquier canal, conscientes de la actual preferencia mayoritaria por la omnicanalidad. Para ello se establecen, entre otras, las siguientes palancas:

- **Seguir transformando la red de distribución** para ofrecer un mayor valor al cliente: el modelo de oficina urbana *Store* se consolida (aumento hasta un mínimo de 600 sucursales en 2021) y se potencia el modelo de *AgroBank* en el ámbito rural (más de 1.000 oficinas en poblaciones de menos de 10.000 habitantes). La reconfiguración mantendrá a la Entidad cerca de los clientes, a la vez que mejorará la eficiencia comercial, la productividad y el servicio.
- **Intensificar el modelo de atención remota y digital:** impulso al modelo *inTouch* y oportunidad para seguir creciendo en *imaginBank* y en los servicios de alto valor ofrecidos a través de nuestros canales digitales.
- **Continuar extendiendo nuestra oferta de productos/servicios:** seguiremos ampliando nuestro ecosistema para cubrir todas las necesidades financieras y aseguradoras de nuestros clientes, a través de nuevos productos y servicios bancarios y no bancarios.
- **Segmentación y revisión de los *customer journeys*:** optimización de procesos y usabilidad para proveer la mejor experiencia de cliente por cualquier canal que elija.

Acelerar la transformación digital para ser más eficientes y flexibles

El entorno actual y las nuevas tecnologías ofrecen nuevas oportunidades (como el *blockchain*, la inteligencia artificial o el uso del *cloud*) que permitirán ser un banco más rápido, eficiente y flexible. Las principales prioridades de esta línea se centran en:

- **Reducir el *time-to-market*** del lanzamiento de nuevos productos.
- **Potenciar la eficiencia** en procesos de *backoffice*.
- Aprovechar el **potencial** que el **Big Data** ofrece en toda la organización.
- Continuar mejorando la **flexibilidad, la escalabilidad y la eficiencia de nuestras infraestructuras**, incluyendo un mayor uso del *cloud*, la evolución de la arquitectura, la extensión del uso de metodologías *agile* y continuar invirtiendo en ciberseguridad.

Potenciar una cultura centrada en las personas, ágil y colaborativa

El objetivo de esta línea estratégica es reforzar la cultura corporativa y mantener a las personas en el centro de la organización. El nuevo plan continuará **favoreciendo el talento** –asegurando que pueda desarrollar su potencial mediante meritocracia, diversidad y *empowerment*–, definirá y desplegará la mejor **propuesta de valor para los empleados** –mejorando la experiencia del empleado– y promoverá los atributos de **agilidad y colaboración**. Entre otras iniciativas, destacan:

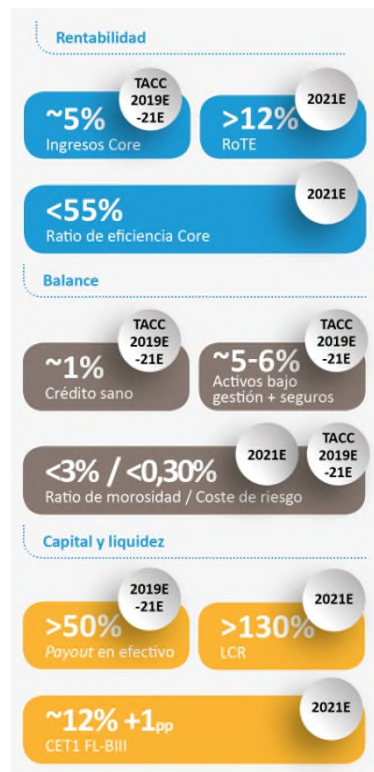
- La simplificación de procesos y estructuras para ser más ágiles, transversales y estar más cerca del cliente.
- El fomento de la colaboración y la comunicación horizontal.
- El aumento de los equipos con metodología de trabajo *agile*.
- Premiar y fomentar la innovación.

Generar una rentabilidad atractiva para los accionistas, manteniendo la solidez financiera

El objetivo para el Plan 2019-2021 es **sostener una rentabilidad elevada** -incluso en un entorno de tipos estables-, manteniendo un balance sólido. Se espera alcanzar un retorno sobre capital tangible (ROTE) **superior al 12%** en 2021, en base a las siguientes palancas:

- Mejora de los ingresos *core*, apoyada en los siguientes motores:
 - Seguros y ahorro a largo plazo, negocios con elevado potencial de crecimiento.
 - Financiación al consumo, ofreciendo al cliente soluciones ágiles.
 - Crédito a empresas, acompañando a las empresas en su crecimiento.
 - Medios de pago: nuestro liderazgo genera oportunidades de crecimiento por el aumento del comercio electrónico.
 - BPI: oportunidad de replicar modelo de CaixaBank en Portugal.
- Elevado esfuerzo inversor y de transformación, que permite aumentar el servicio prestado y la productividad.
- Reducción de activos problemáticos: fuerte reducción de préstamos dudosos, situando la tasa de morosidad <3% en 2021.
- Refuerzo de la solidez financiera: la ratio de capital CET1 *fully loaded* se espera estará alrededor de 12 % desde finales de 2019 y, además, se constituirá un *buffer* transitorio durante el próximo trienio de unos 100 puntos básicos para absorber potenciales impactos regulatorios futuros.

La mayor rentabilidad, junto con el mantenimiento de la solidez financiera, permitirá sostener una política de dividendos atractiva para nuestros accionistas (>50% de *payout* en efectivo).



Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad

CaixaBank quiere ser la referencia del sector en banca socialmente responsable, **reforzando la gestión responsable del negocio** (con énfasis en la transparencia con los clientes), **asegurando las mejores prácticas en control interno y gobierno corporativo** y manteniendo nuestro **compromiso con la sociedad**. Las prioridades del Plan de Banca Socialmente Responsable son:

- Reforzar la cultura de transparencia con clientes.
- Contar con el equipo más diverso y preparado.
- Mantener el compromiso con la inclusión financiera.
- Fomentar la financiación responsable y sostenible.
- Impulsar la cultura financiera



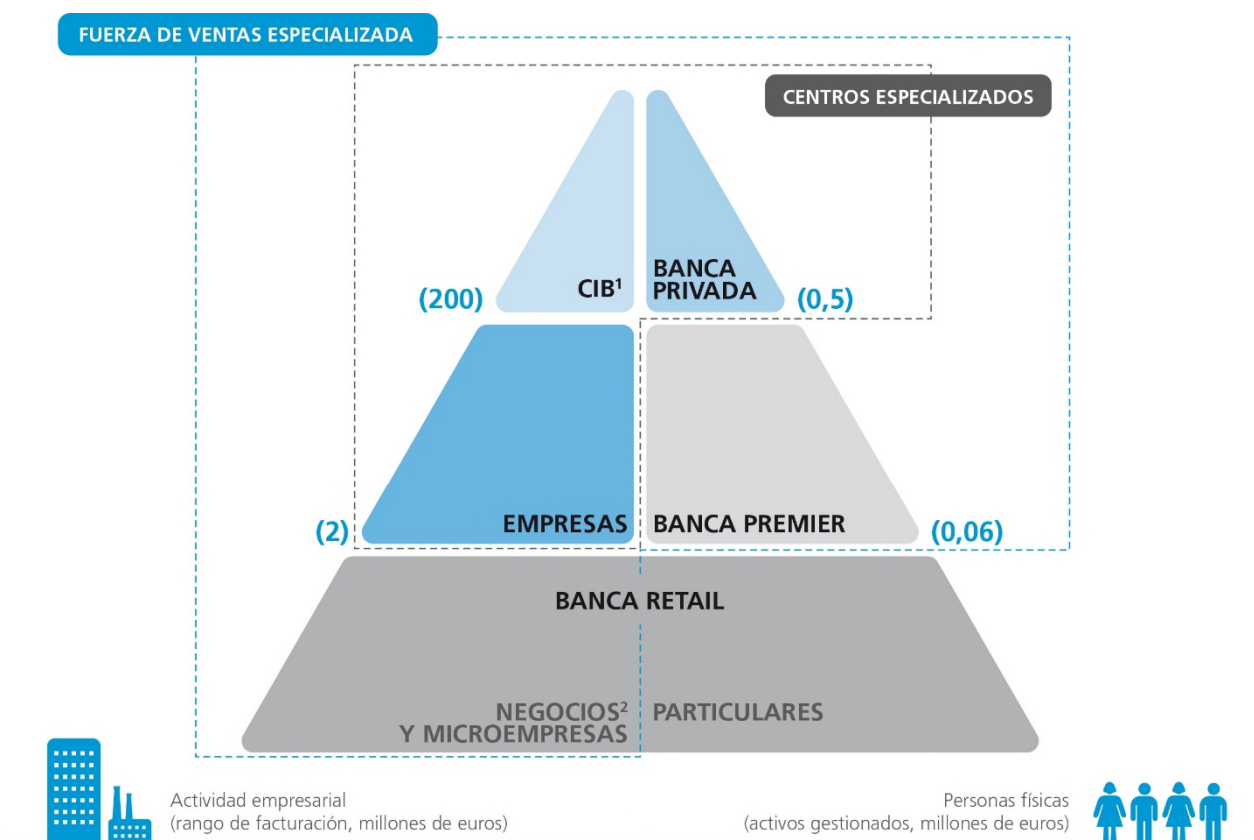
Modelo de
negocio

Modelo de negocio

CaixaBank dispone de un modelo de banca universal. Adoptando una estrategia de “supermercado financiero”, ofrece una amplia gama de productos y servicios adaptados a las necesidades de los clientes desde una plataforma comercial que combina las oficinas y el mundo digital. Un modelo de negocio que cubre todas las necesidades financieras y aseguradoras.

CaixaBank, en su objetivo de ofrecer al cliente la mejor propuesta de valor, y priorizando a su vez la eficiencia, establece acuerdos estratégicos con otras compañías líderes en sus segmentos, compartiendo el conocimiento y creando sinergias.

La segmentación es clave para servir mejor las necesidades del cliente



1. Corporate & Institutional Banking
2. Incluye autónomos, profesionales, agrarios y comercios.

4.409
OFICINAS

20.798
EMPLEADOS DE LOS QUE
1.683
GESTORES DE NEGOCIOS

CaixaBankNow
PERMITE AGRUPAR TODOS LOS SERVICIOS DIGITALES EN UN MISMO CONCEPTO

122
CENTROS DE EMPRESA

1.186
EMPLEADOS

139
EMPLEADOS ESPECIALIZADOS

3.622
DIRECTORES CON CARTERA

2.001
NÚMERO DE GESTORES ESPECIALIZADOS

PlanA
METODOLOGÍA DE ASESORAMIENTO PROPIA

47
CENTROS

562
GESTORES ESPECIALIZADOS

100%
GESTORES QUE CUENTAN CON LA ACREDITACIÓN DE CNMV

1
CENTROS DE CORPORATE BANKING

15
CENTROS DE INSTITUTIONAL BANKING

199
PROFESIONALES EN ÁREAS ESPECIALIZADAS DE PRODUCTO Y 148 COMERCIALES

28
PUNTOS DE PRESENCIA EN 5 CONTINENTES

ACUERDOS CON 1.500 BANCOS CORRESPONSALES

174
EMPLEADOS

495
OFICINAS

4.888
EMPLEADOS

73
CENTROS ESPECIALIZADOS PREMIER / CENTROS EMPRESA

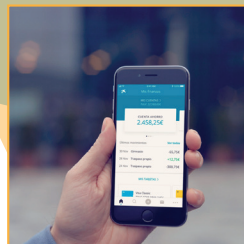
CONFIANZA



Dimensión y capilaridad



Amplia oferta de productos



TI y digitalización



Asesoramiento

COMPROMISO SOCIAL

CALIDAD

8,7
ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE PARTICULARES (escala 1-10)

32,0%
CUOTA PENETRACIÓN CLIENTES DIGITALES

26,8%
CUOTA DOMICILIACIÓN NÓMINAS

39.097
MME INVERSIÓN

15,3%
CUOTA CRÉDITO A EMPRESA

48,0%
DE LAS EMPRESAS ESPAÑOLAS QUE FACTURAN 1.A 100 MME SON CLIENTES DE CAIXABANK

125.727
MME RECURSOS Y VALORES GESTIONADOS

1,67
MILLONES DE CLIENTES

66%
CLIENTES ASESORADOS

64.282
MME RECURSOS Y VALORES GESTIONADOS

95%
CLIENTES ASESORADOS

>100.000
CLIENTES BANCA PRIVADA EN ESPAÑA

OBTENCIÓN PREMIO EUROMONEY POR CUARTO AÑO CONSECUTIVO

31.455
MME INVERSIÓN

30.620
MME RECURSOS GESTIONADOS

23,3%
CUOTA TRADE

PROMOCIÓN DE EVENTOS (11 DIVERSITY TALKS, 6 CERCLE, 3 THE CIRCLE, 5 BUSINESS BREAKFAST)

BEST CONFIRMING BANK PARTNER FOR FINANCING IN EMERGING MARKETS POR IFC

1,9
MILLONES DE CLIENTES



MEJOR BANCO EN PORTUGAL 2018

Banca Retail

Esta propuesta de valor se basa en una oferta omnicanal, innovadora y diferenciada, que incluye todas soluciones para los clientes, adaptadas a sus perfiles y necesidades, buscando siempre la mejor experiencia de cliente.

La actividad comercial en Banca Particulares se ha centrado en la captación de nóminas, clave principal para conseguir incrementar la vinculación de los clientes particulares, principalmente en los ámbitos de financiación, seguridad y protección.

La propuesta de CaixaBank Negocios va dirigida a clientes autónomos, profesionales y comercios. Incluye todas las soluciones del día a día, seguridad, protección y financiación que necesitan, manteniendo el foco en la innovación y la diferenciación.

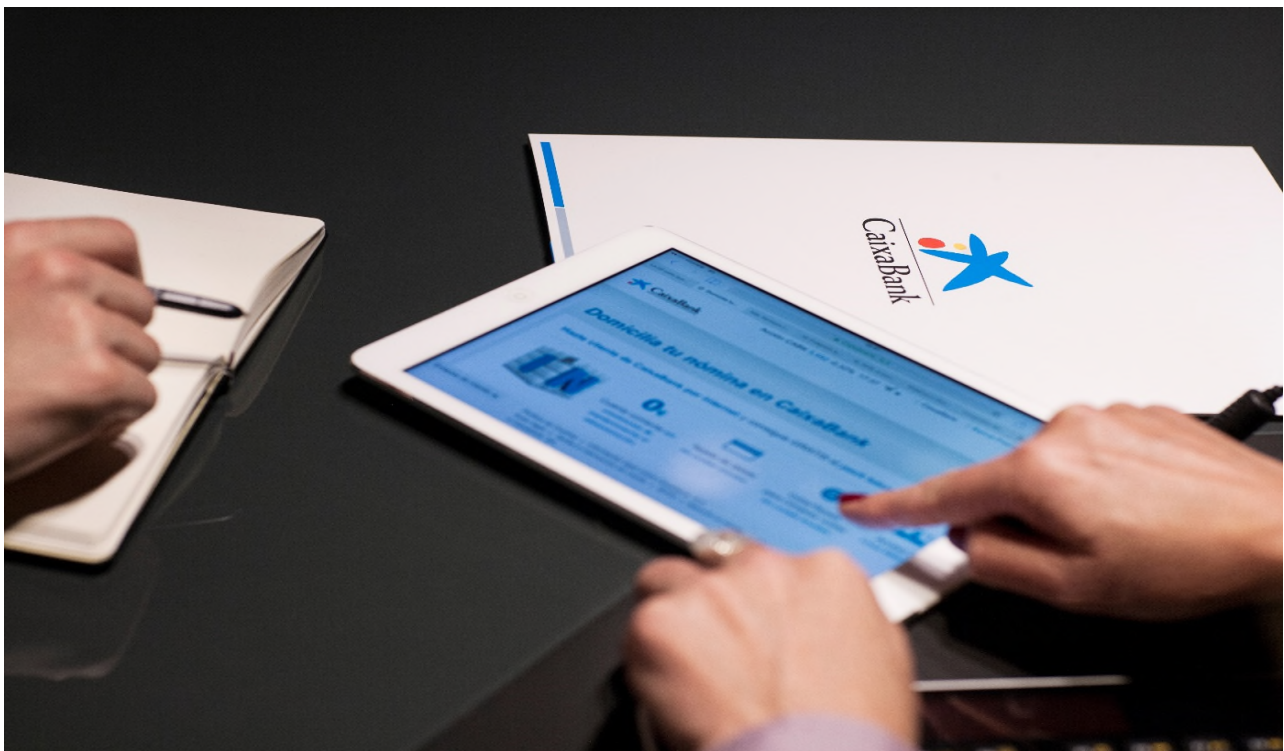
La actividad comercial en CaixaBank Negocios se ha centrado en la financiación de los clientes y la comercialización de seguros, tanto generales como de vida, con gestión especializada de los clientes.

[77.953] MM€ de

recursos gestionados

[98.496] MM€ de

inversión



Principales iniciativas llevadas a cabo en 2018

- **Captación de nóminas:** En el ejercicio 2018, se han captado 773.140 nuevas nóminas domiciliadas.
- Consolidación del **modelo de oficinas Store**, con la apertura de nuevas oficinas en todo el territorio.

Retos estratégicos

- Continuar mejorando la experiencia de cliente.
- Consolidación de la relación omnicanal con los clientes.
- Búsqueda de una **mayor vinculación** de los clientes.

Banca de Empresas

CaixaBank Empresas se ha consolidado como la entidad preferida por las compañías españolas. El 48% de las empresas españolas que facturan entre 1 y 100 millones de euros son clientes de CaixaBank, según el estudio de penetración de mercado de FRS Inmark.

Banca empresas presenta por tanto un modelo ya maduro y quiere continuar incrementando la relación con sus clientes, así como ampliar la base de clientes empresa en la Entidad. Incorpora una propuesta de valor que ofrece soluciones innovadoras y una atención especializada, prestando asesoramiento avanzado a través de videoconferencia o poniendo en marcha nuevos canales de comunicación entre los clientes y sus gestores, como el Muro de Empresas y Go&Business.

[39.097] MM€ de inversión

14,1% cuota de leasing

28,0% cuota TPV's



Principales iniciativas llevadas a cabo en 2018

- Consolidación del negocio de empresas por sector con nuevas marcas:
 - **Lanzamiento de CaixaBank Hotels&Tourism** para ofrecer productos y servicios a través de un equipo de especialistas en el sector turismo.
 - **Consolidación del modelo Day One.**
- Ampliación de la base de clientes actuales, aumentando la vinculación e impulsando la sistemática comercial con **más visitas y contactos a través de la digitalización.**
- **Especialistas online:** pioneros en el asesoramiento de financiación y servicios, comercio exterior y tesorería.

Retos estratégicos

- **Impulso a la transversalidad** con otros segmentos.
- **Foco en la innovación y servicio al cliente.**
- **Procurar el máximo grado de activación** de todas las figuras comerciales.
- Captación de clientes para **seguir creciendo en cuota de mercado.**

Banca Premier

La propuesta de valor de Banca Premier se apoya en tres pilares fundamentales, como son:

- Un modelo propio de asesoramiento.
- Profesionales con formación certificada.
- Soluciones exclusivas para los clientes.

Esta propuesta de valor ha permitido a CaixaBank consolidar su liderazgo en asesoramiento financiero.

[125.727] MM€ de
recursos y valores
gestionados



Principales iniciativas llevadas a cabo en 2018

- **PlanA en CaixaBankNow:** El cliente puede realizar de forma autónoma su PlanA en Now, recibiendo en un máximo de 48 horas hábiles una propuesta de inversión de acuerdo con los objetivos previamente definidos.
- **Revisión PlanA:** Este servicio permite el seguimiento de los objetivos acordados con el cliente en su PlanA. Tiene como fin monitorizar las posibles desviaciones de los objetivos acordados y adecuar la cartera al objetivo diseñado.

Retos estratégicos

- **Apertura de nuevas oficinas Premier.** Nuevos espacios exclusivos para ofrecer un asesoramiento a medida a los clientes.
- Intensificar la propuesta de valor digital a clientes pre-asesorados y clientes asesorados con perfil digital.
- Continuar impulsando que la práctica totalidad de nuestros clientes sea asesorados.

Banca Privada

Banca Privada cuenta con equipos especializados y más de 500 profesionales acreditados con una experiencia media de 15 años que trabajan junto con la red de oficinas para ofrecer el mejor servicio.

Banca Privada dispone de una red de centros exclusivos que le permiten asegurar que los clientes siempre reciben un trato cercano. Se ofrece a los clientes distintos modelos de servicio desde el asesoramiento tradicional al asesoramiento independiente así como servicios de bróker. Además a través del Proyecto de Valor Social se proporcionan soluciones en los ámbitos de la Filantropía y la Inversión Socialmente Responsable (ISR).

[64.282] MM€ de
recursos y valores
gestionados



Principales iniciativas llevadas a cabo en 2018

- **TimeMap en CaixaBankNow.** El cliente puede realizar de forma autónoma su TimeMap en Now, recibiendo en un máximo de 48 horas hábiles una propuesta de inversión de acuerdo con los objetivos previamente definidos.
- **BrokerNow:** Implantación de un nuevo servicio para inversores activos en bolsa, con el objetivo de ampliar la oferta de servicios en mercados.
- **TimeReview:** Este servicio permite el seguimiento de los objetivos acordados con el cliente en su TimeMap. Tiene como fin monitorizar las posibles desviaciones de los objetivos acordados y adecuar la cartera al objetivo diseñado.

Retos estratégicos

- Seguir incrementando el número de clientes asesorados.
- **Consolidación de los nuevos modelos de negocio,** de asesoramiento independiente y recepción y transmisión de órdenes.
- **Plan de crecimiento** con apertura de nuevos centros y nuevas incorporaciones.
- Apertura de un nuevo banco en Luxemburgo.

Corporate & Institutional Banking

La propuesta de Corporate & Institutional Banking (CIB), integra dos áreas de negocio, Banca Corporativa y Banca Institucional y diversas áreas de producto que prestan servicios a los clientes, como Capital Markets, Tesorería, Project Finance, Asset Finance y M&A.

[31.455] MM€ de
inversión

Banca Corporativa incorpora una propuesta de valor que ofrece un servicio a medida a clientes corporativos con el objetivo de ser su entidad de referencia. Para ello, se diseñan propuestas de valor personalizadas y se acompaña a los clientes en el mercado exterior.

Banca Institucional da servicio a las instituciones del sector público y privado, a través de una gestión especializada que ofrece servicios y soluciones financieras.



Principales iniciativas llevadas a cabo en 2018

- Avance en el negocio internacional, con firmas de operaciones de financiación corporativa relevantes en Francia, Italia y Reino Unido.
- Fuerte posicionamiento en operaciones de Asset Finance en activos de transporte.
- Ubicados en el top 10 mundial por número de operaciones en préstamos verdes.
- Potenciación de la actividad de mercado secundario de bonos y préstamos.

Retos estratégicos

- Internacionalización de la actividad y de los clientes.
- Dirigir la actividad CIB para posicionarnos como referente de Banca socialmente responsable.
- Incorporar la actividad de BPI Inversión en la sucursal de CaixaBank en Portugal.

Banca Internacional¹

El liderazgo que ejerce CaixaBank en el segmento de Empresas ha llevado a la Entidad a ser el *business partner* internacional de referencia para acompañar y apoyar a sus clientes corporativos en su proceso de internacionalización. Con dicha finalidad, los 28 puntos de presencia internacional ofrecen soporte a los clientes de la red de oficinas, de CIB y de Banca de Empresas que operan en el exterior así como a *bluechips* locales (empresas de reconocida solvencia).



El posicionamiento internacional de CaixaBank se configura en tres pilares:

- Las empresas y corporaciones españolas.
- La red de bancos corresponsales que permite ofrecer servicios de productos de comercio exterior y pagos.
- La relación con las instituciones de cada país.



Principales iniciativas llevadas a cabo en 2018

- **Apertura de las oficinas de representación de Sidney y Toronto** y transformación en sucursal de la oficina de representación de París.
- Fomento de la internacionalización a través de una sólida estrategia de comunicación y de continua formación y desarrollo del Talento Internacional con programas como el *International Banking Expert* y el *Professional Growth Program*.
- Potenciación del negocio con bancos mediante productos especializados como *clearing* en euros y financiación.

Retos estratégicos

- **Consolidación de la red exterior**, en especial de las sucursales europeas, para incrementar el negocio con filiales españolas en el exterior y con *bluechips* locales.
- Incremento del portfolio de productos de Banca Transaccional e Internacional para ampliar el servicio prestado al segmento de empresas y bancos.
- Impulso de la digitalización y la innovación.

La estrategia internacional cuenta con una vocación europea pero con cobertura mundial, un modelo flexible y de alto valor añadido que se centra en el cliente de manera global, actuando como una extensión de la red en España, y basada en dos enfoques complementarios para mejorar el servicio a sus clientes: (i) estableciendo contactos comerciales y (ii) ofreciendo productos y servicios financieros de ámbito local. Como complemento, CaixaBank cuenta también con la colaboración de instituciones multilaterales en todo el mundo y es uno de los principales socios en operaciones de comercio exterior y de pymes.

CaixaBank cuenta con Alianzas estratégicas, formalizadas mediante acuerdos de cooperación empresarial y comercial, entre las que destacan Erste, BEA e Inbursa.

[1] A partir del 1 de enero de 2019 la gestión de este segmento se incorpora a Corporate & International Banking.

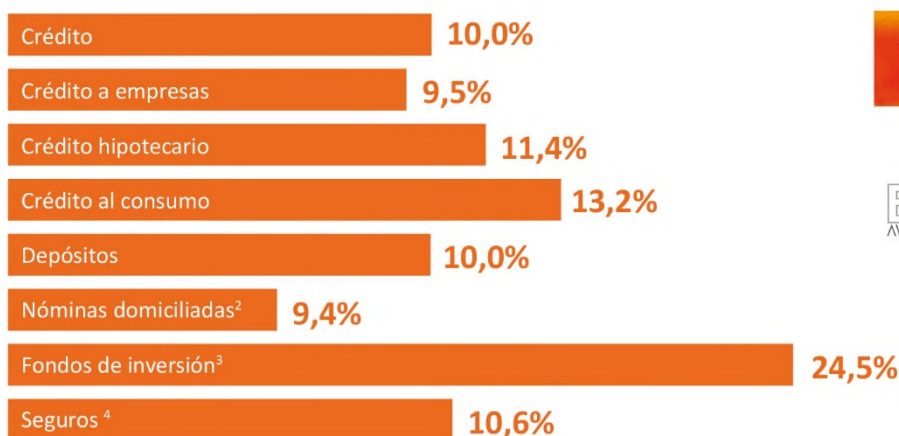
Banco BPI

BPI es una institución financiera centrada en las operaciones de banca comercial y minorista en Portugal, donde es la quinta mayor institución financiera en términos de activos (31.078 millones de euros). BPI cuenta con una base de 1,9 millones de clientes, alcanzando cuotas de mercado relevantes en los diversos productos y servicios que ofrece.

El negocio de BPI se organiza en torno a dos segmentos principales: la Banca de Particulares, Empresarios y Negocios y la Banca de Empresas. BPI ofrece una oferta completa de productos y servicios financieros, ajustada a las necesidades específicas de cada segmento, a través de una red de distribución especializada, multicanal y totalmente integrada.

La oferta de productos de BPI se complementa con soluciones de inversión y ahorro del área de Gestión de Activos y Seguros del CaixaBank y asimismo, incluye en su oferta una gama de seguros no-vida y de vida-riesgo a través de un acuerdo de distribución de seguros Allianz Portugal, en el que BPI dispone de una participación del 35%.

Principales cuotas de mercado de Banco BPI¹



1. Cuotas de mercado de Nov-18 2. En Septiembre 2018 3. En Diciembre 2018, incluye PPRs. 4. Incluye PPRs.

Fuente: Elaboración propia, excepto los Fondos de inversión, cuya fuente es la Asociación Portuguesa de Fondos de Inversión, Pensiones y Patrimonio (APFIPP).

Principales iniciativas llevadas a cabo en 2018

- Promoción del crédito al consumo y promoción a las empresas de seguros y productos no financieros.
- Lanzamiento de nuevos productos: cuenta valor, promoviendo una mayor vinculación de los clientes y divulgación del crédito inmediato (lanzado en 2017).
- Inicio del ciclo de encuentros con empresas, con la realización de 10 eventos para reforzar el apoyo y proximidad a las empresas.
- Impulso de iniciativas para consolidar el posicionamiento del banco en el sector agrícola y turístico.
- Avances en la transformación digital, destacando el incremento del número de clientes y ventas digitales, así como el desarrollo del *mobile banking*, rediseñando los *customer journeys* más relevantes.
- Inicio de la acción social en Portugal, donde prevé alcanzar un presupuesto anual de 50 millones de euros destinados a apoyar proyectos de carácter social, científico y cultural.

Retos estratégicos

- Crecimiento sostenible en rentabilidad, basada en la expansión de la actividad de banca comercial en Portugal.
- Acelerar la transformación de la experiencia de cliente, mediante la aceleración del proceso de transformación digital de BPI.
- Desarrollar los recursos humanos de BPI potenciando la formación y el desarrollo, fomentando la gestión del talento y promoviendo una cultura ágil, que permita dar respuesta a la transformación del sector financiero.
- Mejorar la eficiencia operativa y organizativa. Centrarse en la simplificación, digitalización y gestión centralizada de procesos, centrandolo en los equipos comerciales exclusivamente en el servicio y el asesoramiento de productos financieros.
- Consolidar la reputación basada en dos ejes principales: el mantenimiento de la alta calidad de servicio a los clientes y la afirmación de BPI como una referencia en el ámbito del compromiso social y de gestión responsable.



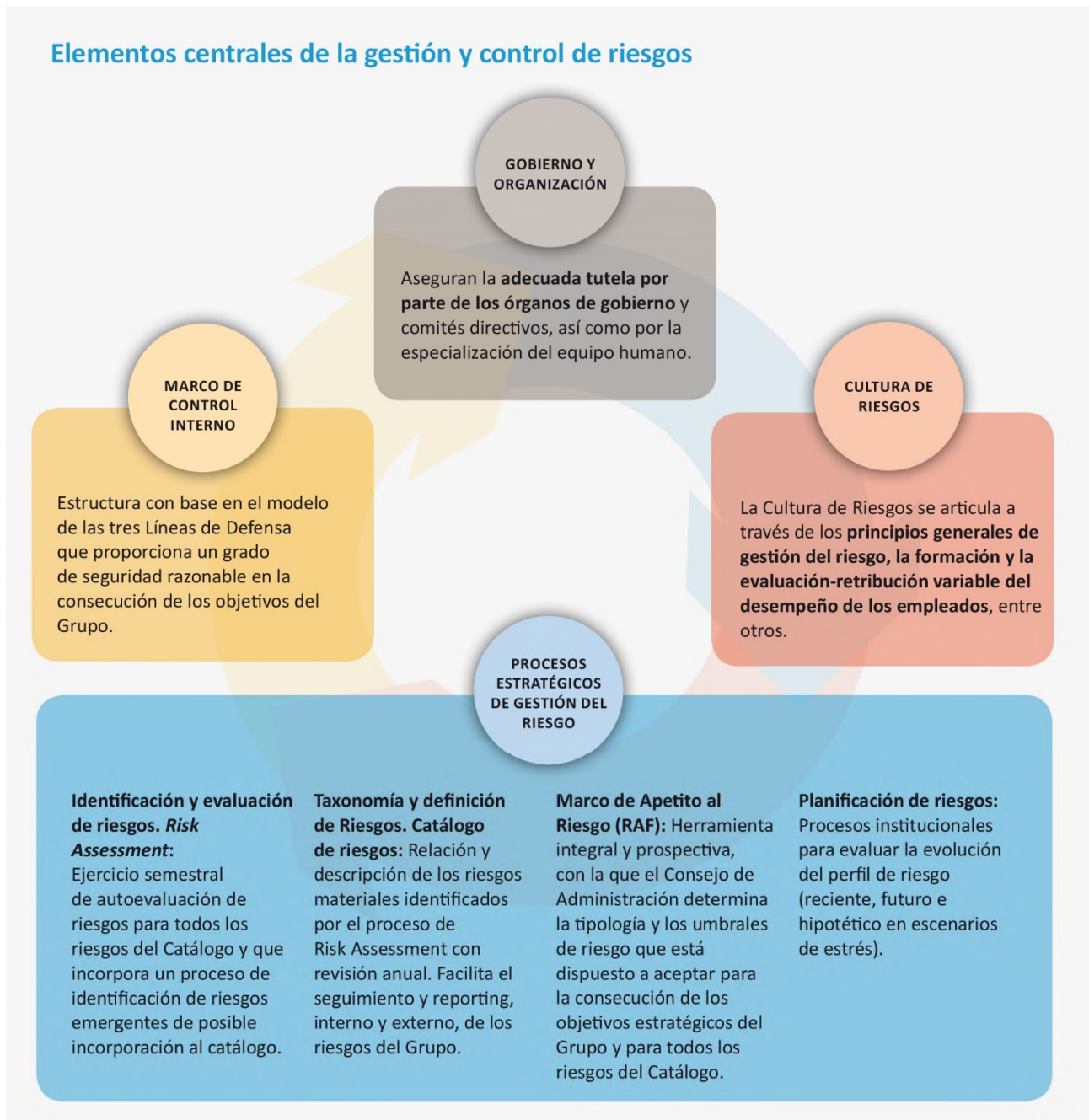
Gestión
del riesgo

Gestión del riesgo

CaixaBank mantiene un perfil de riesgo medio bajo, una confortable adecuación de capital y holgadas métricas de liquidez, en consonancia con sus objetivos estratégicos y alineados con el modelo de negocio del Grupo y la tolerancia al riesgo definida por el Consejo de Administración.




Los sistemas de gestión de riesgos implementados son adecuados en relación con el perfil y la estrategia del Grupo y se componen de los siguientes elementos:






Elementos centrales de la gestión y control de riesgos






En la Nota 3 de las cuentas anuales consolidadas del ejercicio 2018 se detalla información adicional sobre la gestión del riesgo y el modelo de control interno del Grupo.

A continuación se presenta, para los distintos riesgos identificados en el Catálogo de Riesgos Corporativo, los aspectos más destacables con respecto a su gestión y actuaciones en el ejercicio 2018:

| | Definición en el Catálogo de Riesgos Corporativo | Gestión del riesgo | Principales hitos en 2018 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| RIESGOS DEL MODELO DE NEGOCIO | | | |
|  Rentabilidad de negocio | <p>Obtención de resultados inferiores a las expectativas del mercado o a los objetivos del Grupo que impidan, en última instancia, alcanzar un nivel de Rentabilidad Sostenible superior al Coste de Capital.</p> | <p>La gestión de este riesgo se soporta en el proceso estratégico de planificación financiera, el cual está sujeto a una monitorización continuada para evaluar el cumplimiento tanto a nivel de estrategia como de presupuesto. Tras cuantificar las desviaciones e identificar su causa, se elevan las conclusiones a los órganos de gestión y de gobierno, para evaluar la conveniencia de ajustes que garanticen el cumplimiento de los objetivos internos.</p> | <p>En 2018, la rentabilidad medida como RoTE se ha situado por encima del coste de capital.</p> <p>Simultáneamente ha sido posible realizar actuaciones que permiten sentar los fundamentos de una mayor rentabilidad futura basada en el crecimiento de los ingresos <i>core</i>, principalmente el impulso a la digitalización y la desinversión en negocios no estratégicos -adjudicados y Repsol-.</p> |
|  Recursos propios / Solvencia | <p>Restricción de la capacidad del Grupo para adaptar su volumen de recursos propios a las exigencias normativas o a la modificación de su perfil de Riesgo.</p> | <p>Su gestión se centra en mantener un perfil de riesgo medio-bajo y una confortable adecuación de capital para cubrir eventuales pérdidas inesperadas. El objetivo, según el nuevo Plan Estratégico 2019-21 es alcanzar un CET1 ~12% de RWAs y constituir adicionalmente 1 punto porcentual, transitorio, para cubrir potenciales impactos regulatorios que se prevén en los próximos años (tales como la finalización de Basilea 3 u otras modificaciones normativas)</p> <p>Por otro lado, se propone la distribución de dividendos en efectivo por importe de al menos el 50% del resultado del Grupo.</p> | <p>El CET1 regulatorio es del 11,8%, cumpliéndose los requerimientos mínimos y situándose el buffer MDA (Maximum Distributable Amount) en 5.433 MME.</p> <p>Durante 2018 se han realizado una gestión activa de emisiones de <i>Additional Tier 1</i> (1.250 MME) y deuda subordinada <i>Tier 2</i> (1.000 MME) y se han amortizado dos emisiones de deuda subordinada por un nominal de 2.822 MME (2.312MME computables).</p> <p>Asimismo, para preparar la cobertura de los futuros requerimientos MREL, se ha realizado una emisión de 1.000 MME de deuda SNP.</p> |
|  Liquidez y financiación | <p>Déficit de activos líquidos, o limitación en la capacidad de acceso a la financiación del mercado, para satisfacer los vencimientos contractuales de los pasivos, los requerimientos regulatorios o las necesidades de inversión.</p> | <p>Su gestión está basada en un sistema descentralizado (CaixaBank y BPI) con segregación de funciones que persigue el mantenimiento de un nivel eficiente de fondos líquidos; la gestión activa de la liquidez y la sostenibilidad y estabilidad de las fuentes de financiación tanto en normalidad como en estrés.</p> | <p>La evolución del gap comercial, así como las emisiones realizadas (6.585 MM €) que superan los vencimientos (4.979 MME) del año, han situado a los activos líquidos totales en 79.530 MME y el LCR (<i>liquidity coverage ratio</i>, media 12 meses) en un 196%.</p> <p>La financiación institucional asciende a 29.453 MME, cuya evolución destaca en 2018 por el éxito en el acceso a los mercados con distintos instrumentos de deuda.</p> |

| | Definición en el Catálogo de Riesgos Corporativo | Gestión del riesgo | Principales hitos en 2018 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| RIESGOS ESPECÍFICOS DE LA ACTIVIDAD FINANCIERA | | | |
|  Crédito | <p>Pérdida de valor de los activos del Grupo frente a una contrapartida por el deterioro de la capacidad de la misma para hacer frente a sus compromisos.</p> | <p>Corresponde al riesgo más significativo del balance del Grupo y se deriva de la actividad bancaria y aseguradora, de la operativa de tesorería y de la cartera de participadas, abarcando su ciclo de gestión toda la vida de las operaciones. Los principios y políticas que sustentan la gestión del riesgo de crédito son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Una política de concesión prudente, que se fundamente en: (i) la adecuada relación entre los ingresos y las cargas que asumen los consumidores; (ii) la verificación documental de la información facilitada por el prestatario y su solvencia y; (iii) la información precontractual y protocolos de información adecuados a las circunstancias y características personales de cada cliente/operación. • Una valoración adecuada e independiente de las garantías. <p>No es política del Grupo conceder crédito en moneda extranjera a particulares.</p> | <p>Durante el 2018 se ha impulsado de manera especial la efectividad de los procesos de recuperación y se ha producido una mejora de las métricas de calidad crediticia del balance.</p> <p>El ratio de mora ha descendido del 6% al 4,7% y los activos problemáticos (saldos dudosos de créditos y riesgos contingentes más activos adjudicados disponibles para la venta netos) se han reducido en 8.248 MME impulsados por las operaciones de ventas de cartera.</p> |
|  Deterioro de otros activos | <p>Reducción del valor en libros de las participaciones accionariales y de los activos no financieros (materiales, inmateriales, Activos Fiscales Diferidos (DTA) y otros activos) del Grupo.</p> | <p>Su gestión se basa en la monitorización de los procesos de evaluación de las pruebas de deterioro y saneamiento de activos, así como del cumplimiento de las políticas de optimización de las participaciones accionariales e inmobiliarias dentro de los objetivos estratégicos</p> | |
|  Mercado | <p>Pérdida de valor de los activos o incremento de valor de los pasivos incluidos en la cartera de negociación e inversión del Grupo, por fluctuaciones de los tipos, spread de crédito, factores externos o precios en los mercados donde dichos activos/pasivos se negocian.</p> | <p>Su gestión se centra en mantener un riesgo bajo y estable muy por debajo de los límites de tolerancia establecidos.</p> | |
|  Estructura del tipos de interés | <p>Efecto negativo sobre el valor económico de las masas del balance o sobre el margen financiero debido a cambios en la estructura temporal de los tipos de interés y su afectación a los instrumentos del activo, pasivo y fuera de balance del Grupo no registrados en la cartera de negociación.</p> | <p>La gestión se centra en optimizar el margen financiero y preservar el valor económico del balance dentro de los límites establecidos en el marco de apetito al riesgo.</p> <p>Se realiza una gestión activa contratando en los mercados financieros operaciones de cobertura adicionales a las coberturas naturales generadas en el propio balance derivadas de las operaciones de activo y de pasivo con los clientes.</p> | <p>En el año 2018 CaixaBank mantiene su posicionamiento de balance a subidas de tipos. Los motivos de este posicionamiento del balance son de carácter estructural y de gestión.</p> <p>Desde un punto de vista estructural y debido al entorno de tipos de interés excepcionalmente bajos, ha continuado el trasvase de saldos de pasivo desde imposiciones a plazo fijo a las cuentas a la vista.</p> <p>Adicionalmente, y desde el punto de vista de gestión, la entidad ha seguido adaptando la estructura de balance al entorno esperado.</p> |
|  Actuarial | <p>Riesgo de pérdida o modificación adversa del valor de los compromisos contraídos por contratos de seguro o pensiones con clientes o empleados a raíz de la divergencia entre la estimación para las variables actuariales empleadas en la tarificación y reservas y la evolución real de éstas.</p> | <p>Los principios y políticas para su gestión persiguen la estabilidad en el largo plazo de los principales factores actuariales que inciden en la evolución técnica de los productos de seguro comercializados, clasificados por grupos homogéneos de riesgos.</p> <p>Para ello, se realiza una gestión controlada del pasivo mediante el reaseguro con la finalidad de mitigar el riesgo tomado hasta los límites de tolerancia.</p> | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Desarrollo y mejora del seguimiento del apetito al riesgo establecido por el Consejo de Administración de VidaCaixa a través de las políticas de gestión de riesgos. ▪ Participación en grupos de trabajo sectoriales. |

| Definición en el Catálogo de Riesgos Corporativo | Gestión del riesgo | Principales hitos en 2018 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| RIESGO OPERACIONAL Y REPUTACIONAL | | |
| <p>Legal / Regulatorio</p> | <p>Potenciales pérdidas o disminución de la rentabilidad del Grupo a consecuencia de cambios en la legislación o en la regulación vigente o por conflictos de normas (de cualquier ámbito, incluido el tributario), en la interpretación o aplicación de la misma por las autoridades correspondientes, o en su traslación a fallos judiciales o demandas administrativas o tributarias.</p> | <p>A los efectos de su gestión se realizan actuaciones de seguimiento constante y difusión interna de la normativa, criterios de los reguladores, decisiones de los juzgados y tribunales, así como defensa de los intereses del Grupo, participando activamente en las consultas emitidas por los reguladores, análisis y adaptación de la normativa, identificación de riesgos de índole legal en las actuaciones de la Entidad especialmente en relación con los clientes, implementación de procedimientos y defensa del Grupo ante procesos judiciales.</p> |
| <p>En 2018 ha habido un incremento de regulación a nivel europeo en aspectos relacionados con la protección al consumidor e inversor y en aspectos digitales y tecnológicos, monitorizándose la implementación de las distintas normas, si bien algunas no se han incorporado por completo al ordenamiento español.</p> <p>En particular, resaltar la incorporación a la normativa nacional de distintas Directivas europeas como: (i) la Directiva reguladora de los contratos de crédito inmobiliario (MCD), (ii) la Directiva de Cuentas de Pago Básicas (PAD), (iii) la Directiva de Servicios de Pago (PSD2), (iv) el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD), (v) la Directiva de mercados financieros (MiFID 2), y (vi) la Directiva de prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo (AMLD 4).</p> <p>En materia tributaria se han seguido especialmente los Anteproyectos de Ley del Impuesto sobre Transacciones Financieras y del Impuesto sobre determinados Servicios Digitales.</p> <p>De igual forma, se han implementado decisiones adoptadas por el Tribunal Supremo y se han llevado a cabo proyectos generales para la mejora de la transparencia formal y material de los documentos contractuales con clientes.</p> | | |
| <p>Conducta y cumplimiento</p> | <p>Aplicación por CaixaBank de criterios de actuación contrarios a los intereses de sus clientes u otros grupos de interés, o actuaciones u omisiones por parte de la Entidad no ajustadas al marco jurídico y regulatorio, o a las políticas, normas o procedimientos internos.</p> | <p>La gestión del riesgo de conducta y cumplimiento no corresponde únicamente a un área específica sino a todo el Grupo que, a través de sus empleados, debe asegurar el cumplimiento de la normativa vigente, aplicando procedimientos que trasladen dicha normativa a la actividad que realizan.</p> |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ El refuerzo de la cultura de <i>compliance</i> con el rediseño de la formación obligatoria para todos los empleados con impacto en bonus (aprobada por el 99,9% de los empleados), sesiones de sensibilización, comunicación interna y la generación de incentivos en ámbitos concretos. ▪ La alineación del modelo de supervisión de <i>Compliance</i> en el Grupo, especialmente en BPI y red internacional. ▪ El refuerzo continuo del entorno de control de PBC y el riesgo de conducta. ▪ Otros avances relevantes en la implantación y reporting de indicadores de seguimiento sobre límites del RAF en riesgos bajo supervisión de <i>Compliance</i>, así como actualización de políticas. | | |
| <p>Tecnológico</p> | <p>Pérdidas debidas a la inadecuación o los fallos del hardware o del software de las infraestructuras tecnológicas, debidos a ciberataques u otras circunstancias, que pueden comprometer la disponibilidad, integridad, accesibilidad y seguridad de infraestructuras y datos</p> | <p>Su gestión consiste en la monitorización de indicadores vinculados al gobierno de las tecnologías de información, la seguridad de la información y las contingencias tecnológicas, manteniéndose actualizado en cuanto al cumplimiento de los mejores estándares internacionales de gobierno de medios.</p> |
| <p>Ampliación de la medición a nuevas Empresas del Grupo e inicio del proyecto de implantación de una segunda línea de defensa, cuyos objetivos incluyen la creación de un marco de control del riesgo tecnológico y una nueva metodología avanzada de control y seguimiento.</p> | | |

| | Definición en el Catálogo de Riesgos Corporativo | Gestión del riesgo | Principales hitos en 2018 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| RIESGO OPERACIONAL Y REPUTACIONAL | | | |
|  Procesos operativos y eventos externos | <p>Pérdidas o daños provocados por errores operativos en los procesos vinculados a la actividad del Grupo, por acontecimientos externos que escapan al control del Grupo, o por terceras personas ajenas al mismo, tanto de forma accidental como dolosa. Incluye, entre otros, los errores de gestión de proveedores, el riesgo de modelo y la custodia de valores.</p> | <p>El objetivo de la gestión de este riesgo es, mediante el seguimiento de distintas palancas y puntos débiles, promover acciones de mejora en procesos y controles, para reducir las pérdidas operacionales futuras y adecuarlas al nivel de tolerancia al riesgo operacional.</p> | <p>Los principales hitos de 2018 incluyen la consolidación de la métrica de riesgo legal, nueva métrica de riesgo de modelo, y nueva métrica de pérdidas operacionales no extraordinarias en el RAF, así como proyectos específicos de reducción de las principales pérdidas operacionales recurrentes.</p> <p>Adicionalmente, se han actualizado los escenarios de pérdidas operaciones extremas y se ha iniciado la captura de información de eventos de pérdida operacional en VidaCaixa.</p> |
|  Fiabilidad de la información financiera | <p>Deficiencias en la exactitud, integridad y criterios de elaboración de los datos necesarios para la evaluación de la situación financiera y patrimonial del Grupo.</p> | <p>Su gestión se realiza sobre la base de la monitorización mensual del cierre contable y de la monitorización trimestral del adecuado funcionamiento del Sistema de Control Interno sobre la Información Financiera (SCIIF), entre otras métricas y políticas relacionadas con la información financiera.</p> | <p>Durante el ejercicio 2018 se han realizado avances en diferentes iniciativas relacionadas con el gobierno de la información y la calidad de los datos, con especial atención en la creación de nuevos controles sobre filiales.</p> |
|  Reputacional | <p>Menoscabo de la capacidad competitiva por deterioro de la confianza en CaixaBank de alguno de sus grupos de interés, a partir de la evaluación que dichos grupos efectúan de las actuaciones u omisiones, realizadas o atribuidas, del Grupo, su Alta Dirección, sus Órganos de Gobierno o por quiebra de entidades relacionadas no consolidadas (riesgo <i>Step-In</i>).</p> | <p>Su gestión persigue mantener bajo los límites de tolerancia los principales indicadores de reputación de CaixaBank y monitorizar el grado de desarrollo de medidas preventivas.</p> | <p>Durante el ejercicio 2018 se han realizado avances y mejoras el sub-indicadores utilizados en el cálculo trimestral de índice Global de Reputación (IGR).</p> <p>Adicionalmente, se ha iniciado un proyecto de revisión de expectativas de los grupos de interés y ajuste de pesos para el cálculo del indicador global.</p> |

Nueva organización de la Dirección General de Riesgos

Con el objetivo de impulsar el crecimiento rentable y controlado del Negocio, la Dirección General de Riesgos se ha transformado alineándose con las prioridades del nuevo Plan Estratégico 2019-2021:

- Enfoque proactivo y anticipativo.
- Eficiencia y agilidad.
- Refuerzo del entorno de control.

El plan de transformación de riesgos tiene como objetivo una organización más ágil, alineada y enfocada en impulsar el crecimiento rentable y controlado del Negocio.

Se organizan dos grandes áreas (CLO's -Chief Lending Officers-) con gestión de riesgo especializadas; se refuerza la gestión global de riesgo con el área de Corporate Risk Management Function & Planning, responsable de la implantación de la estrategia de riesgos del Grupo, con la monitorización a nivel de corporativo de todos los riesgos asignados; y se añade al perímetro de Riesgos el impulso de la gestión medioambiental desde la perspectiva de riesgo de crédito del Grupo.



Experiencia
de cliente

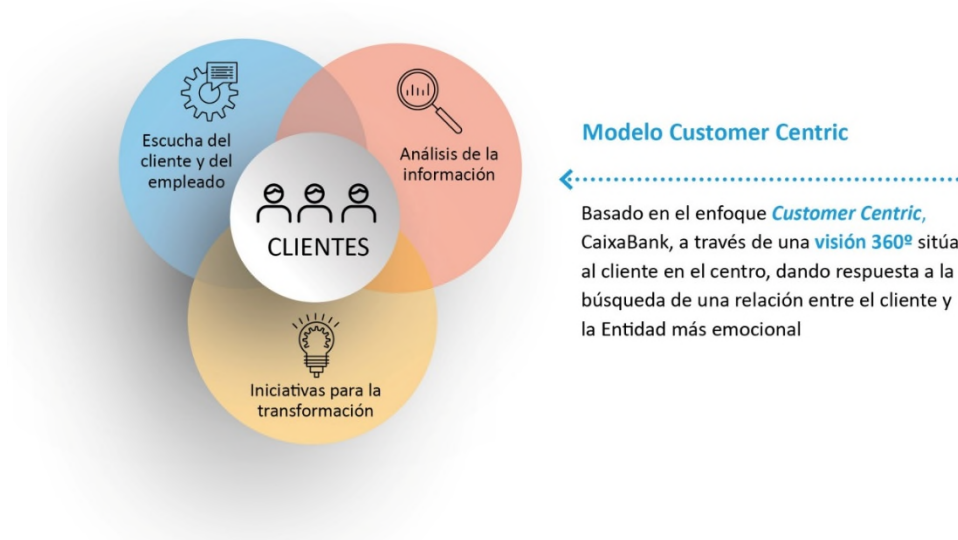
Experiencia de cliente

El principal foco de atención de CaixaBank es satisfacer las necesidades de sus clientes y conectar con ellos de una manera más atractiva, combinando al mismo tiempo innovación, tecnología y experiencia, siendo **ofrecer la mejor experiencia al cliente** una de las prioridades del nuevo Plan Estratégico 2019-2021.

CaixaBank ha alcanzado las principales metas que se enmarcaban en la línea estratégica de *Ser el mejor banco en calidad y reputación* del Plan Estratégico 2015-2018. Para su consecución se ha evolucionado y transformando el sistema de medición, análisis y gestión de la calidad con un enfoque en la visión y en la experiencia de cliente. Para Banco BPI el ISC de su red comercial asciende a 31 de diciembre de 2018 al 8,94, mientras que el NPS se sitúa en el 60,9%.



Modelo Customer Centric



Escucha del cliente y del empleado, mediante:

- Encuestas a clientes.
- Encuestas a los empleados.
- Dinámicas de grupo, presenciales y online, con clientes y empleados para recoger valoraciones cualitativas (*focus groups*, **buzón de ideas de empleados** para recoger sugerencias o **Innova** como portal para foros de debate sobre temáticas concretas).

[1] Índice sintético compuesto por los Índices de los 6 principales negocios: ISP (Particulares), ISBPE (Premier), ISPBR (Privada), ISE (Empresas), ISI (Insituciones), ISCorp (Corporativa) y su aportación al margen ordinario.

[2] Porcentaje de promotores menos porcentaje de detractores (Promotores contestan 9-10, Detractores contestan 0-6).

Análisis de la información , con los que se obtienen:

- **Indicadores internos del cliente** obtenidos a través de las encuestas y estudios de satisfacción y recomendación:
 - **Índice de Satisfacción del Cliente (ISC):** es un termómetro de la satisfacción de los clientes sobre los principales segmentos de negocio.
 - **Índice de Recomendación (NPS):** se impulsa la generación de clientes promotores de la Entidad y se difunde entre los empleados la importancia de entregar buenas experiencias para que los clientes mejoren su percepción sobre el servicio en cada uno de los contactos con CaixaBank.

Se recoge así la Voz del cliente a través de todos los canales de la Entidad (omnicanalidad) para tener una visión integral de su percepción y expectativas para continuar así con la mejora cualitativa del servicio y de la experiencia de cliente. Estos estudios se complementan con *benchmarks* de satisfacción sectoriales.

- **Indicadores internos de estudios de satisfacción a empleados** que permiten medir el grado de esfuerzo que supone llevar a cabo un servicio (CES) y el nivel de soporte recibido por parte de los Servicios Corporativos de la entidad (CIS), dado que CaixaBank continúa considerando clave la mejora sistemática de los servicios prestados por Servicios Centrales a la red.

La voz del cliente junto con la del empleado permite obtener una **visión holística**, tanto cuantitativa como cualitativa, de su opinión respecto al servicio ofrecido que facilita la **identificación de oportunidades de mejora** y el contraste de la medición de KPI's con las opiniones recogidas. Además, la medición de KPI's puede transformarse en los SLAs (Service Level Agreement) y así establecer, en tiempo, unos niveles de cumplimiento en el servicio que permitan cubrir las expectativas del cliente.

Iniciativas para la transformación , obtenidas a partir de la correlación holística de resultados del análisis vehiculizadas con:

01. Diseñar Customer Journeys del cliente y del empleado para cada uno de los principales negocios, que permiten identificar los momentos clave de su interacción con la Entidad. La medición de estos momentos permite identificar palancas de mejora en productos, servicios y/o procesos.

02. Impulsar la mejora de la experiencia de cliente en la red comercial, a través de un **Responsable de Calidad** en cada una de las Direcciones Territoriales. Mediante su asesoramiento y apoyo, que realizan en sus visitas a las oficinas con mayor recorrido de mejora, permiten la puesta en marcha de planes de acción ajustados al contexto y resultados de cada una de dichas oficinas.

03. Mantener a CaixaBank en su posición de liderazgo en la gestión, a través de diversas iniciativas, con un despliegue transversal que ha implicado no sólo a la Entidad, sino a todo el grupo empresarial y a sus grupos de interés. Entre ellas destacan:

- **Renovación en 2018 del sello de Excelencia Europea – EFQM**, mejorando su resultado anterior con una puntuación superior a los 650 puntos, y despliegue sistemático de las recomendaciones de mejora en los principales ámbitos de la gestión integral de la organización
- **Certificación de sus principales segmentos especializados:** En el año 2018 CaixaBank obtiene por primera vez la Certificación Europea otorgada por Aenor del negocio de Banca Privada y renueva la certificación del negocio de Banca Premier. CaixaBank es actualmente el único banco español con seis áreas de negocio certificadas: Banca Privada, Banca Premier, Banca Particulares, Banca Negocios, Banca Internacional y Banca de Empresas.

Asimismo, nuestra organización ha querido poner énfasis en el cliente creando el Área de **Global Customer Experience** que agrupa todas las Áreas que ponen foco en la relación directa con los clientes particulares. Con ello se logra dar respuesta a las necesidades de los clientes y del mercado para activar la transformación digital adaptado al cliente omnicanal, lo que supone un cambio en la forma de construir las propuestas de valor para el cliente.

neX, una nueva forma de organizarse

neX, consiste en la implantación de la metodología **agile**, que permitirá liderar la transformación de la Entidad desde dos planos: el modelo de distribución de la red de oficinas, con las Store, y la relación omnicanal con el cliente.



“De una organización divisional a una unidad enfocada en el cliente”

Reorganización
Banca Retail

Refuerzo del
enfoque cliente

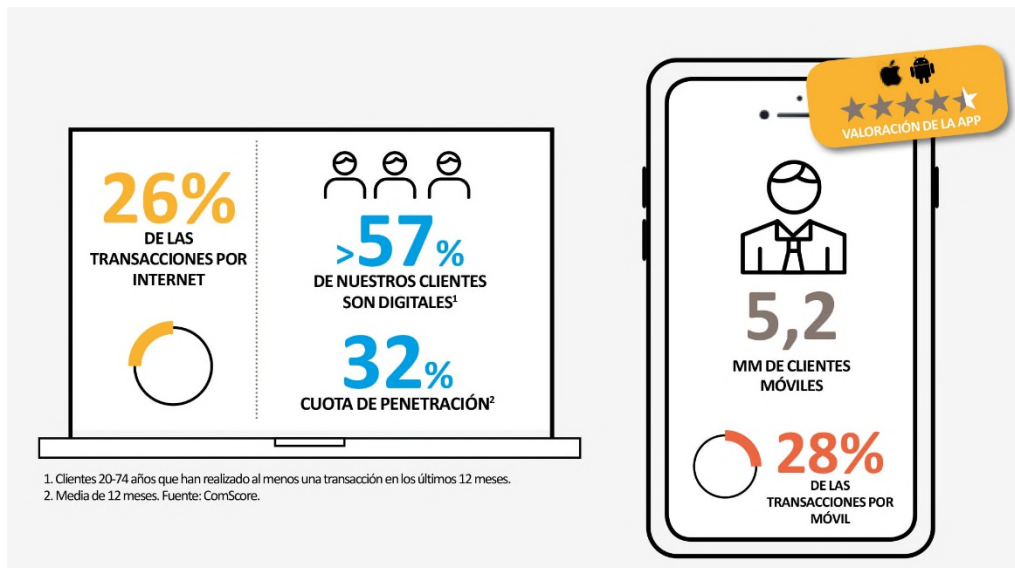
Nuevas formas de
trabajar

Estrategia omnicanal

La personalización de la oferta, la mejora de la experiencia de los usuarios, la creciente importancia del asesoramiento, el aumento de la interacción a través de canales móviles y otras innovaciones, son tendencias que están cambiando el comportamiento de los clientes.

En los últimos años, se está produciendo un fuerte crecimiento de los canales digitales, especialmente el canal móvil, aunque manteniendo la importancia clave de las oficinas. En este sentido, **el cliente de CaixaBank es omnicanal**.

El cambio en el comportamiento de los clientes se hace palpable en como la operativa transaccional (cheques, ingresos y retirada de efectivo, transferencias...) se traslada a canales digitales y las oficinas mejoran el servicio de valor añadido, aumentando el tiempo dedicado a planificación y relación comercial.



A pesar del crecimiento de los clientes digitales de forma sostenida, las operaciones/asesoramiento en las oficinas se mantiene estable y aumentando el valor añadido. Los clientes siguen valorando de forma clave la proximidad del banco en su elección (de acuerdo con el estudio FRS Inmark 2018 para España). Con ello, CaixaBank continúa apostando por el mantenimiento de la mayor red física en España.

A 31 de diciembre de 2018, CaixaBank dispone en España de una red de 4.608 oficinas (5.103 oficinas en España y Portugal) que complementa con la red de cajeros automáticos más capilar del sector con más de 9.425 terminales en España y 1.369 en Portugal.

CaixaBank cuenta ya con 283 oficinas Store y con el objetivo de continuar desplegando este modelo en los próximos años. Uno de los objetivos primordiales de este modelo de oficinas es generar experiencias diferenciales para los clientes.

Store: Transformación de las oficinas en centros de asesoramiento

Las nuevas oficinas *Store* han convertido las oficinas en centros de asesoramiento. Destacan por:

Estar **más cerca del cliente**

Mayor capacidad de servicio y especialización

Sin puesto
de caja

Horario
extendido

Gestores
especializados

Conocimiento del cliente con apoyo de la tecnología: *transparencia y atención personalizada*

Organización más eficiente: espacios abiertos, equipos nuevos, agenda compartida, metodologías de trabajo ágiles y dinámicas

Mayor proactividad y mejor gestión del tiempo: las interacciones con clientes se agendan

Mejora de la eficiencia comercial y de la productividad

Oficinas Store en
2021
> 600

Oficinas Store
24%
del volumen de
negocio en la red
minorista

**Productividad
+20%**
respecto comparables
(margen
ordinario/empleado)

En el nuevo **Plan Estratégico 2019-2021** se definen una serie de palancas para dar respuesta al cambio en el comportamiento de los clientes y al objetivo estratégico de mejorar la experiencia de cliente e impulsar el crecimiento:



- 1 Seguir transformando la red de distribución para dar mayor valor al cliente
- 2 Intensificar el modelo de atención remota digital
- 3 Segmentación y foco en los *customer journeys*
- 4 Acuerdos para ampliar la oferta y construir un ecosistema “más allá” de la banca

01. Seguir transformando la red de distribución para dar mayor valor al cliente

En los últimos 10 años se ha producido una evolución constante de la red de distribución, adaptándose a las nuevas necesidades y cambios de la sociedad con el objetivo de mejorar la experiencia de cliente:



Concentración de centros retail

En los próximos 3 años, CaixaBank apuesta por una reducción de más de 800 oficinas, principalmente en áreas urbanas y permaneciendo estable la red rural. La reducción de oficinas se impulsa mediante la concentración de oficinas y la extensión del modelo Store en áreas urbanas (creadas mediante consolidación de oficinas preexistentes).



Especialización: creación de centros especializados

La búsqueda de la mejor experiencia de cliente ha supuesto un mayor nivel de especialización y personalización, y en consecuencia la creación de negocios/centros especializados dónde gestores formados en ámbitos concretos ofrecen los servicios de asesoramiento financiero específico, entendiendo su realidad de cerca. Por este motivo han creado segmentos y negocios dónde se aglutina el conocimiento específico.



AgroBank: Potenciando el modelo en zonas rurales para prestar el mejor servicio

AgroBank, lanzado en el mes de septiembre de 2014, destaca por ser un modelo:

- Con **clientes de elevada fidelidad**
- Con **gestores con una elevada movilidad y formación**
- Que **contribuye al desarrollo** y **difusión de las mejores prácticas del sector**
- Que **apoya al sector** y ha creado una **comunidad**

Un sector que requiere especialización y mucha interacción con el cliente

Oficinas rurales

1.100

Oficinas de <5 empleados en municipios de < 10.000 habitantes

Volumen de negocio

+32%

créditos + recursos (crecimiento respecto de 2014)

02. Intensificar el modelo de atención remota y digital

CaixaBank apuesta por continuar potenciando una propuesta especializada en combinación con la **mayor oferta de productos** y el **mejor servicio digital**, como complemento de la red de distribución de la Entidad, produciéndose en los últimos años un fuerte crecimiento de los canales digitales y especialmente en el canal móvil.

El canal digital es un potente canal de relación con los clientes que se va transformando en un canal generador de ventas. **Desde 2014 las ventas digitales se han multiplicado por 4,5 y el 20% de los clientes han contratado algún servicio por CaixaBankNow.** También mejora las capacidades de simulación en la pre-contratación de servicios o productos financieros. Por ejemplo, el 15% de los clientes que han contratado una hipoteca, han realizado previamente una simulación online. CaixaBank ha desarrollado varios modelos de relación digital.



Servicio remoto con gestor personal

Se ha creado para clientes con perfil digital, poco uso de la oficina y disponibilidad de tiempo. Se basa en un modelo de atención remota con el beneficio de tener un gestor propio.



La oferta "Mobile-only" de CaixaBank

Cuenta con funcionalidades innovadoras, como el *chatbot* "Gina" y una constante evolución del servicio. Actualmente cuenta con 1,2 millones de clientes, con una media de edad de 23 años.



Una forma más cómoda de gestionar las finanzas personales

Es una herramienta inteligente para ayudar a los clientes en la gestión de su economía personal. Entre otras funcionalidades permite ver todas las cuentas, de CaixaBank y de otros bancos.

CaixaBankNow

CaixaBank ha lanzado **Now**, una iniciativa pensada para **agrupar todos los servicios digitales** de la entidad bajo un mismo concepto. Engloba una amplia gama de productos creados para ayudar a las familias a gestionar su economía personal de forma fácil e inmediata.

Una **app** con personalización, inteligencia artificial y firma de las transacciones desde el móvil con un solo clic, más simple, rápida y segura.

Clientes digitales¹

6,0

Millones

03. Segmentación y foco en los customer journeys

CaixaBank evoluciona la experiencia cliente para alcanzar nuevos estándares orientados al cliente, basándose en la metodología de Customer Journey que permite identificar los momentos clave del cliente y empleado, aspirando a mejorar significativamente la experiencia de cliente en su relación con CaixaBank. Para ello, se ha realizado un rediseño de productos, servicios y procesos:

- Totalmente enfocados a las necesidades del cliente;
- Garantizando la relación omnicanal desde el inicio;
- Implantando las mejores prácticas en cada interacción;
- Midiendo el feedback del cliente y empleado;
- Realizando un seguimiento transparente del proceso.

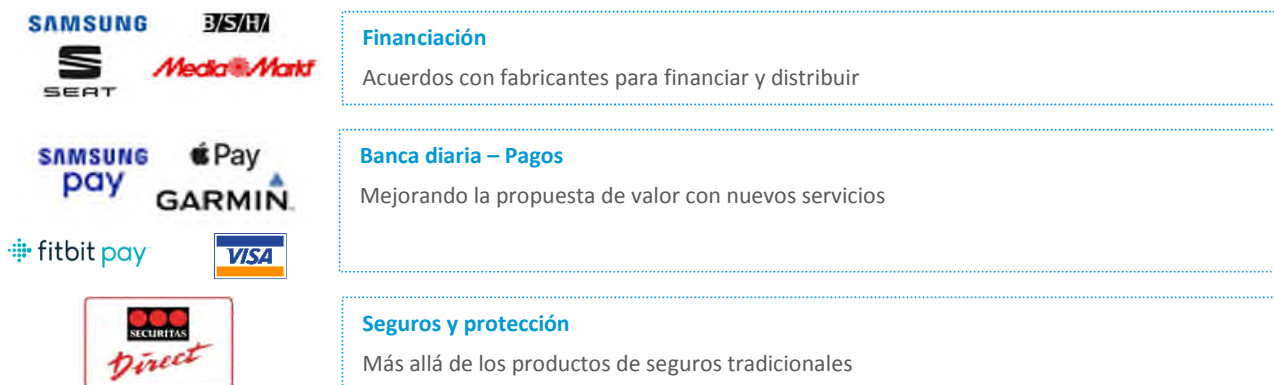
[1] Clientes digitales activos, últimos 12 meses. Incluye colectivo particulares entre 20-74 años.

03. Acuerdos para ampliar la oferta y construir un ecosistema “más allá” de la banca

CaixaBank es actualmente un supermercado financiero con una competitiva y amplia gama de productos y servicios que se ha construido a lo largo de los años para cubrir el 100% de las necesidades financieras y de seguros del cliente.



En los últimos años, CaixaBank ha enriquecido el ecosistema bancaseguros con la colaboración de socios de talla mundial. Así pues, con cerca de 14 millones de clientes en España, >5 millones de interacciones directas y >10.000 millones de operaciones al año, CaixaBank es una potente plataforma sobre la que se puede **crear valor a través de alianzas**, con alto componente innovador.



Servicio de Atención al Cliente

CaixaBank mantiene un modelo de gestión de reclamaciones y peticiones de clientes que tiene como objetivo reforzar la confianza de los clientes, detectar mejoras en nuestros productos y servicios y cumplir con los requerimientos de los supervisores.

Este modelo de gestión cuenta con un **Servicio de Atención al Cliente (SAC)** y se complementa con el equipo de **Atención al Cliente (AC)**.

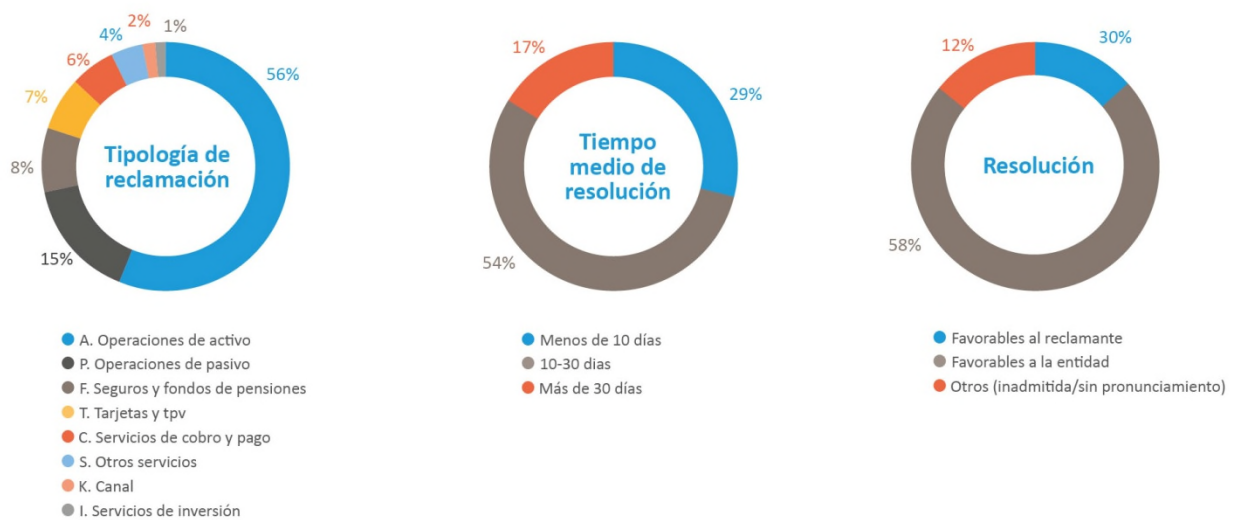
El SAC se encarga de atender y resolver quejas y reclamaciones de clientes. Es un servicio separado de los servicios comerciales y actúa con independencia de criterio y bajo conocimiento y aplicación de la normativa de protección de clientes, reguladores y las mejores prácticas bancarias.

En AC se gestionan las consultas, las peticiones de clientes y aquellas quejas relacionadas con aspectos de calidad de servicio y de carácter reputacional desde el punto de vista corporativo. De AC también depende el Servicio de Ayuda al Cliente acabado de implantar en todo el territorio en mayo de 2018. Este servicio ofrece soporte a las oficinas ante situaciones críticas cuando han agotado los mecanismos habituales de gestión. Con él se pretende mejorar la satisfacción de los clientes, previniendo situaciones que puedan suponer una mala experiencia, cuidar del negocio y proteger la imagen de la Entidad.

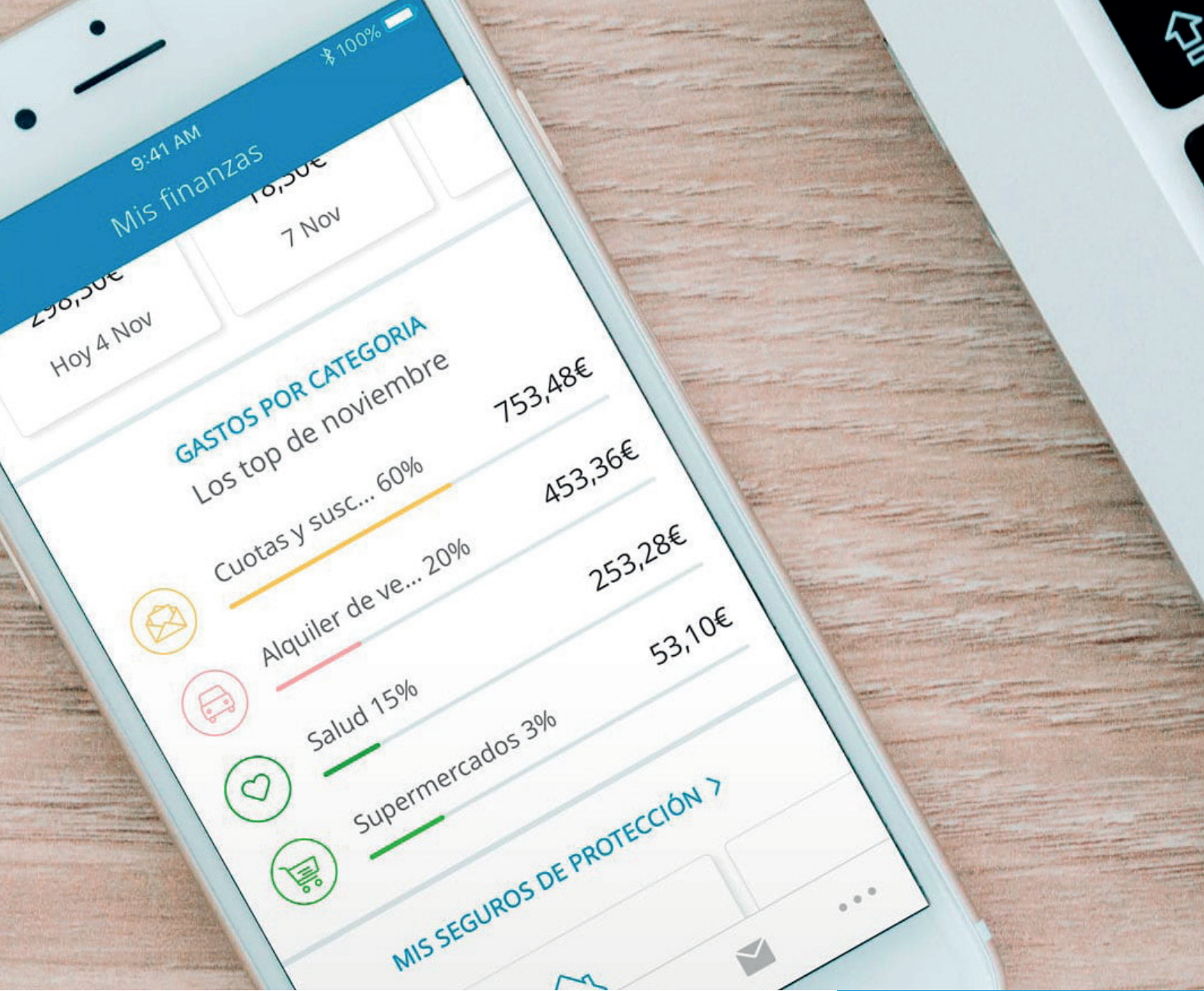
Asimismo, en noviembre 2018 se ha iniciado el nuevo modelo de **Contact Centers Inbound Clientes** con el objetivo de concentrar bajo una misma coordinación gran parte de los servicios de contacto no presenciales que el Grupo tiene a disposición del cliente para dar una atención ágil, eficiente, efectiva y con visión 360º, que mejore la experiencia de cliente.

El detalle de las reclamaciones recibidas, las resoluciones emitidas por el SAC y AC y los informes emitidos por el Servicio de Reclamación de Supervisores, en relación con las actividades en España, se detallan en la Nota 42.2. "Servicios de atención al cliente" de las cuentas anuales consolidadas adjuntas.

Gestión de reclamaciones



Por su parte, los servicios de atención al cliente de BPI han concluido un total de 17.527 reclamaciones en 2018, de las cuales un 13% a favor del cliente. El tiempo medio de respuesta es de 6,3 días.



Innovación

Innovación

Los cambios derivados de las nuevas tecnologías y expectativas de los clientes requieren de constante transformación y adaptación, demandan a las organizaciones salir de su zona de confort y transformarse en más abiertas, transparentes, colaboradoras y participativas. En este contexto, CaixaBank dispone de un proceso de innovación orientado a dotar de palancas a la organización para abordar la transformación y hacer frente al nuevo entorno.

El **proceso de innovación tecnológica se encuentra estructurado en 4 fases** que, soportado en nuevas metodologías de trabajo, persigue la identificación temprana de tendencias y tecnologías para capacitar al equipo y buscar casos de uso interno que permita capturar el valor de negocio.

Este modelo de innovación se apoya en acuerdos con terceras partes, que permiten el acceso a los principales centros de investigación del mundo.

La misión del equipo de innovación es contribuir a la transformación de la Entidad mediante la introducción de nuevas tecnologías y metodologías, así como identificar oportunidades junto a las distintas áreas, con el objetivo de mejorar la experiencia de usuario con personalización y experiencias inmersivas, reduciéndose los costes optimizando tareas de back-office y el *time-to-market*.

Modelo de innovación de CaixaBank



La apuesta por la innovación se refleja en una elevada inversión en desarrollo y tecnología

844 MM€ en 2018

Ecosistema de innovación

Para alcanzar los objetivos establecidos y captar conocimiento externo, CaixaBank ha creado un ecosistema de innovación:



01. Innovación compartida y centros de investigación

CaixaBank ha creado centros de investigación e innovación compartida, mediante acuerdos con sus proveedores de tecnología, para desarrollar proyectos innovadores de forma conjunta. CaixaBank cuenta con dos centros de innovación conjuntos, con las compañías **IBM y Everis**, donde se invierte de forma conjunta, para el desarrollo de pruebas de concepto con tecnologías emergentes.

Centro de Innovación Digital IBM – CaixaBank

CaixaBank e IBM trabajan conjuntamente en descubrir y probar tecnologías emergentes en el marco de la alianza estratégica firmada para la gestión de la infraestructura tecnológica.

El amplio trabajo desarrollado en el Centro de Innovación Digital en el procesamiento de texto y la construcción de capacidades de tratamiento del lenguaje natural, han permitido que CaixaBank se haya convertido en la empresa pionera en desarrollar la **tecnología cognitiva Watson en castellano**.

El desarrollo de la inteligencia artificial ha permitido que en el 2018 CaixaBank haya lanzado los primeros **chatbots** para clientes y un asistente para empleados.

También se ha abierto la colaboración con equipos de *research* de IBM en el ámbito de **quantum computing**, aplicado tanto a temas de seguridad como a ámbitos de cálculo de pérdidas económicas.

A nivel de metodologías de trabajo, se han introducido nuevas capacidades, potenciando la capacidad de prototipar de forma rápida para acelerar la innovación e iterar de forma rápida. Ello, entre otras cosas, ha facilitado la involucración de las áreas de negocio y usuarios finales en el proceso de innovación.

También fruto de la colaboración con IBM, CaixaBank ha sido pionera en la introducción de soluciones de **blockchain** para sus clientes.

Finalmente, cabe destacar que en los últimos años CaixaBank e IBM han adoptado los principios del *Design Thinking* creando un *framework* específico adaptado a sus situaciones que permiten resolver los problemas de los clientes a la velocidad y escala necesarias en la transformación digital de las empresas, asegurando la generación de ideas con la involucración de las partes.

En el ejercicio 2018 por primera vez en España se organizó una sesión de co-creación con empleados *millennial* (menores a 30 años) de IBM y CaixaBank. Durante dos días, a los empleados de ambas entidades se les planteó el reto de pensar y aportar soluciones nuevas e innovadoras enmarcadas en la metodología *Design Thinking*. La jornada se llevó a cabo dentro de la iniciativa Next Gen Lab, creada por IBM con la misión de generar un canal para debatir, reflexionar y co-crear prototipos de productos que se adecuen a las tecnologías actuales.

Centro de Innovación Everis – CaixaBank

CaixaBank y Everis han trabajado de forma conjunta, las tecnologías con impacto en oficinas para mejorar la experiencia de los clientes y empleados.



02. Wave Studio – Customer Centric

Wave Studio es una iniciativa creada en 2018 que pretende introducir metodologías de desarrollo de proyectos como el *Design Thinking*, el prototipado o la construcción mínima de productos viables (MVP). Estas capacidades permiten trabajar con las áreas de negocio de forma eficiente, construyendo soluciones de forma iterativa y verificando siempre los avances, se incorporan desde fases muy iniciales del trabajo con nuevas tecnologías con el fin de tener siempre presente al usuario final y sus necesidades.

03. Universidades y firmas de consultoría

Durante el ejercicio 2018, se ha trabajado con los equipos de investigación de diferentes universidades, desarrollándose soluciones de procesamiento del lenguaje natural y del audio, que permiten facilitar las interacciones con los usuarios finales.

Asimismo, la Entidad realiza colaboraciones con firmas de consultoría como McKinsey, BCG o Accenture que le permiten mantener una visión más estratégica de las tendencias más relevantes y analizar el impacto y la capacidad de transformación que las nuevas tecnologías pueden tener en el sistema financiero.

En el ámbito de *big data*, en 2018 se ha seguido impulsando el desarrollo de proyectos de modelización avanzada de la mano de KDP (*joint venture* constituida entre CaixaBank y AIA).

04. Colaboración con partners estratégicos

Start4big

En 2018, CaixaBank junto con Telefónica, Seat, Aigües de Barcelona y Naturgy ha puesto en marcha **Start4big**, con el objetivo de elevar la innovación y fortalecer el tejido emprendedor nacional e internacional, así como ofrecer soluciones de valor a sus clientes y a la sociedad.

Se trata de una iniciativa digital, abierta y multisectorial que busca *start-ups* internacionales en estado de madurez para desarrollar pilotos disruptivos con el objetivo de mejorar la experiencia de los clientes. Es la primera vez en Europa que cinco grandes compañías, que pertenecen a diferentes sectores estratégicos, unen fuerzas para llevar la innovación abierta a otro nivel: un modelo colaborativo multisectorial en el que desarrollar soluciones tecnológicas que impacten en todas las áreas en las que estas empresas trabajan.

Cada seis meses, el programa lanza 4 retos, 3 multisectoriales y 1 transversal, que giran en torno a áreas como la robótica, la ciberseguridad, la inteligencia artificial, el *blockchain* o el *bigdata*, entre otras.

Start4big genera sinergias entre sectores estratégicos y actores claves del ecosistema innovador, con lo que, con esta iniciativa, emerge una comunidad de innovación a escala global, con un alto nivel y un estado de madurez nunca visto en España formada por emprendedores, innovadores, expertos, inversores y actores clave del ecosistema.

Payment Innovation Hub

CaixaBank, junto con Global Payments, Samsung, Visa y Arval, ha impulsado el primer centro de innovación en España especializado en comercio y medios de pago: el **Payment Innovation Hub**, que cuenta con varias líneas de investigación que se centran en dar respuesta a las nuevas tendencias y demandas de los consumidores y en cómo las nuevas tecnologías se pueden aplicar a los medios de pago.

En los primeros meses de actividad, el centro trabaja alrededor de cuatro proyectos principales:

- **Creación de espacios *cashless*:** supone digitalizar todos los pagos que se realizan en un determinado recinto.
- **Pagos invisibles:** tendencia con un alto potencial para dinamizar las compras físicas, ya que permite eliminar colas.
- **Fintech:** se exploran nuevos servicios que puedan crearse a partir de la aplicación de la normativa PSD2 y la creciente aproximación entre las empresas tecnológicas y los bancos.
- **Coche conectado:** se analizan nuevas posibilidades derivadas de la expansión de los coches conectados, como el pago en gasolineras sin bajar del vehículo.



05. Day One' – Soporte a Start-ups

Para acompañar a *start-ups* y *scale-ups* globales con actividad en España que buscan acelerar su crecimiento mediante asesoramiento financiero especializado, CaixaBank lanzó en 2017 *Day One*, un nuevo concepto de servicios financieros exclusivamente creados para empresas innovadoras con alto potencial de crecimiento. La Entidad cuenta con espacios físicos que funcionan como *hubs* para el encuentro del talento y del capital, en Barcelona, Madrid y Valencia. Además, tiene una cartera de clientes en Bilbao y en Málaga.

Los *hubs*, sirven como punto de reunión entre los fundadores de empresas tecnológicas, los socios que les ayuden a hacer crecer su negocio e inversores interesados en empresas innovadoras con potencial de crecimiento.

La creación de *Day One* potencia la estrategia de la Entidad de ofrecer un modelo de banca especializada por segmentos, totalmente ajustada a las necesidades de cada perfil de cliente.

Además de ofrecer una línea de productos y servicios especializada para estas empresas, CaixaBank pone a disposición de los clientes de *Day One* su red de contactos para atraer inversores hacia los clientes en búsqueda de capital en sus rondas de financiación. Por otro lado, *Day One* ha diseñado un programa de iniciativas de formación y *networking* a medida de los emprendedores.



06. Embajadores internos

Los embajadores internos son una figura creada para que los trabajadores de distintas áreas de CaixaBank ayuden en la divulgación de la actividad de innovación en sus respectivas áreas y propongan casos donde se podrían implantar nuevas tecnologías. Representa una forma de extender el conocimiento interno, con el fin de identificar necesidades actuales de negocio que se podrían resolver con la actividad que se está realizando desde Innovación.

Infraestructura IT

CaixaBank trabaja para ofrecer servicios que generen valor añadido a nuestros clientes, situándolos en la **vanguardia de la tecnología** aplicada al negocio,

obteniendo la máxima eficiencia con servicios de alta calidad.

CaixaBank continúa apostando por mejorar la **flexibilidad, escalabilidad y la eficiencia de la estructura de IT**, que le permite mejorar la eficiencia en costes, la posibilidad de diversificar *outsourcing*, reducir el *time-to-market*, aumentar la cadencia de versiones, tener mayor resiliencia y una mejor habilidad para expandirse hacia ecosistemas.

Durante 2018 CaixaBank ha procesado una gran cantidad de datos

>73.000 millones de transacciones procesadas
(+26% respecto de 2017)

Capacidad y calidad de servicio

La continua mejora de la infraestructura de IT es un pilar de gestión de la Entidad. En el marco del plan estratégico que se ha completado en 2018 se han alcanzado importantes hitos:

- Renovación de los centros de procesamiento de datos (CPD). Actualmente, los CDP de CaixaBank son capaces de superar las 11.000 transacciones por segundo.
- 67.107 cambios (infraestructuras, arquitectura y aplicaciones) implementados en 2018 (+9% respecto de 2017).
- 81,4% de las incidencias relevantes resultas en menos de 4 horas (objetivo estratégico del 80%).
- Aumento del perímetro de control a nuevos ámbitos (empresas del Grupo).
- Migración continua a soluciones y procesamiento en la nube. El número de aplicaciones gestionadas en el *cloud* interno asciende a 200. Ello permite reducir significativamente los costes operativos en más de un 50%, así como una mayor agilidad en el desarrollo de aplicaciones.

Big Data

CaixaBank cuenta con un **único datapool operativo** con procesos de gobernanza eficaces, y con un sustancial incremento de uso y conocimiento, muestra de ello es el elevado porcentaje de informes regulatorios generados en base a DataPool (71%). Asimismo, en 2018 ha aumentado en más de un 50% el almacenamiento de información en DataPool. Entre los principales avances realizados gracias a la utilización de Big Data, destacan:

- Nuevos sistemas de cálculos de modelos de consumo de riesgos online.
- Mejoras en los modelos de *scoring* de riesgos basados en informaciones de TPVs.
- Big Data Turismo: comportamiento de actividad turística a nivel de municipio.
- Desarrollo de una nueva arquitectura contable.

Implantación de nuevas tecnologías

Inteligencia artificial y cognitiva

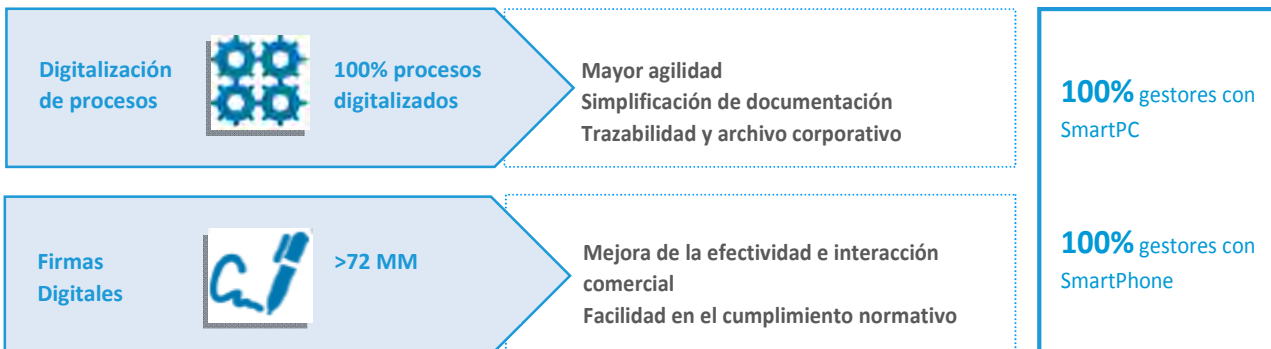
- Asistente cognitivo Call Center con más de 3 millones de conversaciones y un 75% de respuestas en primer nivel (IBM Watson).
- Asistentes virtuales para clientes (Neo Web, Neo Broker Now, New App y Gina), con más de 500.000 conversaciones al mes.
- Asistentes de voz para el hogar (Google y Alexa-Amazon).
- Automatización clasificación correos de clientes (con una tasa de éxito del 89%).

Robotics - BPO

- 35 robots en funcionamiento capaces de realizar 50 automatismos.

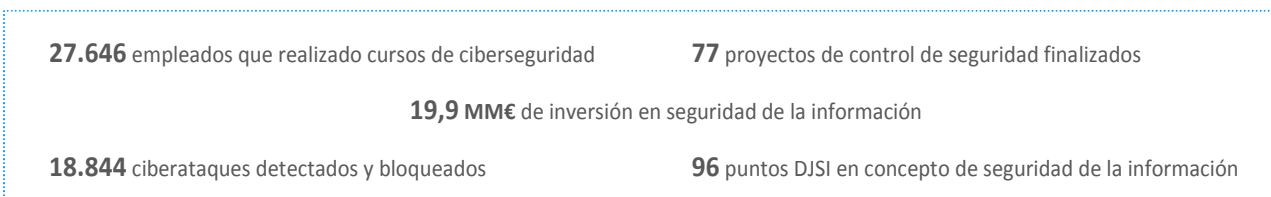
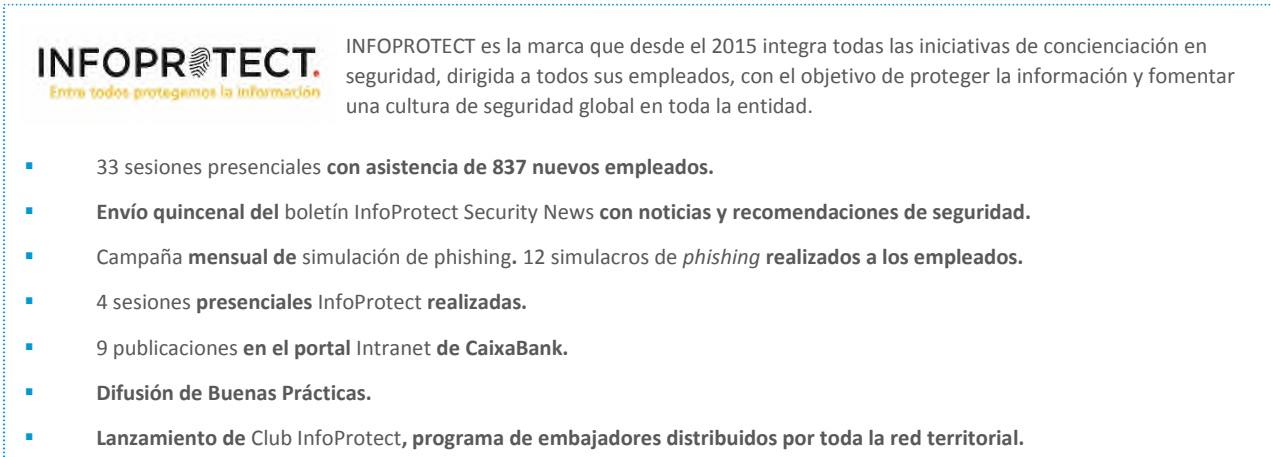
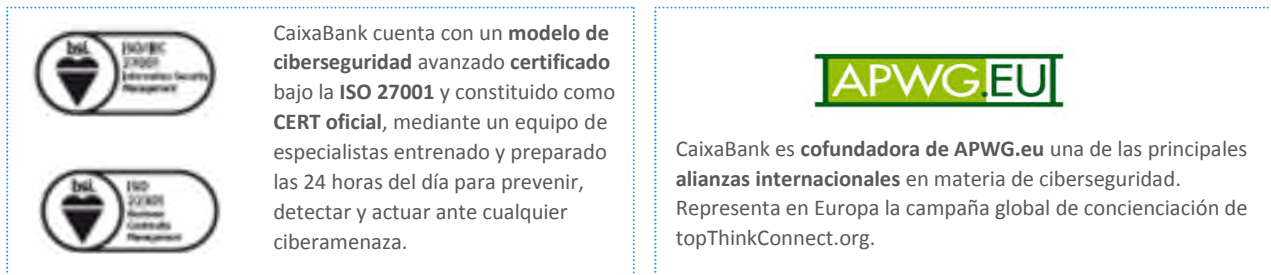
Digitalización de procesos internos

CaixaBank en los últimos ejercicios ha impulsado la digitalización de sus procesos internos para ganar en eficiencia, facilitar el cumplimiento normativo y alcanzar competencias únicas.

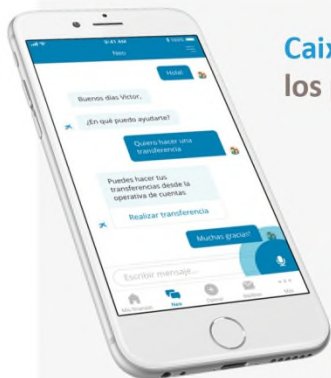


Ciberseguridad

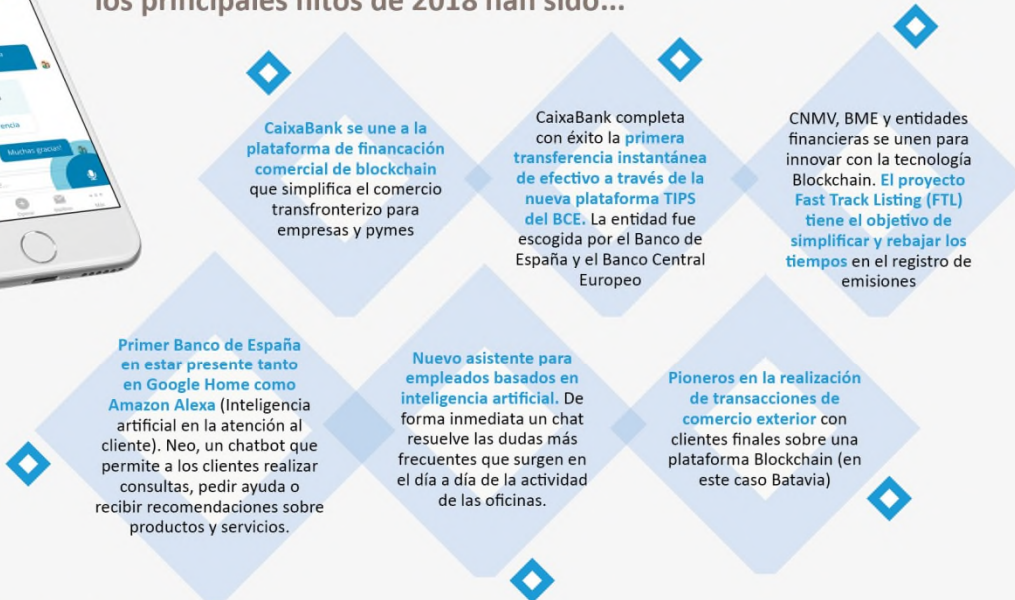
CaixaBank protege la información de la Entidad, los clientes y los empleados ante las amenazas de seguridad interna o externa. Con una aproximación integral de la seguridad de la información y la ciberseguridad, adaptándose de forma continua a los nuevos desafíos del mundo digital.



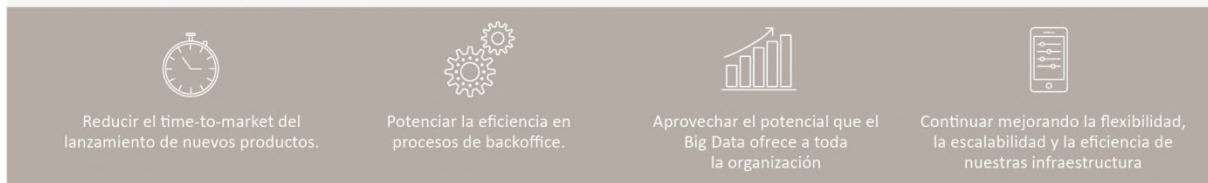
INNOVACIÓN



CaixaBank ha seguido apostando por la innovación, los principales hitos de 2018 han sido...



Principales retos para 2019



Premios y reconocimientos externos

El modelo de innovación de CaixaBank le ha permitido posicionarse como líder en infraestructuras TI y desarrollar proyectos digitales premiados:



Model Bank 2018 Consumer Payments por la App **CaixaBankPay**.
La App que ofrece “la oferta de pagos al consumidor más completa e interesante”



ImaginCafé ha sido premiada en los *Innovation Awards 2018* como:
Innovación del mes de mayo 2018



Premio en la categoría *Innovative Touchpoints and Connected Experiences* por:
CaixaBank Now APP



CaixaBank ha sido galardonada como:
Country Winner en los World’s Best Consumer Digital Banks in Western Europe 2018



CaixaBank ha sido galardonada en los premios “The Innovators” como:
The Most Innovative Financial Institution in Western Europe for 2018



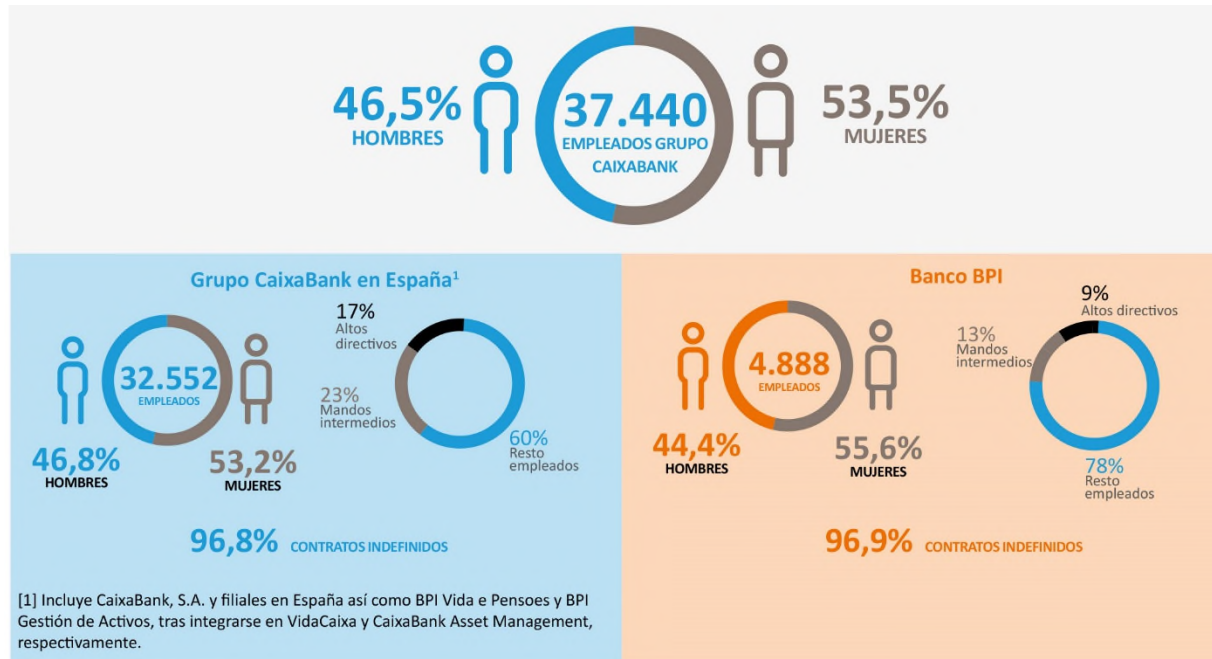
Premios para las APPS:
CaixaBank Now y CaixaBank Pay



Team Room

Gestión de
personas

Gestión de personas



CaixaBank ha alcanzado los 4 objetivos que se enmarcaban en la línea estratégica de **Contar con el equipo humano más preparado y dinámico** del Plan Estratégico 2015-2018¹:

| 1. Desarrollo de las capacidades profesionales críticas | | | | | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------|--------------|---------------|-------------------|
| | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | |
| Un equipo más cualificado Con las competencias o capacidades profesionales para poder asesorar mejor a nuestros clientes e incrementar la calidad del servicio, destacando que se dispone de 13.772 empleados certificados | Profesionales Certificados | n.d. | 5.813 | 7.110 | 10.539 | 13.772 |
| | % Profesionales Certificados (colectivo asesor) | 63% | 69% | 71% | 75% | 88% |
| | Horas de formación por empleado | 48,2 | 49,0 | 49,1 | 59,2 | 71,8 |
| | Inversión en formación por empleado (euros) | 297 | 381 | 363 | 378 | 434 |
| | Empleados formados (número/%) | 28.943 / 100% | 29.886 / 100% | 29.766/100% | 28.991/100% | 28.400/100% |
| | Valoración media de la formación (s/10) | n.d. | 8,0 | 8,0 | 8,3 | 8,3 |
| | % de formación online | 90% | 90% | 90% | 91% | 91% |
| 2. Impulsar el modelo de gestión basado en el <i>empowerment</i> | | | | | | |
| | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | |
| Un equipo más empoderado Con mayor capacidad de gestión, participación y toma de decisión | Nivel de <i>empowerment</i> (Estudio de Compromiso) | 65% | 65% | 70% | 69% | n.d. ² |
| | Valoración en evaluación 180 ^o (s/10) | 6,7 | 8,1 | 8,2 | 8,1 | 8,0 |
| 3. Reforzar la cultura de la meritocracia y la diversidad | | | | | | |
| | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | |
| Un equipo más diverso y con igualdad de oportunidades Cultura de la meritocracia y evaluaciones para impulsar el desarrollo profesional y el talento interno | % Mujeres | 51,4% | 52,3% | 52,6% | 53,5% | 53,8% |
| | Mujeres en posiciones directivas | 34,6% | 35,7% | 37,0% | 39,1% | 39,9% |
| | Empleados con discapacidad | 190 | 201 | 191 | 194 | 223 |
| | Generación Y (Millennial) (1982-1992) | 7,2% | 9,7% | 11,8% | 13,3% | 14,2% |
| | Acceso a posiciones directivas por primera vez (mujeres) | 34,6% | 38,7% | 51,1% | 53,0% | 54,4% |
| | % Designaciones / Solicitudes en Cobertura de Cargos (hombres / mujeres) | 7,4% / 9,4% | 7,7% / 8,1% | 9,7% / 12,9% | 14,6% / 19,9% | 16,5% / 20,8% |
| | % Designaciones de mujeres / Total de designaciones en Cobertura de Vacantes | 47,9% | 48,5% | 51,6% | 53,7% | 54,7% |
| % Posiciones directivas cubiertas internamente | 99,7% | 99,5% | 98,2% | 99,6% | 99,2% | |
| 4. Adaptar la estructura de compensación y promoción | | | | | | |
| | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | |
| Un equipo más satisfecho y comprometido Satisfacción global del 75% según el Estudio de compromiso 2017 (realizado en 2018) | Satisfacción global (Estudio Compromiso) | 70% | 69% | 73% | 75% | n.d. ² |
| | Satisfacción desarrollo profesional | 66% | 69% | 72% | 74% | n.d. ² |
| | Retención del Talento | 98,6% | 89,5% | 92,3% | 92,0% | 88,8% |

[1] Los datos de seguimiento del Plan Estratégico 2015-2018 hacen referencia a CaixaBank, S.A.

[2] El Estudio de Compromiso 2018 se realizará durante el mes de febrero de 2019.

Principios de gestión

CaixaBank fundamenta su política de gestión de las personas en el respeto a la diversidad, la igualdad de oportunidades y la no discriminación por razones de género, edad, discapacidad o cualquier otra circunstancia. De forma coherente, considera esencial garantizar la transparencia en la selección y la promoción interna de sus profesionales, y ha definido para ello políticas y principios:

1. La diversidad, la igualdad de oportunidades y la conciliación
2. El impulso al desarrollo profesional y los criterios meritocráticos en los procesos de selección y promoción interna
3. La formación para garantizar un servicio de calidad al cliente y para el desarrollo de la plantilla
4. Una retribución variable directamente relacionada con la consecución de los retos individuales y de equipo
5. La prevención de riesgos laborales (Seguridad, salud y bienestar)
6. La comunicación interna como eje de transmisión de la cultura y de los valores corporativos, y acompañamiento a los retos y prioridades de negocio

Todo ello para lograr la satisfacción de los empleados y contar con un entorno laboral positivo donde los equipos se sientan motivados y comprometidos.

01. Diversidad, igualdad de oportunidades y conciliación

El programa de diversidad de CaixaBank, **Wengage**, incorpora una triple visión: **diversidad de género, funcional y generacional**, mostrando el claro compromiso de la Entidad con la igualdad y la conciliación.

Existen unos principios que se recogen en el **Manifiesto de diversidad** definido y publicado en 2018 por CaixaBank que recoge su compromiso en materia de diversidad:

| | |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>Incluir y fomentar la igualdad de oportunidades en todas las políticas y procesos de la entidad, y promover una cultura basada en la meritocracia y en el respeto a las personas.</p> |
|  | <p>Contribuir a romper estereotipos establecidos y creencias limitantes que merman el desarrollo y la innovación.</p> |
|  | <p>Impulsar la creación de equipos diversos, transversales e inclusivos, reconociendo la individualidad y heterogeneidad de las personas y eliminando cualquier conducta excluyente y discriminatoria.</p> |
|  | <p>Promover acciones y medidas de sensibilización y cambio social a través de: formación, <i>networking</i>, <i>mentoring</i>, debates, conferencias, premios y patrocinios.</p> |
|  | <p>Divulgar el valor de la diversidad entre todas las personas, instituciones, empresas y organismos con los que nos relacionamos.</p> |

Proyecto Wengage, iniciativas 2018

Comité de Diversidad



- ① Comunicación Proyecto Wengage "Gender Diversity"
- ② Formación directiva
- ③ Guía de comunicación igualitaria
- ④ Agentes de igualdad
- ⑤ DialogA
- ⑥ Patrocinio de premios
- ⑦ Adhesiones
- ⑧ Campaña de sensibilización
- ⑨ Protocolo de Prevención



- ⑩ Comunicación Proyecto Wengage "Functional Diversity"
- ⑪ Potenciación de la contratación
- ⑫ Donaciones y patrocinios



- ⑬ Participación en el Observatorio Generación y Talento

Wengage "Gender diversity"

La diversidad de género es la que se ha desarrollado en mayor medida en 2018, a través del programa *Wengage "Gender diversity"* que persigue los retos de incrementar la representatividad de la mujer en posiciones directivas de CaixaBank, posicionar la Entidad en materia de diversidad e influir externamente para conseguir una sociedad más diversa ayudando a romper estereotipos de género. Entre las principales iniciativas encaminadas a promover la diversidad de género:

01. Comunicación Proyecto

Se ha realizado la difusión del proyecto en las 14 Direcciones Territoriales y Servicios Centrales, realizándose a lo largo del año 2018 actos de presentación del programa, mediante *afterworks* y encuentros de *networking*.

Asimismo, se trabaja para la difusión de los beneficios sociales asociados a momentos vitales (pack de maternidad y paternidad).

02. Formación directiva

CaixaBank ha apostado por la **formación directiva** (realizada en las universidades de IESE y ESADE) y por **programas de mentoring femenino** en las distintas Direcciones Territoriales y en Servicios Centrales, con cerca de 400 participantes.

03. Guía de comunicación igualitaria

En el ejercicio 2018 se ha publicado y difundido a toda la plantilla la **Guía de Comunicación igualitaria** promovida por la Entidad. En la misma se reflejan los estilos comunicativos característicos de ambos géneros con el objetivo de reconocer dichos estilos en los equipos y romper los estereotipos. La autora de la Guía es Estrella Montolío, Doctora y Catedrática de Lingüística Hispánica de la Universidad de Barcelona.

04. Agentes de igualdad

CaixaBank en su objetivo de desarrollar la diversidad de género cuenta con un **agente de igualdad** en cada Dirección Territorial cuya función es asegurar que se implantan las políticas y acciones de igualdad establecidas.

Presencia en el Top 30

CaixaBank entra a formar parte del informe TOP 30 Empresas en España con mejores prácticas en Diversidad & Género.

05. DialogA

El programa **DialogA** consiste en lanzar **acciones de debate y reflexión**. Estas acciones se materializan en:

- Charlas realizadas en cada Delegación Territorial.
- Desayunos de Talento femenino en las Delegaciones Territoriales para compartir *best practices* y experiencias personales.
- Actos de reflexión inclusiva con Aspen Institute y Diversity Talks en encuentros internacionales.
- *Networking* con bancos internacionales para lanzar proyectos conjuntos (ErsteBank, Standard Bank, ANZ Bank).

Premio INTRAMA

En la categoría Top Diversity Company que reconoce a las Empresas más Innovadoras y Comprometidas con procesos de mejora de Diversidad y Género en la organización

06. Patrocinio de premios

- **Externos:** Patrocinio FEDEPE y Top 100 Mujeres líderes y colaboración con el Grupo Prensa Ibérica en los premios e-Woman, que reconocen el éxito de las mujeres en emprendimiento digital y tecnológico.
- **Propios:** Entrega del IWEC – Premio Mujer empresaria 2018 de CaixaBank a la excelencia profesional y posibilidad de participación en el *Annual Meeting* de Shanghái y premio WonnoW, donde CaixaBank y Microsoft premian la excelencia femenina en carreras universitarias técnicas con potencial incorporación en CaixaBank.

07. Adhesiones



CaixaBank es *partner* de la Asociación EJE&CON (Asociación española de Ejecutivos y Consejeros) y patrocinador de la Encuesta de Seguimiento del Código de Buenas Prácticas para la Gestión del Talento y la Mejora de la Competitividad de la Empresa que se realiza en colaboración con la Fundación máshumano e IESE Business School, cuyo objeto es medir periódicamente el grado de cumplimiento de las recomendaciones del Código por parte de las entidades adheridas.



CaixaBank está adherida a la iniciativa de la ONU mujeres y al Pacto Mundial de las Naciones Unidas por el cual asume el compromiso público de alinear sus políticas para hacer avanzar la igualdad de género.



CaixaBank ha firmado el Acuerdo Voluntario con el Instituto de la Mujer que promueve una mayor representatividad de la mujer en posiciones directivas.



CaixaBank firmó el *Charter* de la diversidad en el 2011, el cual representa un compromiso voluntario para fomentar la igualdad de oportunidades y la adopción de medidas antidiscriminatorias.

08. Campaña de sensibilización

CaixaBank, desde su compromiso social ha lanzado una campaña de sensibilización sobre el valor de la igualdad a través de las redes sociales, mediante un video genérico con tres cápsulas (educación, acceso laboral y corresponsabilidad), con situaciones cotidianas donde aún existe una desigualdad de género y en los que CaixaBank trabaja para mejorarlos (con más de 2 millones de visualizaciones).

09. Protocolo de Prevención

CaixaBank dispone de **un protocolo específico para la prevención del acoso laboral, sexual, y por razón de género**, firmado con los representantes sindicales. Para ello CaixaBank tiene externalizada la gestión de consultas y posibles casos con expertos en la resolución de conflictos que asesoran y realizan investigaciones de estas situaciones, garantizando la máxima confidencialidad.

Mujeres en posiciones directivas¹

39,9%

Mujeres en nombramientos (primera vez)¹

54,4%

Mujeres - Acceso a mayor posición directiva¹

42,2%

[1] Datos de CaixaBank, S.A.



Wengage "Functional Diversity"

La apuesta por la diversidad funcional se pone de manifiesto en el Programa Wengage "Functional Diversity" que consiste en la sensibilización, integración y apoyo de los empleados con discapacidad, basándose en el respeto a las personas y garantizando la igualdad de oportunidades y no discriminación. El número de empleados de CaixaBank con discapacidad se ha mantenido alrededor de las 200 personas desde 2014 (para el Grupo CaixaBank en España el número de empleados con discapacidad asciende a 243 en 2018, 103 en Banco BPI).

10. Comunicación Proyecto

CaixaBank realiza campañas de comunicación internas, en las que se fomenta el respeto a las personas y a la diversidad, así como campañas para la difusión de los beneficios sociales adicionales para este colectivo.

11. Potenciación de la contratación

En 2018 se han contratado 15 personas para cubrir posiciones en Servicios Centrales. CaixaBank mantiene también, un programa de becarios, al mismo tiempo que se potencia la contratación de proveedores que sean Centros Especiales de Empleo (CEE).

12. Donaciones y Patrocinios

CaixaBank participa mediante donaciones y patrocinios con distintas organizaciones involucradas con la diversidad funcional como la Fundación ONCE, la Acción Social descentralizada, el Programa Incorpora de la Fundación Bancaria "la Caixa" y el patrocinio del Baloncesto en silla de ruedas.

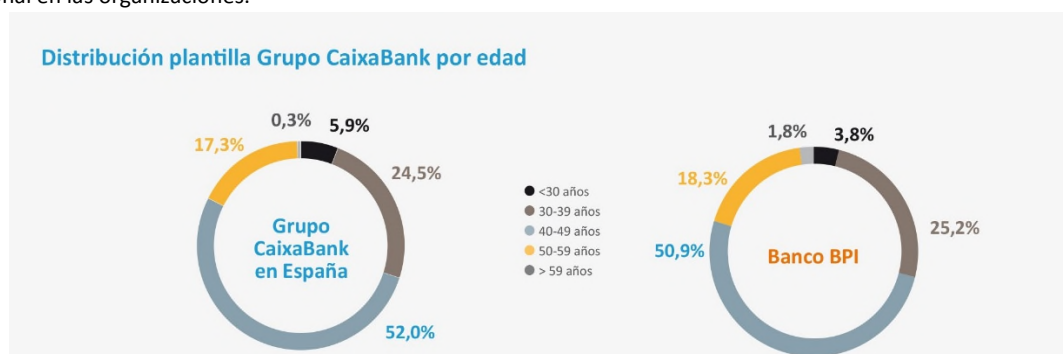
Wengage "Generational diversity"

Finalmente, en cuanto al programa de diversidad generacional, Wengage "Generational diversity" actualmente, se está desarrollando el diagnóstico inicial con el análisis de la evolución demográfica e impactos en los indicadores estructurales como el clima socio-laboral, el absentismo, la productividad, el compromiso y otros indicadores clave.

Para este análisis, se han diseñado focus group con personas senior de la Entidad mediante la metodología de red de diálogo colaborativo, alrededor de asuntos relevantes, donde se van a compartir conocimientos y experiencias para diseñar un Plan de Acción en 2019.

13. Participación en el Observatorio Generación y Talento

CaixaBank forma parte del Observatorio Generación y Talento, cuyo principal objetivo es promover la gestión de la diversidad generacional en las organizaciones.



Para garantizar la igualdad de oportunidades, CaixaBank, S.A. cuenta desde el 2011 con un **Plan de Igualdad** con el objetivo de fomentar, divulgar y contribuir en la equidad entre hombres y mujeres en la entidad. Este Plan incorpora las políticas para facilitar la conciliación de la vida laboral y personal de su plantilla. Cabe destacar, dentro de la multitud de condiciones que mejoran las recogidas en el Convenio Colectivo, las mejoras en los permisos retribuidos por matrimonio, maternidad y paternidad, enfermedad o fallecimiento de familiares, traslados de domicilio, etc. (2.994 empleados se han acogido a estos permisos en 2018), las reducciones de jornada por cuidado de hijos de hasta 12 años o hijos con minusvalías (1.228 empleados han solicitado reducciones de jornada en 2018) y excedencias por cuidado de personas dependientes, por violencia de género, por mantenimiento de la convivencia, solidaria, por razones personales y por estudios (593 empleados han solicitado excedencias en 2018). Actualmente se está negociando con la representación laboral de los trabajadores un nuevo Plan de Igualdad.

CaixaBank lleva años apostando en políticas de desconexión laboral para los empleados. En los acuerdos laborales internos se recogen medidas de racionalización de la actividad formativa y comercial de carácter presencial, se limitan el número de actividades que se pueden realizar fuera del horario general establecido en el Convenio Colectivo y siempre primando la voluntariedad de las personas. Centrándonos en lo que se refiere a la desconexión digital CaixaBank prevé abordar en negociaciones futuras con la representación laboral de los trabajadores esta medida.

En 2018, CaixaBank ha renovado el **Certificado Empresa Familiarmente Responsable (efr)**, con calificación B+ (empresa proactiva) que otorga la Fundación MásFamilia en reconocimiento al fomento del equilibrio empresa, trabajo y familia, a través de la implantación de políticas y medidas que lo avalen.



02. Desarrollo profesional y del talento basados en la meritocracia

Para CaixaBank es prioritario reforzar la cultura de la meritocracia y la diversidad potenciando las competencias profesionales críticas de sus profesionales y apostando por su desarrollo.

En 2018 se ha avanzado en la prioridad estratégica de reforzar una cultura meritocrática. Para ello, se realizan evaluaciones a prácticamente el 100% de los empleados que permiten una visión integral: evaluación de desempeño y evaluación por competencias, poniendo especial foco en esta última en la evaluación 180º a directivos (evaluación de los equipos a sus superiores).

Para la evaluación de competencias se han actualizado los perfiles de competencias y se ha revisado el modelo de evaluación de las mismas poniendo el foco en la conversación, como herramienta que ayuda a impulsar el desarrollo profesional y el talento interno y permite la correcta identificación de los profesionales con mayor potencial de la organización y su incorporación a programas específicos de desarrollo profesional.

La Entidad sigue fomentando los programas de desarrollo profesional tanto a nivel directivo como a nivel pre directivo. Destacan:

- **Programa directivo “Rethink”** enfocado a certificar las competencias de liderazgo y fomentar la estrategia y la transversalidad en la Entidad reforzando el modelo de Liderazgo Transformador.
- **Programa pre-directivo “Progresá”** dirigido a subdirectores y directores de red y a gerentes en los Servicios Centrales.

Durante 2018 alrededor de 1.400 participantes han realizado acciones de desarrollo directivo.

Asimismo, se continúan potenciando los nombramientos internos con carácter meritocrático de manera que por cada proceso se elabora una terna de candidatos aptos para ocupar la nueva posición (entre ellos como mínimo 1 debe ser una mujer). El porcentaje de posiciones directivas cubiertas internamente en CaixaBank, S.A. en 2018 es del 99,2%.

Con el objetivo de captar y desarrollar talento joven, CaixaBank ha desarrollado programas en los cuáles han participado 675 personas:

CaixaBank Experience

Young Management Program

Con el objetivo de retener el talento joven, se ha diseñado este programa para dar la bienvenida, formar e integrar a las nuevas incorporaciones. Este programa ha sido nominado para los premios *Learning Awards* 2018 como mejor premio de *on boarding* y ha conseguido disminuir significativamente la tasa de rotación de nuevos empleados.

En el año 2018 se ha realizado la segunda edición de este programa que ha permitido impulsar la captación de talento de alto potencial dirigido a jóvenes profesionales formados en escuelas de primer nivel de ámbito nacional e internacional, para desarrollarse en distintos ámbitos de Servicios Centrales.

03. Impulso de actividades formativas

CaixaBank quiere contar con los profesionales más cualificados y, para ello, se mantiene un importante esfuerzo en formación, con cerca de 2,5 millones de horas durante 2018, centrada en el desarrollo de iniciativas que permitan a los profesionales un aprendizaje continuo, de tal forma que se desarrollen nuevas capacidades y el talento necesario para afrontar los retos futuros.

CaixaBank ha firmado múltiples acuerdos con universidades y escuelas de negocios con las que diseña formación ad-hoc que imparten y certifican a los empleados de CaixaBank en distintas materias.

Además la Entidad apuesta por fomentar la autoformación poniendo a disposición de todos los empleados múltiples recursos formativos a través de **CaixaBank Campus**. Es el modelo de aprendizaje a través del cual se estructura la oferta formativa para todos los profesionales de la entidad y se estructura en 4 bloques: las escuelas de formación, los itinerarios a medida, la formación regulatoria y el plan de desarrollo directivo.

CaixaBank Campus
Centro de Formación de CaixaBank



Fomentando la autoformación – CaixaBank Campus formado por cinco escuelas

- Escuela Comercial
- Escuela Financiera
- Escuela de Riesgos
- Escuela de Liderazgo
- Escuela de Rendimiento Sostenible

Al mismo tiempo, para CaixaBank es fundamental cumplir con todos los requerimientos normativos. En el año 2018, 3.267 empleados (directores, gestores y especialistas que ofrecen asesoramiento financiero a clientes) han realizado la certificación en asesoramiento financiero reconocida por la CNMV, de acuerdo con la normativa MIFID II.

CaixaBank ha ido más allá y ha puesto a disposición de todos los empleados la certificación en asesoramiento financiero, lo que favorecerá la promoción de empleados especialmente orientados a la atención y al asesoramiento personalizado, impulsando la calidad en la atención al cliente.

04. Política de compensación

El Consejo de Administración de CaixaBank aprobó en 2017 la última actualización de la **Política General de Remuneración de CaixaBank**, la cual detalla las principales características de cada elemento retributivo. Está a disposición de todos los empleados a través de la intranet corporativa.

Los componentes de la remuneración en CaixaBank incluyen principalmente:

- Una remuneración fija basada en el nivel de responsabilidad y la trayectoria profesional del empleado, que constituye una parte relevante de la compensación total y que está regulada por el Convenio Colectivo y los diferentes acuerdos laborales internos.
- Una remuneración variable en forma de bonus o incentivos vinculados a la consecución de objetivos previamente establecidos y definida de modo que evite los posibles conflictos de interés y, en su caso, incluya unos principios de valoración cualitativa que tengan en cuenta la alineación a los intereses del cliente y las normas de conducta, y a una gestión prudente de los riesgos.

La línea estratégica número 5. “Contar con el equipo humano más preparado y dinámico” del Plan Estratégico 2015-2018, incluía como objetivos el “Adaptar la estructura de compensación” y “reforzar la cultura de la meritocracia”. En este sentido, y en línea con los principios de la Política General de Remuneración por los que no sólo debe considerarse la consecución de los retos sino también la forma en la que éstos se alcanzan, a lo largo del Plan por un lado se ha incrementado el peso del variable respecto del fijo, representando la retribución variable el 7,7% de la retribución total en 2018 (CaixaBank, S.A.), si bien, al mismo tiempo, se han revisado todos los esquemas de bonus e incentivos e incorporado las últimas novedades regulatorias.

05. Seguridad, salud y bienestar corporativo

Uno de los pilares fundamentales en la gestión de personas en CaixaBank es la seguridad y salud de su plantilla. CaixaBank va más allá de la legislación y ha pasado de hablar de Prevención de Riesgos Laborales a hablar de **Seguridad, Salud y Bienestar corporativo**. La Dirección se encuentra altamente sensibilizada en potenciar todas aquellas iniciativas y actuaciones que favorezcan unas adecuadas condiciones de trabajo, mostrando su compromiso en:

- Fomentar la cultura preventiva en todos los niveles de la organización.
- Garantizar el cumplimiento de la legislación aplicable, así como de los compromisos voluntarios que se suscriban.
- Considerar los aspectos preventivos en origen.
- Implantar medidas de mejora continua.
- Formar y sensibilizar a la plantilla.
- Mantener un sistema de gestión de **Prevención de Riesgos Laborales según requisitos de la norma OHSAS 18001**.

CaixaBank empresa certificada
OHSAS 18001



CaixaBank dispone de comités específicos para garantizar la seguridad y la salud de la plantilla:

Comité Único de Seguridad y Salud Laboral

Establece los objetivos antes mencionados y hace seguimiento de las actividades preventivas, poniendo especial énfasis no solo en las auditorías reglamentarias, sino también en otras de carácter voluntario OHSAS 18001 (desde 2005).

Comité de Coordinación de Prevención de Riesgos Laborales

Define las políticas en materia de prevención de Riesgos Laborales, mejorar el control, la gestión y el seguimiento de las necesidades en materia de seguridad y salud y la realización de acciones formativas. Para todo ello, dispone de indicadores de seguimiento que se analizan con el objetivo de prever desviaciones y planificar acciones correctoras.

El período que ha comprendido el Plan Estratégico 2015-2018 ha servido para consolidar la actividad, la modernización del sistema de gestión y ha permitido incrementar los procesos relacionados con la salud y seguridad laboral, siendo las iniciativas de 2018:

01. Formación específica

Durante el 2018 se ha realizado formación específica al colectivo de directores de cada una de las Direcciones Territoriales relacionada con la salud y la seguridad, enmarcada dentro de las jornadas “referentes de salud, seguridad y bienestar corporativo”.

02. Nuevos contenidos formativos

Se han incorporado contenidos formativos para toda la plantilla relacionados con aspectos ergonómicos y el uso de pantallas.

03. Campañas preventivas

Se han realizado y publicado diferentes campañas y consejos preventivos en la intranet corporativa centrados, principalmente, en primeros auxilios, seguridad vial, lipoatrofia y la automedicación.

04. Evaluación riesgos psicosociales

Como resultado del informe asociado a la Evaluación de Riesgos psicosociales de 2017, durante el año 2018 se han realizado *Focus Group* para profundizar en los aspectos de mejora y se han impulsado diversas iniciativas que se complementarán con el Plan de Acción que actualmente está desarrollando el grupo de trabajo en el que participa la Representación legal de los trabajadores/as.

05. Proyecto empresa saludable

En el 2018 se ha iniciado el Proyecto “Empresa Saludable” con el objetivo de fomentar entornos y actividades saludables para reforzar el bienestar de la plantilla. El proyecto, habilita espacios, dónde se realizan clases dirigidas sobre ejercicios funcionales, estiramiento muscular y relajación. También se realizan talleres sobre alimentación deportiva y métodos de entrenamiento.

Con la implantación de este proyecto, y otras iniciativas, el objetivo de CaixaBank es obtener durante los próximos años la certificación oficial de empresa saludable.

En relación al balance de reuniones mantenidas con los representantes de la parte social en materia de seguridad y salud en el trabajo, en 2018 se han celebrado con carácter general diferentes sesiones del Comité de Seguridad y Salud y con carácter específico se ha formado un grupo de trabajo para analizar los aspectos relacionados con riesgos psicosociales.



06. Comunicación

La comunicación interna en CaixaBank se focaliza principalmente en:

- Difundir y acompañar los retos del Plan Estratégico y las prioridades de negocio.
- Transmitir los valores de la entidad como elemento diferencial.
- Reconocer y reforzar las buenas prácticas profesionales.
- Potenciar la cultura corporativa y el orgullo de pertenencia.
- Facilitar el diálogo bidireccional entre los empleados y la Dirección.

CaixaBank cuenta con **diversos canales de comunicación entre el empleado y la Entidad**, entre los que destacan:

01. Página "Personas"

La página "Personas" destaca como herramienta de alcance transversal, homogénea y consolidada, con casi 2 millones de accesos mensuales y un promedio de 2 novedades diarias, enfocadas al protagonismo de los profesionales de la Entidad y en los hitos de relevancia para la actividad diaria, desde una óptica estratégica, motivacional y de negocio.

En el último trimestre del 2018, se ha empezado a trabajar en la evolución de 'Personas' hacia una herramienta participativa que potencie la bidireccionalidad de la comunicación interna.

02. Revista CanalCaixa

La revista CanalCaixa es una publicación monográfica que da el protagonismo a los profesionales de la Entidad y que en este 2018 ha editado tres números: uno dedicado a la diversidad de las personas del Grupo y dos conmemorativas de los 10 años de especialización del negocio.

03. Eventos internos

La organización de eventos internos como la Convención de Directivos o los actos de reconocimiento a los Mejores Equipos de Ventas, han congregado a 16.560 profesionales en 2018 (73% de la red Retail) y premiado a 1.251 de ellos, en los 15 eventos celebrados en los distintos territorios.

04. FlashDirectivo

El canal FlashDirectivo acerca los principales mensajes del Consejero Delegado del año a todos los profesionales de CaixaBank.

05. Canal de consultas y denuncias

El Canal de consultas y denuncias, está integrado en la Intranet (véase apartado de *Nuestra identidad - Comportamiento responsable y ético: políticas, códigos y normas internas*).

Entorno laboral

Disponer de un entorno laboral positivo donde los equipos se sientan motivados y comprometidos es esencial para CaixaBank. Para ello, es importante prestar atención a sus opiniones y en base a esta escucha elaborar un plan de acción para adaptarse a sus necesidades. Por este motivo, se considera que evaluar el clima socio-laboral, la experiencia empleado, así como la calidad de servicio ofrecida de forma periódica ayuda a conseguir este entorno que se persigue.

La Entidad mide el compromiso y la satisfacción de sus empleados mediante el Estudio de Compromiso y el de Calidad de Servicio, así como también mediante monitores como MercoTalento o participando en el 1er Barómetro Experiencia Empleado (BEX) creado en España por el Instituto de Empresa.



Estudio de Compromiso 2017

CaixaBank viene desarrollando un sistema de mejora continua en cuanto al compromiso y satisfacción de sus profesionales. Mediante estudios de compromiso que recogen las percepciones, sugerencias y necesidades, se identifican y priorizan iniciativas de mejora que contribuyen a mejorar CaixaBank como lugar en el que trabajar. El estudio se realiza bianualmente a toda la plantilla y a una muestra representativa en los años intermedios.



Barómetro Experiencia Empleado

En 2018, CaixaBank ha participado en el 1er Barómetro Experiencia de Empleado en España, dada la importancia que da la Entidad a crear una buena experiencia de empleado. En este estudio se divide el ciclo de vida de empleado en 6 fases y en 24 Touchpoints (momentos más importantes) y mide el eNPS (recomendación de la empresa) así como el HR Effort (creencia de que la empresa se esfuerza para mejorar la experiencia de los empleados).

Resultados Estudio de Compromiso

Mejora en la evolución de los resultados globales del clima laboral en CaixaBank, además de unos resultados de compromiso por encima del sector financiero en España y en línea con las empresas de alto rendimiento.

Los resultados muestran avances significativos en los seis ámbitos sobre los que puso foco a raíz del anterior Estudio de Compromiso:

- escucha activa y participación
- eficiencia del tiempo de trabajo
- esquema de incentivos
- desarrollo
- confianza y compromiso del cliente
- condiciones de trabajo y barreras en el desempeño.

Participación

71%

(2017)
64%
(2014)

Índice global de compromiso

75%

(2017)
69%
(2014)

Resultados Barómetro Experiencia Empleado

Los resultados obtenidos sitúan a CaixaBank por encima de la media de los participantes (51 empresas de 13 sectores distintos).

eNPS¹

25

HR Effort²

7,0

Se destacan como mejores experiencias para los empleados:

- el orgullo de pertenencia
- las relaciones con compañeros y el trabajo en equipo
- la participación en proyectos
- el apoyo en situaciones difíciles
- la remuneración y las condiciones laborales
- la satisfacción de los clientes.

[1] Es el índice de recomendación del empleado valorado en una escala de 0 a 10 a la pregunta *¿Recomendarías tu empresa como lugar para trabajar?* Los resultados se fijan en base a la siguiente escala (Promotores contestan 9-10, Detractores contestan 0-6). El cálculo: % de Promotores (constestan 9 o 10) - % de Detractores (constestan de 0 a 6).

[2] Índice de esfuerzo de la compañía por mejorar la experiencia de sus empleados. Se valora en escala del 1 al 10 a la pregunta: *¿Crees que tu empresa se esfuerza por mejorar su experiencia como empleado?*

Libertad de asociación y representación

En CaixaBank es básico el respeto a las normas laborales, los derechos de la plantilla y de sus representantes, todo ello en un marco de consenso con las fuerzas sindicales. Es de aplicación el Convenio Colectivo de Cajas y Entidades Financieras de ahorro a la totalidad de la plantilla de CaixaBank S.A., teniendo también acuerdos que desarrollan y mejoran las condiciones reguladas en el mismo. Con carácter general, la mayoría de la plantilla, realiza el horario laboral establecido en el convenio colectivo de entidades financieras y de ahorro. CaixaBank, S.A. forma parte de la Comisión permanente paritaria de interpretación del Convenio, que busca desarrollar las normas laborales que son de aplicación a todos los empleados del sector.

El 100% de la plantilla del Grupo CaixaBank se encuentra adherida a algún convenio colectivo.

CaixaBank, S.A., mantiene y promueve una total neutralidad con las diferentes fuerzas sindicales presentes en la Entidad. Los representantes sindicales presentes en los comités de empresa son elegidos cada 4 años en sufragio personal, libre, directo y secreto y son informados de los cambios relevantes que se puedan producir en la Entidad. En noviembre de 2018 se llevaron a cabo elecciones dónde se escogieron los representantes de 64 Comités de Empresa y 11 Delegados de Personal.

De la cultura corporativa y del Plan Estratégico 2019-2021 emanarán las futuras políticas y principios en la gestión de las personas que se llevarán a cabo en los próximos años, entre los que se destacan:

Asegurar que el talento puede desarrollar su potencial mediante meritocracia, diversidad, transversalidad y empowerment.

Desplegar la mejor propuesta de calor para los empleados y renovarla (nuevos entornos y espacios de trabajo, nuevas metodologías de trabajo y aplicaciones, sistemas de evaluación, de reconocimiento, etc.) mejorando su experiencia para incrementar el compromiso, fomentando el bienestar en un entorno saludable y sostenible.

Promover los atributos de agilidad y colaboración, adecuando las estructuras y procesos a modelos de trabajo más ágiles y transversales.

Evolucionar los canales de comunicación para fomentar la participación y la colaboración.

Por tanto, aprovecharemos el talento y las capacidades de nuestras personas, lo que sumado a nuevas tendencias (metodologías más ágiles y flexibles, la digitalización que ofrece mayor movilidad y una conciliación y mayor conciencia social por la diversidad) reforzará la Cultura y nuestro posicionamiento como entidad atractiva en la que trabajar.



Sostenibilidad

Sostenibilidad

Sostenibilidad ambiental

CaixaBank, en consonancia con su voluntad de impulsar la transición a una economía baja en carbono y socialmente inclusiva, ha definido en 2018 una Estrategia Medioambiental con tres grandes líneas de acción:



Como complemento a dicha estrategia, la ya mencionada Política de Responsabilidad Social Corporativa y la adhesión a diferentes iniciativas internacionales son determinativas del compromiso unívoco y transparente de CaixaBank, por su naturaleza de entidad financiera, para acelerar la transición a una economía más sostenible.

Este compromiso se ha materializado en 2018 con la adhesión al UNEP FI, Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente para abordar los retos de desarrollo sostenible y concienciación pública. También en esta línea, CaixaBank ha mostrado su apoyo a las recomendaciones realizadas por la *Task Force on Climate-Related Financial Disclosures* (TCFD), un grupo de trabajo del *Financial Stability Board* cuyo objetivo es incrementar la relevancia de los riesgos y oportunidades climáticos a través del *reporting* con la finalidad de fomentar su consideración por parte de los participantes en mercados financieros. Asimismo, la entidad ha suscrito los Principios de Banca Responsable de Naciones Unidas, una iniciativa que tiene el objetivo de transformar la

industria financiera como motor para la consecución de un futuro sostenible.

Para el desarrollo estratégico de las líneas de actuación derivadas de este compromiso, además del Comité de Responsabilidad Corporativa y Reputación, en 2018 se ha creado un Comité de Finanzas Sostenibles con miembros de la Alta Dirección de la Entidad.

Impulsar el negocio verde

CaixaBank está en proceso de definir qué sectores representan una oportunidad para el negocio en cuestiones medioambientales. Actualmente, CaixaBank cuenta con la siguiente oferta de **servicios financieros verdes**:

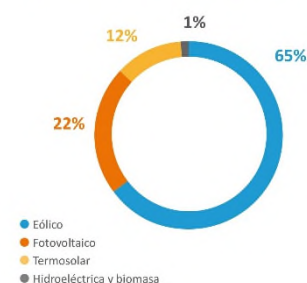
01. Financiación verde

Energías renovables: el compromiso con la lucha contra el cambio climático se traduce, entre otros aspectos, en la financiación de proyectos de energías renovables. En 2018, se han financiado 12 proyectos, por un importe de 645 millones de euros (la nueva producción en 2017 ascendió a 784 millones de euros), que se han traducido en 5.216 MW de potencia instalada. Desde 2011, se han financiado proyectos de energías renovables con una potencia instalada de más de 23.700 MW.

Préstamos verdes: CaixaBank se ha posicionado en el mercado de préstamos verdes en el ranking de 2018 como 10º como *Global Bookrunner* y 14º como *Global Mandated Lead Arranger*, participando en 6 y 10 préstamos verdes por un volumen de 593 y 855 millones de dólares, respectivamente¹. Todos estos préstamos han obtenido el *Green Certificate* (certificación verde) en base a los criterios de *The Green Bond Principles* (GBP) establecidos por la *International Capital Markets Association* (ICMA).

La exposición de la cartera de energía de CaixaBank supone un 37% del total de financiación de proyectos. De estos, un 81% corresponden a proyectos de energías renovables.

Exposición cartera Energía Renovable



[1] Fuente: *Global Syndicated Loans, League Tables FY 2018* (Bloomberg). Algunas de estas operaciones están incluidas en la tabla de financiación de proyectos de energía renovable.

EcoFinanciación: CaixaBank dispone de líneas específicas de financiación para la compra de vehículos y electrodomésticos respetuosos con el entorno, la inversión en eficiencia energética de viviendas y fomentar las inversiones que mejoren la eficiencia de los recursos o reduzcan el impacto en el medio ambiente.

Desde 2013 CaixaBank cuenta con una línea de ecoFinanciación para impulsar el crédito para proyectos agrarios relacionados con la eficiencia energética y en el uso del agua, la agricultura ecológica, las energías renovables, la gestión de residuos o el desarrollo del entorno rural.

En 2018 la Entidad ha concedido un total de 451 préstamos por 6,7 millones de euros (7,6 millones de euros en 2017).

Líneas de acción climática: en 2018, CaixaBank ha firmado un acuerdo con el Banco Europeo de Inversiones (BEI) consistente en una línea de crédito de 30 millones de euros para la financiación inversiones de pymes, particulares y sector público para la lucha contra el cambio climático (vehículos eléctricos, cambios en instalaciones, reformas de hogar). Además, la Entidad intermedia fondos del BEI para proyectos de energías renovables. En concreto, en 2018 se han destinado 35 millones de euros a la financiación de un proyecto de parque eólico.

Por su parte BPI ha concedido 161 millones de euros en 2018 a través de las siguientes líneas de financiación verde:

- BEI-Eficiencia energética: línea destinada a la financiación de proyectos de eficiencia energética (50 millones de euros).
- Instrumento Financiero para la rehabilitación urbana (IFRRU, por sus siglas en portugués) 2020: línea destinada a la financiación de proyectos de rehabilitación urbana, con el objetivo de mejorar eficiencia energética de los edificios (400 millones de euros).
- Jessica: línea destinada a la rehabilitación de zonas urbanas.

02. Bonos verdes

CaixaBank es firmante de los Principios de los Bonos Verdes desde 2015. Desde entonces, la Entidad ha participado en la colocación de bonos verdes cuyo importe se ha destinado a proyectos con un impacto climático positivo.

En 2018 la Entidad ha participado como *Joint Bookrunner* en la colocación de 2 emisiones de bonos verdes para la inversión en activos sostenibles con un volumen total de 1.300 millones de euros (2.050 millones de euros en 2017).

03. Fondos verdes

MicroBank comercializa el fondo MicroBank Fondo Ecológico, con un volumen de 13,7 millones de euros gestionados bajo criterios ESG.

Gestionar los riesgos ESG y climáticos

Considerando que algunos sectores en los que se opera podrían tener un impacto medioambiental significativo, y en el marco de un proceso de toma de decisiones riguroso y responsable, CaixaBank considera esencial identificar, evaluar y gestionar el riesgo medioambiental asociado a su actividad.

La gestión de los riesgos medioambientales integrando los riesgos ESG (Environmental, Social and Governance) constituye una de las líneas de actuación principales de la Estrategia de Gestión del Riesgo Medioambiental de la Entidad. Para ello, CaixaBank ha desarrollado una Política de Gestión del Riesgo Medioambiental durante el 2018 que regula la financiación de determinadas empresas y proyectos que representan un potencial riesgo ESG. Esta política tiene el objetivo principal de determinar un marco de principios globales sobre los cuales deberán basarse todas las actuaciones relacionadas o con impacto sensible identificado en relación a potenciales riesgos ESG. Los sectores que se han tenido en cuenta en esta Política son el de energía, minería, infraestructuras y agricultura. La aprobación de la Política por parte de los Órganos de Gobierno de la Entidad está prevista para 2019.

Adicionalmente, CaixaBank es firmante de los Principios de Ecuador desde 2007, los cuales desarrollan un *Framework* de gestión para el sector financiero con el objetivo de determinar, evaluar y gestionar los riesgos e impactos ambientales y sociales asociados a los proyectos financiados. Los Principios de Ecuador exigen el cumplimiento de una serie de requisitos formales con la categorización del proyecto (en "tipos A, B o C"), cláusulas jurídicas, estudios de impacto ambiental y social, entre otros.

Alcance del Framework de gestión

- Financiación de proyectos y servicios de asesoramiento financiero de proyectos con inversión mínima de 7 MM€.
- Préstamos corporativos vinculados a proyectos de inversión cuyo importe global sea como mínimo de 70 MM€ y el compromiso individual de CaixaBank sea como mínimo de 35 MM€ y el plazo del préstamo sea igual o superior a 2 años.
- Bonos vinculados a proyectos con importe igual o superior a 7 MM€.
- Préstamos puente con plazo inferior a 2 años que vayan a refinanciarse mediante una financiación de proyecto o un préstamo corporativo vinculado a un proyecto, cumpliendo los criterios previamente indicados en cada caso.
- Voluntariamente, CaixaBank aplica dicho procedimiento a operaciones sindicadas, con plazo superior o igual a 3 años y cuando el compromiso individual de CaixaBank sea de entre 7 MM€ y 35 MM€. Adicionalmente, el procedimiento aplica a otras operaciones para financiar proyectos de inversión con plazo mínimo de 3 años e importe mínimo de 5 MM€ cuando el titular sea una persona jurídica mediana-grande, grande o muy grande.

Aplicación por parte de CaixaBank

- Los proyectos con riesgos e impactos potenciales elevados e irreversibles para los que no se prevé que se pueda establecer un plan de acción viable, o los que contravienen los valores corporativos, **son rechazados**.
- En el resto de casos, un experto externo independiente evalúa el sistema y el plan de gestión ambiental y social del cliente. Los proyectos se clasifican en tres categorías, A, B y C, en función de los riesgos e impactos potenciales detectados en el proceso de *due diligence*, en el que participan los equipos del área comercial y de riesgos y expertos externos.
- Los proyectos categorizados como A y algunos de los B pueden tener riesgos potenciales adversos elevados. En estos casos, se establece un plan de acción que ayude a prevenir, minimizar, mitigar y compensar los impactos sociales y ambientales adversos.

La Entidad ha financiado un total de 9 proyectos por una inversión global de 10.719 millones de euros en 2018, con una participación de 696 millones de euros. Estas evaluaciones se han llevado a cabo junto a un experto independiente.

| | Operaciones financiadas (uds) | Operaciones financiadas (MM€) ^[1] |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|----------------------------------------------|
| Categoría A (proyectos con potencial impacto ESG significativo y difícilmente mitigables) | 1 | 99 |
| Categoría B (proyectos con potencial impacto ESG limitado y fácilmente mitigables) | 8 | 597 |
| Categoría C (proyectos con potencial impacto ESG mínimo o sin impactos adversos) | 0 | 0 |
| TOTAL | 9 | 696 |

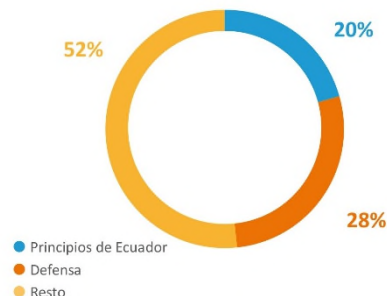
[1] El valor de los importes reflejados puede variar debido al cambio de condiciones en los préstamos concedidos en fechas cercanas al reporting.

Adicionalmente, CaixaBank cuenta con un **Servicio de atención del riesgo reputacional**, que atiende aquellas consultas relacionadas con los Principios de Ecuador, con la posible vulneración de políticas responsables (RSC, defensa, anticorrupción y derechos humanos) o con dudas sobre el posible riesgo reputacional de determinadas operaciones financieras.

Con el objetivo de alinearse con las recomendaciones de la TCFD, CaixaBank ha identificado la exposición de su cartera a sectores intensivos en carbono¹, y representa un 0,94% respecto al total de sus activos. Además, está trabajando en la identificación de la exposición de su cartera a sectores verdes.

Por último, la gestora de planes de pensiones (VidaCaixa), así como la gestora de instituciones de inversión colectiva del Grupo (CaixaBank Asset Management), están adheridas a los Principios de Inversión Socialmente Responsable de las Naciones Unidas (UNPRI) y gestionan su cartera bajo estos principios. Ambas entidades se han adherido a la iniciativa Climate Action 100+, abanderada por UNPRI, para impulsar la transición a una energía limpia y contribuir a alcanzar los objetivos del Acuerdo de París de 2015 (COP21).

Servicio de atención del riesgo reputacional
En 2018 se han resuelto 234 consultas, con el siguiente desglose:



VidaCaixa ha recibido la calificación de A+, máxima posible, por parte de UNPRI en el ejercicio 2018

Minimizar el impacto ambiental

CaixaBank dispone de unos **Principios de Gestión Ambiental y Energética**, que destacan su compromiso con el impulso de tecnologías eficientes y respetuosas con el medio ambiente, la integración de criterios ambientales y energéticos en la oferta de productos y servicios y el apoyo a iniciativas de lucha contra el cambio climático.

El **Plan de Gestión Ambiental 2016-2018** se ha focalizado en la lucha contra el cambio climático, priorizando ser **Carbon Neutral en 2018**. En este sentido, igual que en años anteriores, se ha realizado un inventario de emisiones de gases de efecto invernadero generadas, para calcular la huella de carbono y establecer medidas de mitigación, gestionadas bajo el marco de la mejora continua que garantizan nuestro sistema de gestión ambiental y energético certificado en ISO 14001, Reglamento EMAS e ISO 50001.

Como novedad, en 2018 CaixaBank ha compensado la totalidad de emisiones calculadas, en este caso mediante la participación en un proyecto reconocido por *Verified Carbon Standard (VCS)* consistente en la instalación de 30 aerogeneradores en un parque eólico en India, así como a través de un proyecto propio de absorción de CO₂ reforestando una zona incendiada en la montaña de Montserrat.

Con todo ello, CaixaBank se ha convertido en el único banco cotizado español **Carbon Neutral** en 2018, tras haber compensado la totalidad de las emisiones directas e indirectas producidas por su actividad y calculadas en su huella de carbono.

Por su parte, el **Plan de Gestión Ambiental 2019-2021** prioriza el mantenimiento de CaixaBank como entidad **Carbon Neutral** reafirmando su compromiso para que el 100% del consumo eléctrico de 2019 provenga de fuentes renovables, así como el cumplimiento de las certificaciones ambientales, haciendo énfasis en la extensión del compromiso ambiental a la cadena de valor mediante el impulso del Plan Ambiental de Compras y Contrataciones:

| Plan de Gestión Ambiental 2019-2021 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|--------|--------|--------|
| % emisiones de CO2 reducidas (respecto 2015) | -10,0% | -11,5% | -13,0% | -14,5% |
| % ahorro energía consumida (respecto 2015) | -5,5% | -7,0% | -8,5% | -10,0% |
| % de contrataciones con criterios ambientales s/total de contrataciones con impacto ambiental significativo | 40,0% | 50,0% | 60,0% | 70,0% |

CaixaBank publica de forma anual un informe auditado por una firma externa e independiente donde se recogen las principales actuaciones en materia ambiental de la Entidad. Este informe, la Declaración ambiental, está disponible en la web corporativa junto con los principios de gestión ambiental y energética.

[1] Datos de exposición crediticia, renta fija y renta variable intensiva en carbono de Grupo CaixaBank (incluye BPI). Se incluye la exposición a los sectores de generación de energía basada en combustibles fósiles (carbón, petróleo y gas) y de utilities, en base a las recomendaciones de la Task Force on Climate-related Financial Disclosures del FSB. Algunas de las exposiciones pueden contener un mix de generación de energía que incluya energías renovables. Existen otros sectores intensivos en carbono, como fabricación o infraestructuras, que no están incluidos en este cálculo, que está previsto que sean incorporados en el futuro.

El **Plan Ambiental de Compras y Contrataciones** contempla la identificación de las categorías con mayor impacto ambiental potencial, sobre las cuales se definen los criterios ambientales que deben incluir los pliegos de condiciones previas a la contratación. Actualmente se está trabajando en la actualización de los estándares éticos, sociales y ambientales para proveedores.

Tanto las compras como las principales contrataciones con riesgo ambiental son gestionadas bajo un sistema de gestión integrado de Calidad y Medio Ambiente certificado bajo las normas ISO 9001 e ISO 14001.

El 36,17% de los proveedores estratégicos (riesgo alto según los parámetros de categorización interna) de CaixaBank en 2018 cuenta con sistema de gestión ambiental certificado o ISO 14001.

CaixaBank define los proveedores "locales" como aquellos que tienen su base de operaciones en España (o Portugal para BPI). En 2018, un 98,2 % del volumen de facturación, corresponde a los proveedores locales en España (86,3% en el caso de BPI en Portugal).



Responsabilidad con la sociedad

CaixaBank tiene vocación social y prioriza el fomento del ahorro y la previsión, la inclusión financiera y las políticas activas de ayuda a los problemas sociales con un compromiso más allá de la actividad financiera. La inclusión financiera es un factor clave para reducir la pobreza extrema y promover la prosperidad compartida. Así, es prioritario favorecer el acceso a los servicios financieros a todos y reforzar la accesibilidad física y tecnológica para fomentar la inclusión de personas con dificultades físicas o cognitivas.

Banca próxima y accesible

CaixaBank ofrece un servicio cercano al cliente y que fomenta la accesibilidad en todos sus canales. Actualmente, el 91% de los ciudadanos dispone de una oficina CaixaBank en su municipio, además de ser la única entidad presente en 203 poblaciones en España. En este sentido, la Entidad apuesta por mantener y flexibilizar la red de oficinas en

| | 2017 | 2018 |
|---------------------------------------------------------------------|------|------|
| % Poblaciones españolas > 5.000 habitantes con presencia CaixaBank | 94% | 94% |
| % Poblaciones españolas > 10.000 habitantes con presencia CaixaBank | 100% | 100% |
| % de oficinas accesibles | 85% | 86% |
| % de cajeros accesibles | 90% | 96% |

poblaciones con menos de 10.000 habitantes para garantizar la sostenibilidad de su modelo de inclusión financiera. Asimismo, tiene la intención de no abandonar aquellos municipios en los que es la única entidad bancaria.

Referente en inclusión financiera a través de los microcréditos y finanzas con impacto social

MicroBank, el banco social del Grupo, es el único banco en España dedicado exclusivamente a la concesión de microcréditos y se ha convertido en un referente europeo. Su labor va dirigida a facilitar servicios financieros a aquellos colectivos que, por su nivel de ingresos o falta de garantías, pueden tener más dificultades en acceso a la financiación.

| | 2017 | 2018 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|---------|
| Número de concesiones (uds) | 147.389 | 116.789 |
| Financiación concedida (Mn€) | 893,7 | 772,8 |
| Nuevos negocios iniciados con el apoyo de los microcréditos | 8.664 | 9.561 |
| Puestos de trabajo creados gracias a la contribución de microcréditos para emprendedores y negocios | 29.029 | 25.820 |

Las dificultades existentes en el mercado laboral, desde la precariedad en el trabajo hasta los obstáculos para la inserción de colectivos vulnerables, requieren de mecanismos como los microcréditos capaces de acercar los productos financieros a la población que no tiene facilidades para acceder a ellos.

MicroBank cuenta con el apoyo de algunas de las principales instituciones europeas vinculadas al desarrollo del emprendimiento y la microempresa, como son el Fondo Europeo de Inversiones (FEI), el Banco de Desarrollo del Consejo de Europa (CEB) y el Banco Europeo de Inversiones (BEI).

Por su parte, CaixaBank dispone de las siguientes líneas de financiación en colaboración con Instituciones multilaterales:

- **FEI:** línea de financiación para pymes innovadoras. Dentro de esta, en 2018 se ha creado una línea de crédito de hasta 250 millones de euros para apoyar a la mujer emprendedora.
- **CEB:** la Entidad ha financiado con 9 millones de euros el Centro de Investigación del Hospital de Sant Pau en Barcelona.
- **Banco Europeo de Reconstrucción y Desarrollo (EBRD):** línea de 20 millones de euros para financiar pymes en Marruecos.
- **BEI:** CaixaBank sigue intermediando fondos del BEI para financiar a pequeñas y medianas empresas a través de las líneas BEI, disponiendo actualmente de un importe de 600 millones de euros para su financiación.

Adicionalmente, CaixaBank ha participado en programas de apoyo al comercio internacional en países emergentes, por un total de 1.000 millones de euros en 2018, para contribuir a su desarrollo a través de varias instituciones multilaterales.

Finalmente, CaixaBank dispone de 99.553 **Cuentas sociales** activas que garantizan la inclusión financiera a personas con serias dificultades económicas, permitiéndoles acceder gratuitamente a los servicios financieros básicos de un depósito a la vista. En 2018 se han realizado 24.110 aperturas.

Facilitar el acceso a la vivienda

CaixaBank cuenta con una política activa de ayudas a problemas de primera vivienda en colaboración con Fundación Bancaria “la Caixa”. Grupo CaixaBank dispone de más de 22.000 viviendas sociales. Este parque de viviendas, con alquileres mensuales desde 60€, está repartido por toda España y a disposición de las personas con menos recursos.

| | 2017 | 2018 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|--------|
| Cientes con préstamos hipotecarios que han recibido ayudas | 40.954 | 31.398 |
| Número de daciones | 1.201 | 1.889 |
| Daciones del año con contrato de alquiler asociado | 38% | 29% |
| Llamadas atendidas por el Servicio de Atención al Cliente Hipotecario (SACH) | 10.466 | 10.462 |
| Viviendas aportadas al Fondo Social de Viviendas del Gobierno <i>(compromiso inicial, 1.085 viviendas)</i> | 3.812 | 3.069 |

Más de 6.000 de estas viviendas se gestionan en colaboración con la Obra Social “la Caixa” en el marco de dos programas específicos:

- Programa Alquiler Solidario Centralizado, para personas que han visto reducidos sus ingresos.
- Programa Alquiler Solidario Descentralizado, para personas que han sufrido una dación hipotecaria o una dación en pago.

CaixaBank aporta 3.069 viviendas al Fondo Social de Viviendas de Gobierno, por encima del compromiso inicial de 2.629 viviendas.

CaixaBank fue la primera entidad del mercado español en crear un equipo especializado en ofrecer soluciones a los clientes con dificultades para pagar las cuotas de la hipoteca de su vivienda habitual. Adicionalmente, en 2013 creó el Servicio de Atención al Cliente Hipotecario (SACH), servicio telefónico gratuito para clientes cuya vivienda está afectada por una demanda de ejecución hipotecaria.

La Entidad está adherida al Código de Buenas Prácticas del Gobierno español para la reestructuración viable de las deudas con garantía hipotecaria sobre la vivienda habitual.

Promover la cultura financiera

CaixaBank ha lanzado en 2018 un **Plan de Cultura Financiera** que contempla un amplio programa de proyectos e iniciativas que tiene como prioridades la difusión en canales digitales, con creación de contenidos innovadores y campañas de concienciación de temas relacionados con las finanzas, materiales para colectivos específicos, como las personas con discapacidad intelectual o los más jóvenes. También consolida iniciativas como los talleres de finanzas básicas impartidos por la Asociación de Voluntarios de “la Caixa” (466 talleres en 2018), cursos sobre economía y finanzas del programa Aula para accionistas, con el lanzamiento de webinars sobre los mismos (18 cursos con una asistencia de más de 1.300 accionistas en 2018). Paralelamente, se han continuado realizando los Encuentros CaixaBankFuturo, consistentes en conferencias sobre planificación de jubilación (5.881 asistentes a 322 sesiones en 2018).



CaixaBank Research tiene como misión crear y difundir conocimientos relacionados con la economía y la sociedad dentro y fuera de la Entidad. En 2018 se realizaron 173.475 envíos postales del Informe Mensual, casi un 30% menos que en 2017, para reducir el impacto medioambiental. Por otro lado, se publicaron 2.076 artículos en www.CaixaBankResearch.com, se enviaron 1.602 newsletters y como novedad en el año, hubo 10 vídeos de sus economistas analizando la actualidad económica y financiera. Paralelamente, el perfil de Twitter @CABK_Research cuenta con 3.901 seguidores. Los economistas de CaixaBank Research realizaron 87 conferencias en distintos foros. Finalmente, la Cátedra “la Caixa” Economía y Sociedad contó con 2.190 asistentes a sus clases magistrales y conferencias.

Acción social y voluntariado

El compromiso social de CaixaBank va más allá de la actividad financiera y se articula a través de programas filantrópicos y solidarios que, mediante la alianza con la Fundación Bancaria “la Caixa”, contribuyen a dar oportunidades a las personas y a dar respuesta a los retos más urgentes del entorno.

La Fundación Bancaria “la Caixa” es la principal fundación de España y una de las mayores fundaciones del mundo, con un presupuesto para su Obra Social de 520 millones de euros en 2018, financiada indirectamente a través de los dividendos de CaixaBank. CaixaBank colabora de forma activa en la difusión e implementación de sus programas en el marco de una alianza estratégica.

- 43,6 millones de euros canalizados hacia las oficinas de CaixaBank para proyectos sociales locales.
- Proyecto de *Crowdfunding* que ha permitido recaudar más de 300.000 euros para la financiación de 20 iniciativas.
- Más de 17.500 participantes en activo durante el último año en la Asociación de Voluntarios de “la Caixa”. Más de 14.500 voluntarios son empleados del Grupo CaixaBank en activo.
- Más de 32.000 puestos de trabajo facilitados a personas en situación de vulnerabilidad a través del programa Incorpora, con la colaboración de más de 11.900 empresas de toda España.
- Más de 400.000 niños vacunados gracias a la aportación de la Fundación Bancaria “la Caixa” a GAVI, *The Vaccine Alliance*.

Más de 15.000 participantes en las Semanas Sociales de la Entidad, en 5.443 actividades de voluntariado locales y en la que se beneficiaron 2.025 entidades sociales locales dedicadas a la atención de colectivos vulnerables, en especial a personas en riesgo o situación de exclusión social. También se promovieron acciones de *Social Team Building* entre los empleados, con 11 equipos comprometidos en acciones de voluntariado, 14 entidades beneficiarias y 42 actividades realizadas.

OBRA SOCIAL DESCENTRALIZADA

Presupuesto de la Obra Social “laCaixa” canalizado a través de la red de oficinas de CaixaBank para cubrir las necesidades sociales locales

- 43,6 MM€ de presupuesto
- 11.523 actividades destinadas a proyectos de entidades sociales locales
- 85% del importe destinado a actividades que se consideran prioritarias
- 35% del importe destinado a actividades enmarcadas en los ámbitos de salud, discapacidad y adicción
- 34% del importe destinado a actividades dedicadas a la lucha contra la pobreza
- 9.464 entidades beneficiarias

SEMANAS SOCIALES

Actividades de voluntariado locales vinculadas a entidades beneficiarias de las ayudas procedentes de la Obra Social Descentralizada

- Más de 15.000 participantes en las 2 semanas sociales
- 46% empleados
- Más de 5.400 actividades desarrolladas en 2.025 entidades sociales locales
- 28 actividades en ciudades del territorio internacional
- 51.506 horas de voluntariado
- 98% de los empleados volvería a participar



CROWDFUNDING SOLIDARIO

Juntos Sumamos Más, proyecto de captación de fondos colectiva (clientes y no clientes) para un proyecto con la colaboración de la Obra Social “la Caixa”

- 20 proyectos financiados
- 300.581 euros recaudados
- 194.192 euros aportados por la Obra Social “la Caixa”

#NingúnNiñoSinBigote

Campaña de recogida de leche en colaboración con el banco de alimentos

- Más de 1,4 millones de litros de leche
- Participación de la Asociación de Voluntarios de “la Caixa”
- Más de 30.000 familias, lo que equivale a 120.000 personas podrán acceder a este alimento durante 3 meses

EL ÁRBOL DE LOS SUEÑOS

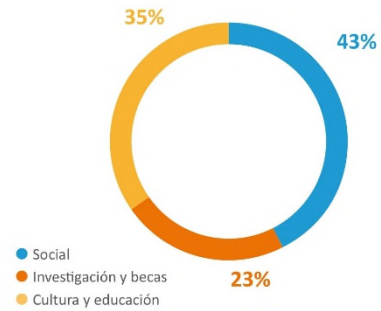
Clientes y empleados se comprometen a regalar a niños en situación de vulnerabilidad el regalo que han pedido en su carta a los reyes magos

- 21.260 niños han recibido un regalo
- 1.098 oficinas participantes

Tras la entrada de BPI en el Grupo CaixaBank, se ha iniciado en Portugal la colaboración con la Fundación Bancaria "la Caixa", con el fin de contribuir al bienestar de las personas, especialmente aquellos colectivos que son más vulnerables. En concreto, la Fundación Bancaria "la Caixa" y BPI han llevado a cabo iniciativas en las áreas social, cultural, educación e investigación, por un valor global de 15,16 millones de euros. Se destacan los siguientes proyectos:

- Programa Incorpora, dirigido a la inserción laboral de personas en situación o riesgo de exclusión, así como el programa de Atención a Personas con Enfermedades Avanzadas, centrado en el apoyo a quienes se encuentran al final de su vida y a sus familiares.
- Se han establecido acuerdos con las más relevantes instituciones de enseñanza superior para promover la educación, la investigación y programas de becas para estudiantes.
- Se renovaron los apoyos a las más prestigiosas instituciones culturales del país - Serralves, Casa de la Música y Gulbenkian - y se realizaron las exposiciones itinerantes El Bosque y Creatividad - espacios móviles para despertar el ingenio, la destreza y la creatividad de los niños.
- Lanzamiento de una nueva edición de los premios BPI Capacitar, destinados a mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad, los premios BPI Mayores, que promueven un envejecimiento activo y saludable de las personas mayores de 65 años, y los premios BPI Solidario, para mejorar las condiciones de vida de las personas que se encuentren en situación de pobreza y exclusión social.
- Con motivo de la Navidad, se volvió a lanzar la iniciativa entre Clientes y Colaboradores para ofrecer cerca de 11.700 regalos a niños de 389 instituciones de solidaridad, seleccionadas localmente por las oficinas.

15,16 millones de euros en ayudas





Indicadores ley
11/2018, de 28
de diciembre

| Ley 11/2018, de 28 de diciembre | CaixaBank, S.A. | Grupo CaixaBank España ¹ | Banco BPI | Equivalencia indicador GRI |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Comportamiento ético | | | | |
| Una descripción de las políticas que aplica el grupo, 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 de han adoptado. | Apartado "Nuestra Identidad - Comportamiento responsable y ético: Políticas, códigos y normas internas" Apartado "Gestión del Riesgo" Apartado "Sostenibilidad" | | | 412-1 / 102-31 / 102-35 / 102-36 / 102-37 |
| Los resultados de estas políticas incluyendo indicadores clave que permitan el seguimiento y evaluación de los progresos. | Apartado "Nuestra Identidad - Comportamiento responsable y ético: Políticas, códigos y normas internas" Apartado "Gestión del Riesgo" Apartado "Sostenibilidad" | | | 201-1 / 102-31 |
| Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos | Apartado "Nuestra Identidad - Comportamiento responsable y ético: Políticas, códigos y normas internas" | | | 102-16 / 102-17 / 102-34 / 412-1 / 412-2 / 412-3 |
| Prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos | Apartado "Nuestra Identidad - Comportamiento responsable y ético: Políticas, códigos y normas internas" | | | 102-16 / 412-1 |
| Medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos | Apartado "Nuestra Identidad - Comportamiento responsable y ético: Políticas, códigos y normas internas" | | | 412-1 / 102-34 |
| Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos | No se han identificado incumplimientos de la Política de Derechos Humanos dentro del colectivo de empleados del Grupo. En cuanto a los proveedores, tras las auditorías de 2018 en la filial PromoCaixa se aplicaron medidas correctoras en tres proveedores de material promocional exclusivo. | | | 412-1 / 419-1 |
| Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los Convenios fundamentales de la Organización Internacional del trabajo relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva | Apartado "Nuestra Identidad - Comportamiento responsable y ético: Políticas, códigos y normas internas" | | | 102-41 / 102-34 |
| La eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación | Apartado "Nuestra Identidad - Comportamiento responsable y ético: Políticas, códigos y normas internas" Apartado "Gestión de personas - Principios de gestión - Diversidad, igualdad de oportunidades y conciliación" | | | 102-42 / 102-43 |
| La eliminación del trabajo forzoso u obligatorio | Apartado "Nuestra Identidad - Comportamiento responsable y ético: Políticas, códigos y normas internas" | | | 412-1 |
| La abolición efectiva del trabajo infantil | Apartado "Nuestra Identidad - Comportamiento responsable y ético: Políticas, códigos y normas internas" | | | 412-1 |
| Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales | Apartado "Nuestra Identidad - Comportamiento responsable y ético: Políticas, códigos y normas internas" Apartado "Sostenibilidad - Sostenibilidad ambiental" | | | 103-1 / 102-9 |
| Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y medioambiental | Apartado "Nuestra Identidad - Comportamiento responsable y ético: Políticas, códigos y normas internas" Apartado "Sostenibilidad - Sostenibilidad ambiental" | | | 103-1 / 102-9 / 204-1 / 308-1 / 414-1 / 414-2 |
| Sistema de supervisión y auditorías | Apartado "Nuestra Identidad - Comportamiento responsable y ético: Políticas, códigos y normas internas" | | | 308-2 |
| Resultados de las auditorías | Apartado "Nuestra Identidad - Comportamiento responsable y ético: Políticas, códigos y normas internas" | | | 308-2 |
| Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno | Apartado "Nuestra Identidad - Comportamiento responsable y ético: Políticas, códigos y normas internas" | | | 102-26 / 205-1 / 205-2 / 205-3 / 206-1 |
| Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales | Apartado "Nuestra Identidad - Comportamiento responsable y ético: Políticas, códigos y normas internas" Apartado "Gestión del Riesgo" | | | 205-1 |
| Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro | Apartado "Nuestra Identidad - Comportamiento responsable y ético: Políticas, códigos y normas internas" | | | 413-1 |
| Modelo de negocio y estrategia | | | | |
| Descripción del modelo de negocio - Principales factores y tendencias que pueden afectar a la evolución | Apartado "Entorno y estrategia" Apartado "Modelo de negocio" | | | 102-2 / 102-6 / 102-7 / 102-10 / 102-18 / 102-48 / 102-49 / 102-50 / 102-51 / 102-52 / 102-53 / 102-54 / 102-55 / 102-56 |
| Los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo. Entre otras, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos. | Apartado "Entorno y Estrategia" Apartado "Gestión del riesgo" | | | 102-15 / 201-2 |
| Descripción del modelo de negocio - Entorno empresarial | Apartado "Entorno y estrategia" Apartado "Modelo de negocio" | | | 102-2 / 102-6 / 102-14 / 102-43 / 102-44 / 102-44 / 203-1 / 203-2 |
| Descripción del modelo de negocio - Organización y estructura | Apartado "Entorno y Estrategia" Apartado "Gestión del riesgo" | | | 102-1 / 102-2 / 102-3 / 102-4 / 102-5 / 102-6 / 102-18 / 102-19 / 102-20 / 102-22 / 102-23 / 102-24 / 102-26 / 102-27 / 102-28 / 102-32 / 102-33 / 103-34 / 102-35 / 102-36 / 102-37 / 102-45 |
| Descripción del modelo de negocio - Mercados en los que opera | Apartado "Entorno y estrategia" Apartado "Modelo de negocio" | | | 102-2 / 102-6 |
| Descripción del modelo de negocio - Objetivos y estrategias | Apartado "Entorno y Estrategia" Apartado "Gestión del riesgo" | | | 102-2 / 102-6 |

[1] Incluye CaixaBank S.A, filiales en España así como BPI Vida e Pensoes y BPI Gestión de Activos, tras integrarse en VidaCaixa y CaixaBank Asset Management, respectivamente.

| Ley 11/2018, de 28 de diciembre | CaixaBank, S.A. | Grupo CaixaBank España ¹ | Banco BPI | Equivalencia indicador GRI |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|------------------|-----------------------------------|
| Gestión del riesgo | | | | |
| Cómo el grupo gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos. | Apartado "Gestión del riesgo" | | | 102-15 |
| 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. | Apartado "Gestión del riesgo" | | | 102-15 / 102-29 / 102-30 / 102-47 |
| Atención al cliente | | | | |
| Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores | Apartado "Nuestra Identidad - Comportamiento responsable y ético: Políticas, códigos y normas internas" | | | 417-1 / 417-2 / 417-3 / 418-1 |
| Sistemas de reclamación | Apartado "Experiencia de cliente - Servicio de Atención al Cliente" | | | 103-1 |
| Número de quejas recibidas y resolución de las mismas | Apartado "Experiencia de cliente - Servicio de Atención al Cliente" | | | 103-1 |
| Otra información | | | | |
| Mencionar en el informe el marco nacional, europeo o internacional utilizado para cada materia | Apartado "Otra Información - Marco Normativo" | | | |
| Importe de los beneficios obtenidos país por país | Tabla 1.1 | | | 201-1 |
| Importe de los impuestos sobre beneficios pagados | Los pagos por impuestos sobre resultados realizados en el ejercicio 2018 han ascendido a 2 millones de euros, 1.809 miles de euros en Polonia y 111 miles de euros en Marruecos. | | | 201-1 |
| Importe de las subvenciones recibidas | Apartado "Nuestra Identidad - Contribución a la sociedad" | | | 201-4 |
| Gestión de personas | | | | |
| Número total de empleados | Véase Tabla 7.1 | Véase Tabla 7.1 | Véase Tabla 7.1 | 102-8 |
| Número total de empleados distribuidos por sexo | Véase Tabla 7.1 | Véase Tabla 7.1 | Véase Tabla 7.1 | 102-8 |
| Número total de empleados distribuidos por edad | Véase Tabla 7.2 | Véase Tabla 7.2 | Véase Tabla 7.2 | 102-8 |
| Número total de empleados distribuidos por procedencia | Véase Tabla 7.3 | Véase Tabla 7.3 | Véase Tabla 7.3 | 102-8 |
| Número total de empleados distribuidos por clasificación profesional | Véase Tabla 7.4 | Véase Tabla 7.4 | Véase Tabla 7.4 | 102-8 |
| Número total de empleados distribuidos por tipología de contrato | Véase Tabla 7.5 | Véase Tabla 7.5 | Véase Tabla 7.5 | 102-8 |
| Promedio anual de contratos indefinidos | Las actividades del Grupo no tienen un carácter cíclico o estacional relevante. Por este motivo, no es significativamente distinto que lo indicado en la Tabla 7.5 | | | 102-8 |
| Promedio anual de contratos temporales | Las actividades del Grupo no tienen un carácter cíclico o estacional relevante. Por este motivo, no es significativamente distinto que lo indicado en la Tabla 7.5 | | | 102-8 |
| Promedio anual de contratos a tiempo parcial | Las actividades del Grupo no tienen un carácter cíclico o estacional relevante. Por este motivo, no es significativamente distinto que lo indicado en la Tabla 7.5 | | | 102-8 |
| Número total de empleados por tipología de contrato y sexo | Véase Tabla 7.6 | Véase Tabla 7.6 | Véase Tabla 7.6 | 102-8 |
| Promedio anual de contratos indefinidos por sexo | Las actividades del Grupo no tienen un carácter cíclico o estacional relevante. Por este motivo, no es significativamente distinto que lo indicado en la Tabla 7.6 | | | 102-8 |
| Promedio anual de contratos temporales por sexo | Las actividades del Grupo no tienen un carácter cíclico o estacional relevante. Por este motivo, no es significativamente distinto que lo indicado en la Tabla 7.6 | | | 102-8 |
| Promedio anual de contratos a tiempo parcial por sexo | Las actividades del Grupo no tienen un carácter cíclico o estacional relevante. Por este motivo, no es significativamente distinto que lo indicado en la Tabla 7.6 | | | 102-8 |
| Número total de empleados por tipología de contrato y edad | Véase Tabla 7.7 | Véase Tabla 7.7 | Véase Tabla 7.7 | 102-8 |
| Promedio anual de contratos indefinidos por edad | Las actividades del Grupo no tienen un carácter cíclico o estacional relevante. Por este motivo, no es significativamente distinto que lo indicado en la Tabla 7.7 | | | 102-8 |
| Promedio anual de contratos temporales por edad | Las actividades del Grupo no tienen un carácter cíclico o estacional relevante. Por este motivo, no es significativamente distinto que lo indicado en la Tabla 7.7 | | | 102-8 |
| Promedio anual de contratos a tiempo parcial por edad | Las actividades del Grupo no tienen un carácter cíclico o estacional relevante. Por este motivo, no es significativamente distinto que lo indicado en la Tabla 7.7 | | | 102-8 |
| Número total de empleados por tipología de contrato y clasificación profesional | Véase Tabla 7.8 | Véase Tabla 7.8 | Véase Tabla 7.8 | 102-8 |
| Promedio anual de contratos indefinidos por clasificación profesional | Las actividades del Grupo no tienen un carácter cíclico o estacional relevante. Por este motivo, no es significativamente distinto que lo indicado en la Tabla 7.8 | | | 102-8 |
| Promedio anual de contratos temporales por clasificación profesional | Las actividades del Grupo no tienen un carácter cíclico o estacional relevante. Por este motivo, no es significativamente distinto que lo indicado en la Tabla 7.8 | | | 102-8 |
| Promedio anual de contratos a tiempo parcial por clasificación profesional | Las actividades del Grupo no tienen un carácter cíclico o estacional relevante. Por este motivo, no es significativamente distinto que lo indicado en la Tabla 7.8 | | | 102-8 |
| Número total de empleados despedidos distribuidos por sexo | Véase Tabla 7.9 | Véase Tabla 7.9 | Véase Tabla 7.9 | 401-1 |
| Número total de empleados despedidos distribuidos por edad | Véase Tabla 7.10 | Véase Tabla 7.10 | Véase Tabla 7.10 | 401-1 |
| Número total de empleados despedidos por clasificación profesional | Véase Tabla 7.11 | Véase Tabla 7.11 | Véase Tabla 7.11 | 401-1 |

[1] Incluye CaixaBank S.A, filiales en España así como BPI Vida e Pensoes y BPI Gestión de Activos, tras integrarse en VidaCaixa y CaixaBank Asset Management, respectivamente.

ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA

ESTADO DE INFORMACIÓN FINANCIERA

OTRA INFORMACIÓN

INDICADORES
LEY 11/2018

| Ley 11/2018, de 28 de diciembre | CaixaBank, S.A. | Grupo CaixaBank España ¹ | Banco BPI | Equivalencia indicador GRI |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|----------------------------|----------------------------|
| Gestión de personas | | | | |
| Remuneraciones medias | Véase Tabla 7.12/7.13/7.14 | Véase Tabla 7.12/7.13/7.14 | Véase Tabla 7.12/7.13/7.14 | 405-2 / 102-38 / 102-39 |
| Evolución remuneraciones medias | Véase Tabla 7.12/7.13/7.14 | Véase Tabla 7.12/7.13/7.14 | Véase Tabla 7.12/7.13/7.14 | 405-2 / 102-38 / 102-39 |
| Remuneraciones medias por sexo | Véase Tabla 7.12 | Véase Tabla 7.12 | Véase Tabla 7.12 | 405-2 / 102-38 / 102-39 |
| Evolución remuneraciones medias por sexo | Véase Tabla 7.12 | Véase Tabla 7.12 | Véase Tabla 7.12 | 405-2 / 102-38 / 102-39 |
| Remuneraciones medias por edad | Véase Tabla 7.13 | Véase Tabla 7.13 | Véase Tabla 7.13 | 405-2 / 102-38 / 102-39 |
| Evolución remuneraciones medias por edad | Véase Tabla 7.13 | Véase Tabla 7.13 | Véase Tabla 7.13 | 405-2 / 102-38 / 102-39 |
| Remuneraciones medias por clasificación profesional | Véase Tabla 7.14 | Véase Tabla 7.14 | Véase Tabla 7.14 | 405-2 / 102-38 / 102-39 |
| Evolución remuneraciones medias por clasificación profesional | Véase Tabla 7.14 | Véase Tabla 7.14 | Véase Tabla 7.14 | 405-2 / 102-38 / 102-39 |
| Brecha salarial | 0,55% | 1,02% | 5,17% | 405-2 / 102-38 / 102-39 |
| Remuneración media de los consejeros | Véase Tabla 7.15 | | | 405-2 / 102-38 / 102-39 |
| Remuneración media de los consejeros por sexo | Véase Tabla 7.15 | Véase Tabla 7.15 | Véase Tabla 7.15 | 405-2 / 102-38 / 102-39 |
| Implantación de políticas de desconexión laboral | Apartado "Gestión de Personas - Principios de gestión - Diversidad, igualdad de oportunidades y conciliación" | | | 103-1 |
| Número de empleados con discapacidad | 223 | 244 | 90 | 405-1 |
| Organización del tiempo de trabajo | Apartado "Gestión de personas - Entorno Laboral - Libertad de asociación y representación" | | | 103-1 |
| Número de horas de absentismo (gestionable) | 2.237.804 | 2.391.905 | 280.196 | 103-1 |
| Medidas para la conciliación | Apartado "Gestión de Personas - Principios de gestión - Diversidad, igualdad de oportunidades y conciliación" | | | 103-1 |
| Medidas para el fomento de la conciliación por ambos progenitores | Apartado "Gestión de Personas - Principios de gestión - Diversidad, igualdad de oportunidades y conciliación" | | | 103-2 / 401-3 |
| Condiciones de salud y seguridad en el trabajo | Apartado "Gestión de Personas - Principios de gestión - Seguridad, salud y bienestar corporativo" | | | 403-1 |
| Número de accidentes de trabajo | Véase Tabla 7.16 | Véase Tabla 7.16 | Véase Tabla 7.16 | 403-2 |
| Frecuencia de los accidentes en el trabajo (Índice de accidentalidad) | 1,42% | 1,36% | 5,43% | 403-2 |
| Gravedad de los accidentes en el trabajo | Véase Tabla 7.16 | Véase Tabla 7.16 | Véase Tabla 7.16 | 403-2 |
| Tipo de enfermedades profesionales | Las actividades de CaixaBank no comportan el desarrollo a sus trabajadores de ninguna de las enfermedades profesionales catalogadas como graves. En consecuencia, el asunto no ha sido identificado como material. | | | 403-3 |
| Enfermedades profesionales por sexo | Las actividades de CaixaBank no comportan el desarrollo a sus trabajadores de ninguna de las enfermedades profesionales catalogadas como graves. En consecuencia, el asunto no ha sido identificado como material. | | | 403-4 |
| Organización del diálogo social | Apartado "Gestión de personas - Entorno Laboral - Libertad de asociación y representación" | | | 102-41 |
| Procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos | Apartado "Gestión de Personas - Principios de gestión - Comunicación" Apartado "Gestión de Personas - Entorno Laboral - Libertad de asociación y representación" | | | 102-41 |
| Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país | Apartado "Gestión de Personas - Entorno Laboral - Libertad de asociación y representación" | | | 102-41 |
| Balance de los convenios colectivos particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo. | Apartado "Gestión de Personas - Principios de gestión - Seguridad, salud y bienestar corporativo" | | | 102-41 |
| Políticas implantadas en el campo de la formación | Apartado "Gestión de Personas - Principios de gestión - Impulso de actividades formativas" | | | 404-2 |
| Total de horas de formación | Véase Tabla 7.17 | Véase Tabla 7.17 | Véase Tabla 7.17 | 404-1 / 404-2 / 404-3 |
| Total de horas de formación por categoría profesional | Véase Tabla 7.17 | Véase Tabla 7.17 | Véase Tabla 7.17 | 404-1 / 404-2 / 404-3 |
| Accesibilidad universal de las personas con discapacidad | Apartado "Sostenibilidad - Responsabilidad con la sociedad" | | | 103-1 |
| Medidas para promover la igualdad de trato y oportunidades entre hombres y mujeres | Apartado "Gestión de Personas - Principios de gestión - Diversidad, igualdad de oportunidades y conciliación" | | | 103-1 / 201-3 / 401-2 |
| Medidas adoptadas para promover el empleo | Apartado "Gestión de Personas - Principios de gestión - Diversidad, igualdad de oportunidades y conciliación" | | | 103-1 / 402-1 |

[1] Incluye CaixaBank S.A, filiales en España así como BPI Vida e Pensoes y BPI Gestión de Activos, tras integrarse en VidaCaixa y CaixaBank Asset Management, respectivamente.

| Ley 11/2018, de 28 de diciembre | CaixaBank, S.A. | Grupo CaixaBank España ¹ | Banco BPI | Equivalencia indicador GRI |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|-----------|----------------------------|
| Gestión de personas | | | | |
| Protocolos contra el acoso sexual por sexo | Apartado "Gestión de Personas - Principios de gestión - Diversidad, igualdad de oportunidades y conciliación" | | | 103-1 |
| Protocolos para la integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad | Apartado "Gestión de Personas - Principios de gestión - Diversidad, igualdad de oportunidades y conciliación" | | | 103-1 |
| Políticas contra todo tipo de discriminación | Apartado "Nuestra Identidad - Comportamiento responsable y ético: Políticas, códigos y normas internas" Apartado "Gestión de personas - Principios de gestión - Diversidad, igualdad de oportunidades y conciliación" | | | 103-1 |
| Políticas en gestión de la diversidad | Apartado "Nuestra Identidad - Comportamiento responsable y ético: Políticas, códigos y normas internas" Apartado "Gestión de personas - Principios de gestión - Diversidad, igualdad de oportunidades y conciliación" | | | 103-1 |
| Sostenibilidad | | | | |
| Información detallada sobre los efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente. | Apartado "Sostenibilidad - Sostenibilidad Ambiental" | | | 103-1 / 307-1 |
| Información detallada sobre los efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en salud y la seguridad. | Apartado "Gestión de Personas - Principios de gestión - Seguridad, salud y bienestar corporativo" | | | 103-1 |
| Información detallada sobre los efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en los procedimientos de evaluación o certificación ambiental. | Apartado "Sostenibilidad - Sostenibilidad Ambiental" | | | 103-1 |
| Información detallada sobre los efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en los recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales. | N/A. El asunto no ha sido identificado como material según el estudio realizado. | | | 103-1 |
| Información detallada sobre los efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en la aplicación del principio de precaución. | Apartado "Nuestra Identidad - Comportamiento responsable y ético: Políticas, códigos y normas internas" | | | 102-11 / 103-1 |
| Información detallada sobre los efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en la cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales. | Dadas las actividades del Grupo, no existe riesgo de naturaleza ambiental significativo para el Grupo. CaixaBank no ha sido objeto de multas o sanciones relevantes relacionadas con el cumplimiento de la normativa ambiental en 2018 | | | 103-1 |
| Acciones para combatir el desperdicio de alimentos | N/A. El asunto no ha sido identificado como material según el estudio realizado. | | | No material |
| Las medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático | Apartado "Gestión del Riesgo" Apartado "Sostenibilidad - Sostenibilidad Ambiental" | | | 201-2 |
| Medidas para preservar o restaurar la biodiversidad | N/A. El asunto no ha sido identificado como material según el estudio realizado. | | | No material |
| Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas. | N/A. El asunto no ha sido identificado como material según el estudio realizado. | | | No material |
| Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono que afectan gravemente el medio ambiente. | Apartado "Sostenibilidad - Sostenibilidad Ambiental" | | | 201-2 |
| Las 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. | Apartado "Sostenibilidad - Sostenibilidad Ambiental" | | | No material |
| Los elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generado como resultado de las actividades de la empresa, incluido el uso de los bienes y servicios que produce. | Apartado "Sostenibilidad - Sostenibilidad Ambiental" | | | No material |
| Medidas para prevenir, reducir o reparar la contaminación por ruido | N/A. El asunto no ha sido identificado como material según el estudio realizado. | | | No material |
| Medidas para prevenir, reducir o reparar la contaminación lumínica | N/A. El asunto no ha sido identificado como material según el estudio realizado. | | | No material |
| Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos | N/A. El asunto no ha sido identificado como material según el estudio realizado. | | | No material |
| Consumo de materias primas y las medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso | N/A. El asunto no ha sido identificado como material según el estudio realizado. | | | No material |
| Medidas para mejorar la eficiencia energética y el uso de energías renovables. | Apartado "Sostenibilidad - Sostenibilidad Ambiental" | | | No material |
| Consumo directo e indirecto de energía | N/A. El asunto no ha sido identificado como material según el estudio realizado. | | | No material |
| Consumo de agua | N/A. El asunto no ha sido identificado como material según el estudio realizado. | | | No material |
| Suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales | N/A. El asunto no ha sido identificado como material según el estudio realizado. | | | No material |
| Impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local | Apartado "Nuestra Identidad - Contribución a la sociedad" Apartado "Sostenibilidad - Responsabilidad con la sociedad" | | | 413-1 / 413-2 |
| Impacto de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio | Apartado "Nuestra Identidad - Contribución a la sociedad" Apartado "Sostenibilidad - Responsabilidad con la sociedad" | | | 413-1 / 413-2 |
| Relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales | Apartado "Sostenibilidad - Responsabilidad con la sociedad" | | | 102-21 / 413-1 |
| Modalidades del diálogo con comunidades locales | Apartado "Sostenibilidad - Responsabilidad con la sociedad" | | | 413-1 / 102-40 |
| Acciones de Asociación y patrocinio | Apartado "Nuestra Identidad - Comportamiento responsable y ético: políticas, códigos y normas internas" Apartado "Gestión de personas - Principios de Gestión - Diversidad, igualdad de oportunidades y conciliación" | | | 102-12 / 102-13 / 415-1 |

[1] Incluye CaixaBank S.A, filiales en España así como BPI Vida e Pensoes y BPI Gestión de Activos, tras integrarse en VidaCaixa y CaixaBank Asset Management, respectivamente.

Tablas anexas Indicadores Ley 11/2018, de 28 de diciembre

Contribución a la Sociedad

Tabla 1.1 - Importe de los beneficios antes de impuestos obtenidos país por país

| 2018 | Grupo CaixaBank España | Banco BPI |
|----------|------------------------|-----------|
| España | 2.159 | -5 |
| Portugal | 45 | 395 |
| Otros | 214 | - |
| Total | 2.418 | 390 |

Gestión de Personas

Tabla 7.1 - Número total de empleados distribuidos por sexo

| 2018 | CaixaBank | Grupo CaixaBank España | Banco BPI |
|---------|-----------|------------------------|-----------|
| Hombres | 13.593 | 15.237 | 2.171 |
| Mujeres | 15.848 | 17.315 | 2.717 |
| Total | 29.441 | 32.552 | 4.888 |

Tabla 7.2 - Número total de empleados distribuidos por edad

| 2018 | CaixaBank | Grupo CaixaBank España | Banco BPI |
|------------|-----------|------------------------|-----------|
| <30 años | 1.720 | 1.910 | 184 |
| 30-39 años | 7.133 | 8.004 | 1.234 |
| 40-49 años | 15.521 | 16.883 | 2.487 |
| 50-59 años | 4.996 | 5.644 | 894 |
| >59 años | 71 | 111 | 89 |
| Total | 29.441 | 32.552 | 4.888 |

Tabla 7.3 - Número total de empleados distribuidos por procedencia

| 2018 | CaixaBank | Grupo CaixaBank España | Banco BPI |
|-------------------|-----------|------------------------|-----------|
| España | 29.320 | 32.357 | - |
| Portugal | - | 72 | 4.866 |
| América del Sur | 12 | 12 | - |
| América del Norte | 5 | 5 | - |
| Asia | 17 | 17 | - |
| Oceanía | 1 | 1 | - |
| Resto de Europa | 56 | 58 | 22 |
| África | 30 | 30 | - |
| Total | 29.441 | 32.552 | 4.888 |

Gestión de Personas

Tabla 7.4 - Número total de empleados distribuidos por clasificación profesional

| 2018 | CaixaBank | Grupo CaixaBank España | Banco BPI |
|--------------------|---------------|------------------------|--------------|
| Directivos | 5.399 | 5.577 | 450 |
| Mandos intermedios | 6.522 | 7.319 | 649 |
| Resto de empleados | 17.520 | 19.656 | 3.789 |
| Total | 29.441 | 32.552 | 4.888 |

Tabla 7.5 - Número total de empleados distribuidos por tipología de contrato

| 2018 | CaixaBank | Grupo CaixaBank España | Banco BPI |
|----------------------------------------------|---------------|------------------------|--------------|
| Contrato fijo o indefinido a tiempo completo | 28.498 | 31.560 | 4.738 |
| Contrato fijo o indefinido a tiempo parcial | 32 | 50 | 18 |
| Contrato temporal | 911 | 942 | 132 |
| Total | 29.441 | 32.552 | 4.888 |
| <i>Becarios</i> | 22 | 41 | - |

Tabla 7.6 - Número total de empleados por tipología de contrato y sexo

| CaixaBank | | | |
|--------------|----------------------------------------------|---------------------------------------------|-------------------|
| 2018 | Contrato fijo o indefinido a tiempo completo | Contrato fijo o indefinido a tiempo parcial | Contrato temporal |
| Hombres | 13.162 | 16 | 415 |
| Mujeres | 15.336 | 16 | 496 |
| Total | 28.498 | 32 | 911 |

Grupo CaixaBank España

| 2018 | Contrato fijo o indefinido a tiempo completo | Contrato fijo o indefinido a tiempo parcial | Contrato temporal |
|--------------|----------------------------------------------|---------------------------------------------|-------------------|
| Hombres | 14.785 | 21 | 431 |
| Mujeres | 16.775 | 29 | 511 |
| Total | 31.560 | 50 | 942 |

Banco BPI

| 2018 | Contrato fijo o indefinido a tiempo completo | Contrato fijo o indefinido a tiempo parcial | Contrato temporal |
|--------------|----------------------------------------------|---------------------------------------------|-------------------|
| Hombres | 2.119 | 2 | 50 |
| Mujeres | 2.619 | 16 | 82 |
| Total | 4.738 | 18 | 132 |

Gestión de Personas

Tabla 7.7 - Número total de empleados distribuidos por tipología de contrato y edad

| CaixaBank | | | |
|--------------|----------------------------------------------|---------------------------------------------|-------------------|
| 2018 | Contrato fijo o indefinido a tiempo completo | Contrato fijo o indefinido a tiempo parcial | Contrato temporal |
| <30 años | 956 | 4 | 760 |
| 30-39 años | 6.972 | 13 | 148 |
| 40-49 años | 15.506 | 12 | 3 |
| 50-59 años | 4.995 | 1 | - |
| >59 años | 69 | 2 | - |
| Total | 28.498 | 32 | 911 |

| Grupo CaixaBank España | | | |
|------------------------|----------------------------------------------|---------------------------------------------|-------------------|
| 2018 | Contrato fijo o indefinido a tiempo completo | Contrato fijo o indefinido a tiempo parcial | Contrato temporal |
| <30 años | 1.128 | 4 | 778 |
| 30-39 años | 7.830 | 18 | 156 |
| 40-49 años | 16.855 | 23 | 5 |
| 50-59 años | 5.638 | 3 | 3 |
| >59 años | 109 | 2 | - |
| Total | 31.560 | 50 | 942 |

| Banco BPI | | | |
|--------------|----------------------------------------------|---------------------------------------------|-------------------|
| 2018 | Contrato fijo o indefinido a tiempo completo | Contrato fijo o indefinido a tiempo parcial | Contrato temporal |
| <30 años | 73 | - | 111 |
| 30-39 años | 1.215 | - | 19 |
| 40-49 años | 2.477 | 8 | 2 |
| 50-59 años | 886 | 8 | - |
| >59 años | 87 | 2 | - |
| Total | 4.738 | 18 | 132 |

Gestión de Personas

Tabla 7.8 - Número total de empleados distribuidos por tipología de contrato y clasificación profesional

| CaixaBank | | | |
|--------------------|----------------------------------------------|---------------------------------------------|-------------------|
| 2018 | Contrato fijo o indefinido a tiempo completo | Contrato fijo o indefinido a tiempo parcial | Contrato temporal |
| Directivos | 5.393 | 6 | - |
| Mandos Intermedios | 6.518 | 1 | 3 |
| Resto empleados | 16.587 | 25 | 908 |
| Total | 28.498 | 32 | 911 |

Grupo CaixaBank España

| 2018 | Contrato fijo o indefinido a tiempo completo | Contrato fijo o indefinido a tiempo parcial | Contrato temporal |
|--------------------|----------------------------------------------|---------------------------------------------|-------------------|
| Directivos | 5.571 | 6 | - |
| Mandos Intermedios | 7.311 | 3 | 5 |
| Resto empleados | 18.678 | 41 | 937 |
| Total | 31.560 | 50 | 942 |

Banco BPI

| 2018 | Contrato fijo o indefinido a tiempo completo | Contrato fijo o indefinido a tiempo parcial | Contrato temporal |
|--------------------|----------------------------------------------|---------------------------------------------|-------------------|
| Directivos | 449 | - | 1 |
| Mandos Intermedios | 649 | - | - |
| Resto empleados | 3.640 | 18 | 131 |
| Total | 4.738 | 18 | 132 |

Tabla 7.9 - Número total de empleados despedidos distribuidos por sexo

| 2018 | CaixaBank | Grupo CaixaBank España | Banco BPI |
|--------------|-----------|------------------------|-----------|
| Hombres | 50 | 60 | 15 |
| Mujeres | 23 | 36 | 8 |
| Total | 73 | 96 | 23 |

Tabla 7.10 - Número total de empleados despedidos distribuidos por edad

| 2018 | CaixaBank | Grupo CaixaBank España | Banco BPI |
|--------------|-----------|------------------------|-----------|
| <30 años | 4 | 4 | - |
| 30-39 años | 21 | 31 | 7 |
| 40-49 años | 33 | 42 | 5 |
| 50-59 años | 15 | 17 | 7 |
| >59 años | - | 2 | 4 |
| Total | 73 | 96 | 23 |

Gestión de Personas

Tabla 7.11 - Número total de empleados despedidos por clasificación profesional

| 2018 | CaixaBank | Grupo CaixaBank España | Banco BPI |
|--------------------|-----------|------------------------|-----------|
| Directivos | 9 | 12 | 5 |
| Mandos intermedios | 13 | 18 | 3 |
| Resto de empleados | 51 | 66 | 15 |
| Total | 73 | 96 | 23 |

Tabla 7.12- Remuneraciones medias por sexo

| 2018 | CaixaBank | Grupo CaixaBank España | Banco BPI |
|--------------|---------------|------------------------|---------------|
| Hombres | 69.126 | 68.558 | 40.556 |
| Mujeres | 56.313 | 55.528 | 29.355 |
| Total | 62.237 | 61.615 | 34.330 |

| 2017 | CaixaBank | Grupo CaixaBank España | Banco BPI |
|--------------|---------------|------------------------|---------------|
| Hombres | 67.089 | 66.853 | 40.958 |
| Mujeres | 54.065 | 53.536 | 29.370 |
| Total | 60.123 | 59.785 | 34.517 |

Tabla 7.13 - Remuneraciones medias por edad

| 2018 | CaixaBank | Grupo CaixaBank España | Banco BPI |
|--------------|---------------|------------------------|---------------|
| <30 años | 23.256 | 23.971 | 16.217 |
| 30-39 años | 48.967 | 48.610 | 24.110 |
| 40-49 años | 65.861 | 65.252 | 34.563 |
| 50-59 años | 81.406 | 77.592 | 47.378 |
| >59 años | 153.515 | 116.531 | 63.050 |
| Total | 62.237 | 61.615 | 34.330 |

| 2017 | CaixaBank | Grupo CaixaBank España | Banco BPI |
|--------------|---------------|------------------------|---------------|
| <30 años | 20.400 | 20.938 | 16.442 |
| 30-39 años | 47.820 | 47.419 | 22.820 |
| 40-49 años | 64.780 | 63.985 | 34.048 |
| 50-59 años | 80.062 | 76.037 | 47.377 |
| >59 años | 168.277 | 125.523 | 58.373 |
| Total | 60.123 | 59.785 | 34.517 |

Gestión de Personas

Tabla 7.14 - Remuneraciones medias por clasificación profesional

| 2018 | CaixaBank | Grupo CaixaBank España | Banco BPI |
|--------------------|---------------|------------------------|---------------|
| Directivos | 92.868 | 95.260 | 85.533 |
| Mandos intermedios | 70.094 | 70.033 | 41.374 |
| Resto de empleados | 49.918 | 49.554 | 26.654 |
| Total | 62.237 | 61.615 | 34.330 |

| 2017 | CaixaBank | Grupo CaixaBank España | Banco BPI |
|--------------------|---------------|------------------------|---------------|
| Directivos | 89.018 | 90.624 | 85.654 |
| Mandos intermedios | 67.380 | 67.532 | 41.153 |
| Resto de empleados | 47.937 | 47.772 | 26.582 |
| Total | 60.123 | 59.785 | 34.517 |

Tabla 7.15 - Remuneraciones medias de los consejeros por sexo

| 2018 | Grupo CaixaBank |
|----------------------|-----------------|
| Hombres ¹ | 549.154 |
| Mujeres | 153.600 |
| Total | 439.278 |

1. Incluye la remuneración derivada de cargos distintos a los propios de representación en el Consejo de Administración (Presidente y cargos ejecutivos).

Tabla 7.16 - Accidentabilidad en el trabajo

| 2018 | CaixaBank | Grupo CaixaBank España | Banco BPI |
|------------------------------------------|-----------|------------------------|-----------|
| Número total de accidentes ¹ | 341 | 380 | 71 |
| <i>de los que: con víctimas mortales</i> | - | - | - |

1. Las actividades de CaixaBank no implican accidentabilidad de carácter grave a sus empleados.

Tabla 7.17 - Número total de horas de formación por clasificación profesional

| 2018 | CaixaBank | Grupo CaixaBank España | Banco BPI |
|--------------------|------------------|------------------------|----------------|
| Directivos | 391.607 | 395.673 | 1.991 |
| Mandos intermedios | 476.439 | 508.286 | 57.723 |
| Resto de empleados | 1.247.136 | 1.361.940 | 216.036 |
| Total | 2.115.182 | 2.265.899 | 275.750 |

Estado de información financiera



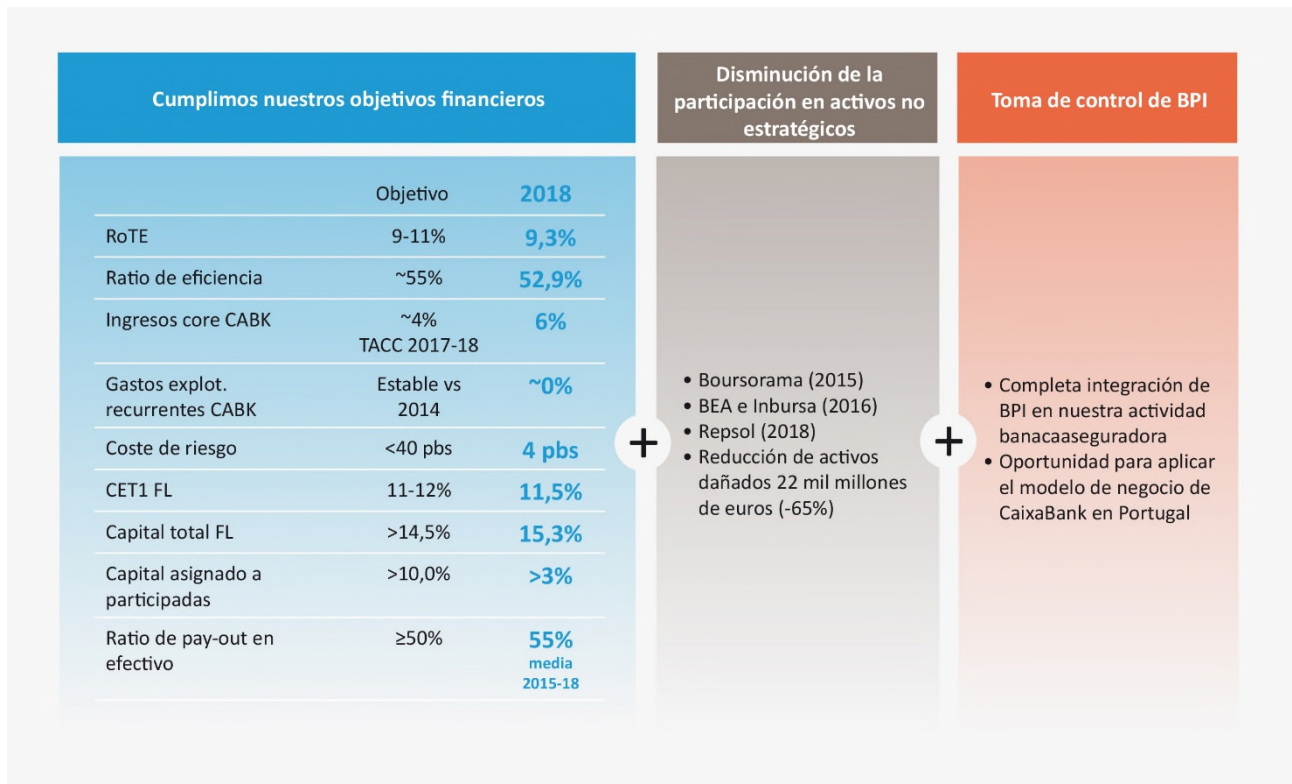


Resultados e
información
financiera

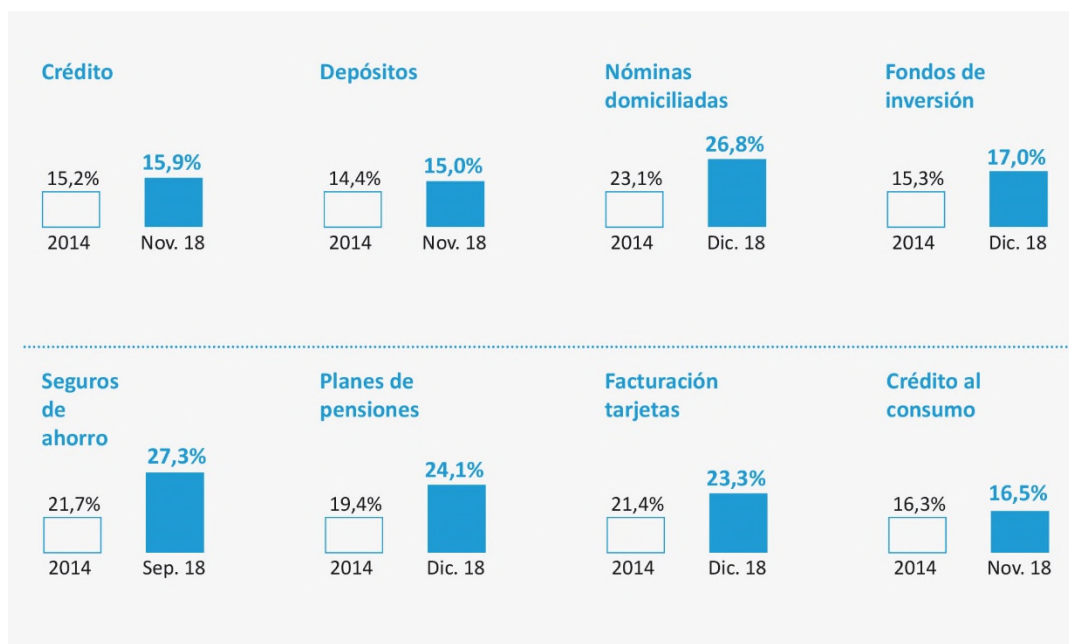
Resultados e información financiera

La información incluida en este apartado se presenta con criterios de gestión y amplía la que contienen las notas de las cuentas anuales consolidadas del ejercicio 2018.

Cumpliendo con los objetivos financieros estratégico del Plan Estratégico 2015-2018



Contrastada trayectoria de crecimiento y mejora de cuotas de mercado del negocio en España



Segmentación de negocios

En este apartado se presenta la información financiera de resultados y actividades de los diferentes segmentos de negocio de CaixaBank con la siguiente configuración:

Bancario y Seguros: recoge los resultados de la actividad bancaria, seguros y gestión de activos realizada por el Grupo esencialmente en España; así como la gestión de liquidez, ALCO, la financiación al resto de negocios y las actividades corporativas de todo el Grupo. Incluye, asimismo, los negocios adquiridos por CaixaBank a BPI en los últimos trimestres (seguros, gestión de activos y tarjetas).

Inmobiliario *non-core*: incluye los resultados, netos de su coste de financiación, de los activos inmobiliarios en España definidos como *non-core*, que incluyen:

- El crédito promotor clasificado como *non-core*.
- La totalidad de los activos inmobiliarios adjudicados (disponibles para la venta y en alquiler) propiedad, en su mayoría, de la filial inmobiliaria BuildingCenter.
- Otros activos y participaciones de naturaleza inmobiliaria.

Participaciones: el negocio recoge esencialmente los ingresos por dividendos y/o método de la participación netos del coste de financiación de las participaciones así como las ganancias/pérdidas por activos y pasivos financieros en Erste Group Bank, Repsol, Telefónica, BFA, BCI y Viacer. Asimismo incluye impactos relevantes en resultados de otras participaciones significativas en el ámbito de la diversificación sectorial incorporadas en las últimas adquisiciones del Grupo en España o consolidadas a través de BPI.

Los resultados aportados por BPI al consolidado por el método de la participación se incorporan hasta la toma de control en febrero de 2017, fecha en la que se constituyó un nuevo segmento de negocio. Asimismo, la participación en Repsol, tras el acuerdo de venta, y la de BFA, tras reestimar la influencia significativa a cierre de 2018, se clasifican como Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global.

BPI: el negocio recoge los resultados a partir de la toma de control de BPI en febrero de 2017, momento en que se consolidan por el método de integración global los activos y pasivos (considerando los ajustes realizados en la combinación de negocios). La cuenta de resultados incluye la reversión de los ajustes derivados de la puesta a valor razonable de los activos y pasivos en la combinación de negocios y excluye los resultados y magnitudes de balance asociados a los activos de BPI asignados al negocio de participaciones (esencialmente BFA, BCI y Viacer), referidos anteriormente.

Los gastos de explotación de los segmentos de negocio recogen tanto los directos como los indirectos, asignados en función de criterios internos de imputación.

La asignación de capital a los negocios Inmobiliario *non-core* y Participaciones se realiza en base al objetivo corporativo de mantener una ratio regulatoria *Common Equity Tier 1 (CET1) fully loaded* entre el 11 % y el 12 %, y considera tanto el consumo de recursos propios por activos ponderados por riesgo al 11 % como las deducciones aplicables. La asignación de capital a BPI se corresponde con la visión sub-consolidada, es decir, considerando los recursos propios de la filial. El capital consumido en BPI por las participadas asignadas al negocio de participaciones se asigna de forma consistente a este último negocio.

La diferencia entre el total de fondos propios del Grupo y el capital asignado al resto de negocios se atribuye al negocio bancario y seguros, que incluye las actividades corporativas del Grupo.

En 2018 se mantiene la misma estructura de segmentos de negocio del Grupo, si bien se han llevado a cabo ciertos cambios en los criterios de elaboración: (i) asignación al negocio de participaciones de BFA, BCI y Viacer esencialmente, anteriormente considerados en el segmento de negocio de BPI y (ii) se dejan de imputar los ingresos analíticos en el Negocio bancario y seguros cargados al negocio inmobiliario *non-core*, asociados al proceso de comercialización de activos.

Resultados

A efectos de la evolución de los diferentes epígrafes, se debe considerar que BPI se integró por consolidación global el 1 de febrero de 2017 tras la toma de control, siendo hasta entonces una entidad consolidada por el método de la participación:

| en millones de euros | 2017 | 2018 (segmentación por negocios) | | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|----------------------------------|--------------------|-------------------------|-----------------|------------|
| | Grupo | Grupo | Bancario y seguros | Inmobiliario o non-core | Participaciones | BPI |
| Margen de intereses | 4.746 | 4.907 | 4.682 | (23) | (149) | 397 |
| Ingresos por dividendos y resultados de entidades valoradas por el método de la participación | 653 | 972 | 217 | 3 | 746 | 6 |
| Comisiones netas | 2.499 | 2.583 | 2.310 | (7) | - | 280 |
| Ganancias / pérdidas por activos y pasivos financieros y otros | 282 | 278 | 225 | (6) | 11 | 48 |
| Ingresos y gastos amparados por contratos de seguro o reaseguro | 472 | 551 | 551 | - | - | - |
| Otros ingresos y gastos de explotación | (430) | (524) | (351) | (147) | - | (26) |
| Margen bruto | 8.222 | 8.767 | 7.634 | (180) | 608 | 705 |
| Gastos de administración y amortización recurrentes | (4.467) | (4.634) | (4.063) | (118) | (4) | (449) |
| Gastos extraordinarios | (110) | (24) | - | - | - | (24) |
| Margen de explotación | 3.645 | 4.109 | 3.571 | (298) | 604 | 232 |
| Pérdidas por deterioro de activos financieros | (799) | (97) | (264) | 65 | - | 102 |
| Otras dotaciones de provisiones | (912) | (470) | (234) | (240) | - | 4 |
| Ganancias / pérdidas en baja de activos y otros | 164 | (735) | (62) | (117) | (607) | 51 |
| Resultado antes de impuestos | 2.098 | 2.807 | 3.011 | (590) | (3) | 389 |
| Impuesto sobre sociedades | (378) | (712) | (810) | 115 | 90 | (107) |
| Resultado después de impuestos | 1.720 | 2.095 | 2.201 | (475) | 87 | 282 |
| Resultado atribuido a intereses minoritarios y a actividades interrumpidas | 36 | 110 | 2 | 55 | 33 | 20 |
| Resultado atribuido al Grupo | 1.684 | 1.985 | 2.199 | (530) | 54 | 262 |
| <i>Ratio de eficiencia</i> | 55,7% | 53,1% | | | | |
| <i>Ratio de eficiencia sin gastos extraordinarios</i> | 54,3% | 52,9% | | | | |
| <i>ROE</i> | 6,9% | 7,7% | | | | |
| <i>ROTE</i> | 8,4% | 9,3% | | | | |
| <i>ROA</i> | 0,5% | 0,5% | | | | |
| <i>RORWA</i> | 1,1% | 1,3% | | | | |

El resultado atribuido de 2018 alcanza los 1.985 millones de euros, un +17,8 % respecto a 2017.

El margen bruto se sitúa en 8.767 millones de euros (+6,6% respecto al ejercicio anterior) impulsado por el crecimiento de los ingresos *core* hasta los 8.217 millones de euros en 2018 (+4,2 %) y mayores ingresos de participadas.

Los gastos de administración y amortización recurrentes (+3,7%) crecen a un ritmo inferior a los ingresos *core*.

En la evolución de pérdidas por deterioro de activos financieros (-87,9%) incide la normalización de los indicadores de calidad del activo y la liberación extraordinaria de provisiones debido a la mejora de la recuperabilidad de deuda por 275 millones de euros aproximadamente.

En Otras dotaciones a provisiones (-48,4%) destaca en 2018 el impacto de la operación de recompra del 51% de Servihabitat¹ (en 2017 impactos extraordinarios negativos asociados a prejubilaciones y al saneamiento de la exposición en Sareb).

Ganancias / pérdidas en baja de activos y otros recoge resultados singulares en ambos ejercicios, destacando en 2018 el impacto negativo de la venta de Repsol y la reclasificación contable de BFA y, en 2017, el resultado positivo de la combinación de negocios generado en la adquisición de BPI.

[1] La operación de recompra del 51 % de Servihabitat ha dado lugar a un resultado negativo de -204 millones de euros en la cuenta de resultados de 2018 (-152 millones de euros registrados en Otras dotaciones a provisiones y -52 millones de euros en Ganancias / pérdidas en baja de activos y otros).

Margen de intereses

El **margen de intereses del Grupo en el año** se sitúa en 4.907 millones de euros (+3,4% respecto al mismo periodo de 2017).

En un entorno de tipos de interés todavía negativos, este crecimiento se debe a:

- Mejora de la rentabilidad del crédito de +7 puntos básicos debido a la producción a tipos superiores y al mix hacia segmentos más rentables que compensan las reprecitaciones todavía negativas de la cartera hipotecaria. Los intereses de dudosos y recuperaciones también contribuyen al aumento del tipo de crédito.
- Gestión de la financiación minorista, que supone una reducción de -1 punto básico en el coste del ahorro a la vista.
- El ahorro en los costes de la financiación institucional por menor precio y el mayor volumen de la cartera de renta fija superan el impacto de la caída de la rentabilidad de la renta fija y el aumento de los costes del exceso de liquidez remunerado a tipos negativos.

| en millones de euros | 2017 | | 2018 | | Variación R/C | |
|---------------------------------------------------|----------------|--------------|----------------|--------------|-------------------|---------------|
| | Saldo medio | Tipo % | Saldo medio | Tipo % | Por: tipo interés | Por: volumen |
| Intermediarios financieros | 15.900 | 1,15% | 21.241 | 0,83% | (51,3) | 44,3 |
| Cartera de créditos (a) | 209.185 | 2,20% | 208.470 | 2,27% | 140,2 | (16,2) |
| Valores representativos de deuda | 29.700 | 1,24% | 34.723 | 1,05% | (55,2) | 53,2 |
| Otros activos con rendimiento (*) | 49.984 | 3,55% | 54.174 | 3,03% | (260,5) | 126,5 |
| Resto de activos | 68.136 | - | 65.193 | - | - | (6,0) |
| Total activos medios (b) | 372.905 | 1,87% | 383.801 | 1,81% | (226,8) | 201,8 |
| Intermediarios financieros | 47.488 | 0,40% | 43.601 | 0,45% | (22,8) | 17,8 |
| Recursos de la actividad minorista (c) | 188.068 | 0,04% | 199.220 | 0,04% | 8,8 | 2,2 |
| Empréstitos institucionales y valores negociables | 27.057 | 1,11% | 26.822 | 0,98% | 36,8 | 2,2 |
| Pasivos subordinados | 5.575 | 2,61% | 6.346 | 1,73% | 49,3 | (13,3) |
| Otros pasivos con coste (*) | 59.158 | 2,48% | 63.366 | 2,14% | 201,0 | (90,0) |
| Resto de pasivos | 45.559 | - | 44.446 | - | - | (6,0) |
| Total recursos medios (d) | 372.905 | 0,60% | 383.801 | 0,53% | 273,2 | (87,2) |
| Diferencial de la clientela (a-c) | | 2,16% | | 2,23% | | |
| Diferencial del balance (b-d) | | 1,27% | | 1,28% | | |

(*) Incluyen la actividad aseguradora de vida ahorro del Grupo.

Para la correcta interpretación deben tenerse en cuenta los siguientes aspectos:

De acuerdo con la normativa contable, los ingresos derivados de la aplicación de tipos negativos se imputan según su naturaleza. La rúbrica de intermediarios financieros del activo recoge los intereses negativos de los saldos de intermediarios financieros del pasivo, siendo los más significativos los ingresos de la TLTRO II. De forma simétrica, la rúbrica de intermediarios financieros del pasivo recoge los intereses negativos de los saldos de intermediarios financieros activo. Sólo el neto entre ingresos y gastos de ambas rúbricas tiene significación económica.

Los epígrafes de 'Otros activos con rendimiento' y 'Otros pasivos con coste' recogen, principalmente, la actividad aseguradora de vida ahorro del Grupo.

Comisiones

Los **ingresos por comisiones crecen hasta los 2.583 millones de euros**, un +3,4% respecto al ejercicio anterior:

- Las **comisiones bancarias, valores y otros** ascienden a 1.488 millones de euros e incluyen ingresos de operaciones de valores, las comisiones derivadas de transaccionalidad, así como las de riesgo, gestión de depósitos, medios de pago y banca de inversión.

La evolución respecto al ejercicio 2017 (-2,2%) está impactada, entre otros, por mayores comisiones pagadas por acuerdos de distribución vinculados a la financiación al consumo así como por menores comisiones en banca de inversión.

- Las **comisiones de fondos de inversión, carteras y sicav's** se sitúan en los 552 millones de euros (+12,6%) por el incremento del patrimonio gestionado durante los primeros nueve meses del ejercicio, si bien la volatilidad de los mercados ha incidido negativamente en la evolución del patrimonio en el cuarto trimestre, en el que las comisiones disminuyen un 2,8%.
- Crecimiento de las comisiones por gestión de planes de pensiones del 2,0%** hasta los 217 millones de euros a través de una amplia oferta de productos.
- Las **comisiones por comercialización de seguros** crecen tras la intensa actividad comercial hasta los 326 millones de euros (+19,0%).

ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA

ESTADO DE INFORMACIÓN FINANCIERA

OTRA INFORMACIÓN

RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA

| en millones de euros | 2017 | 2018 |
|-----------------------------------------|--------------|--------------|
| Comisiones bancarias, valores y otros | 1.521 | 1.488 |
| Fondos de inversión, carteras y SICAV's | 491 | 552 |
| Planes de pensiones | 213 | 217 |
| Comercialización de seguros | 274 | 326 |
| Comisiones netas | 2.499 | 2.583 |

Ingresos de la cartera de participadas

Los **ingresos de la cartera de participadas se sitúan en 972 millones de euros**. Incluyen los resultados de las entidades valoradas por el método de la participación, así como los ingresos por dividendos.

Los resultados de las entidades valoradas por el método de la participación (+57,0%) vienen marcados a nivel interanual por la buena evolución de su negocio y, en especial, por la mayor contribución relacionada con BFA, marcada por impactos extraordinarios en ambos ejercicios:

- En enero de 2017, previo a la toma de control de BPI por CaixaBank, registro del resultado atribuido derivado de la venta por BPI del 2% de la participación en BFA (-97 millones de euros), originado principalmente por los ajustes de valoración por diferencias de conversión en la cuenta de resultados de BPI anteriormente reconocidas en su patrimonio.
- En el cuarto trimestre de 2017, registro de -68 millones de euros (que incluían resultados extraordinarios por importe de -119 millones de euros), asociados entre otros, al impacto estimado de aplicar (acorde con la NIC 29) los efectos inflacionarios de Angola a los estados financieros de BFA.
- En 2018 registro de 155 millones de euros correspondientes a impactos extraordinarios en resultados derivados, entre otros, de la devaluación de la divisa angoleña.
- El resultado neto atribuido de BFA en 2018 después de deducir los impactos de la reclasificación contable, impuestos y minoritarios se sitúa en 51 millones de euros.

Los ingresos por dividendos incluyen en el segundo trimestre de ambos ejercicios, 104 millones de euros correspondientes a Telefónica SA. En el cuarto trimestre de 2018 se ha registrado un dividendo de 23 millones de euros por la participación remanente en Repsol.

| en millones de euros | 2017 | 2018 |
|-------------------------------------------------------|------------|------------|
| Ingresos por dividendos | 127 | 146 |
| Entidades valoradas por el método de la participación | 526 | 826 |
| Ingresos de la cartera de participadas | 653 | 972 |

Ganancias / pérdidas por activos y pasivos financieros y otros

Las **ganancias/pérdidas por activos y pasivos financieros y otros** se sitúan en 278 millones de euros (-1,7%) e incluyen, entre otros, la materialización de plusvalías latentes de activos financieros disponibles para la venta.

Ingresos y gastos amparados en contratos de seguros

Crecimiento sostenido de los ingresos derivados de la actividad de seguros de vida riesgo hasta 551 millones de euros (+16,7% en el año).

Otros ingresos y gastos de explotación

La evolución interanual de **Otros ingresos y gastos de explotación** está impactada por menores gastos inmobiliarios así como por el registro, en el ejercicio 2017, del ingreso derivado de acuerdos singulares por 115 millones de euros.

A cierre de 2018 el epígrafe Otros ingresos y gastos de explotación se sitúan en -524 millones de euros e incluye, entre otros, ingresos y cargas de filiales no inmobiliarias, ingresos por alquileres y gastos por la gestión de los inmuebles adjudicados y contribuciones, tasas e impuestos.

Tras la adquisición de Servihabitat y hasta la formalización de la venta del negocio inmobiliario, los costes de gestión y administración de la cartera se han reclasificado en el consolidado, recogiendo por el neto de ingresos y gastos en la línea de actividades interrumpidas.

| en millones de euros | 2017 | 2018 |
|----------------------------------------------------------------------------|--------------|--------------|
| Contribución al Fondo Único de Resolución / Fondo de Garantía de Depósitos | (304) | (325) |
| Otros ingresos y gastos inmobiliarios (incluye IBI) | (200) | (147) |
| Otros | 74 | (52) |
| Otros ingresos y gastos de explotación | (430) | (524) |

Gastos de administración y amortización

Los gastos de administración y amortización recurrentes se sitúan en 4.634 millones de euros, +3,7%. Crecimiento del gasto a un ritmo inferior que el total de ingresos (margen bruto + 6,6%) y que los ingresos *core* (+4,2%).

Los gastos generales crecen a nivel interanual principalmente por la transformación del modelo de distribución (oficinas *store*, *InTouch*), un mayor gasto en tecnología y nuevos requerimientos normativos.

Las amortizaciones se reducen como consecuencia, entre otros, del saneamiento de intangibles llevado a cabo en el cuarto trimestre de 2017.

Los gastos extraordinarios están asociados a la integración de BPI (24 millones de euros en 2018 y 110 millones de euros en 2017).

| en millones de euros | 2017 | 2018 |
|------------------------------------------------------------|---------------|----------------|
| Margen bruto | 8.222 | 8.767 |
| Gastos de personal | (2.87) | (2.937) |
| Gastos generales | (1.16) | (1.292) |
| Amortizaciones | (427) | (405) |
| Gastos de administración y amortización recurrentes | (4.46) | (4.634) |
| Gastos extraordinarios | (110) | (24) |

Pérdidas por deterioro de activos financieros y otras dotaciones a provisiones

Menores **dotaciones para insolvencias** (-87,9%) en el proceso de normalización de los indicadores de calidad del activo y aspectos singulares, entre los que destaca, la reversión de provisiones por 275 millones de euros aproximadamente, asociados a la actualización del valor recuperable de la exposición en un gran acreditado.

El coste del riesgo (12 meses) se reduce hasta 0,04% (0,16% sin considerar la referida reversión).

Otras dotaciones a provisiones recoge, principalmente, la cobertura para contingencias y el deterioro de otros activos.

En 2018 incluye el registro, en el segundo trimestre, de -152 millones de euros correspondiente a la diferencia entre el precio de recompra a TPG del 51% del *servicer* y el valor razonable estimado para esta participación. En el cuarto trimestre registro de -53 millones de euros asociados a prejubilaciones y, entre otros, deterioros como consecuencia de la revisión del valor recuperable de ciertos activos

En 2017 incluía, entre otros, el registro de -455 millones de euros asociados a prejubilaciones y -154 millones de euros de saneamiento de la exposición en Sareb.

ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA

ESTADO DE INFORMACIÓN FINANCIERA

OTRA INFORMACIÓN

RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA

| en millones de euros | 2017 | 2018 |
|---------------------------------------------------------------------------------------|----------------|--------------|
| Dotaciones para insolvencias | (799) | (97) |
| Otras dotaciones a provisiones | (912) | (470) |
| Pérdidas por deterioro de activos financieros y otras dotaciones a provisiones | (1.711) | (567) |

Ganancias / pérdidas en la baja de activos y otros

Ganancias/pérdidas en la baja de activos y otros recoge, esencialmente, los resultados de operaciones singulares formalizadas y resultados por ventas de activos y saneamientos. Su evolución refleja:

- Resultados inmobiliarios impactados en 2018 por la operación de venta del negocio inmobiliario. Impacto de -60 millones de euros por la formalización de dicha operación (incluyendo gastos, impuestos y otros costes) y, -52 millones de euros por el deterioro del 49% de la participación anteriormente mantenida en Servihabitat para adecuar su valor en libros al nuevo valor razonable.
- En el epígrafe de Otros se incluye el resultado de -154 millones de euros derivado del cambio en la clasificación contable de la participación en BFA.
- Registro del resultado negativo derivado del acuerdo de venta de la participación en Repsol (-453 millones de euros) así como el beneficio procedente de la venta del negocio de adquirencia (Terminal Punto de Venta) de BPI a Comercia Global Payments (+58 millones).

En 2017, destaca el resultado derivado de la combinación de negocios con BPI en el primer trimestre (+256 millones de euros) y saneamientos por obsolescencia de activos en el cuarto trimestre.

| en millones de euros | 2017 | 2018 |
|--------------------------------------------------------|------------|--------------|
| Resultados inmobiliarios | 6 | (117) |
| Otros | 158 | (618) |
| Ganancias / pérdidas en baja de activos y otros | 164 | (735) |

Aspectos singulares del ejercicio 2018

- Beneficio de 60 MM€ por la venta de la participación en Viacer en contexto de desinversión → [Nota 12 de las cuentas anuales consolidadas](#)
- Materialización de plusvalías latentes en la cartera de renta fija por importe de +127 MM€, incluido el resultado vinculado a la cancelación de la cobertura asociada → [Nota 13 de las cuentas anuales consolidadas](#).
- Resultado derivado de la cancelación de cobertura sobre obligaciones subordinadas de 110 MM€ → [Nota 15 de las cuentas anuales consolidadas](#)
- Acuerdo de venta del negocio de adquirencia de BPI a Comercia con impacto de +58 MM€ → [Nota 41 de las cuentas anuales consolidadas](#)
- Acuerdo de venta de la participación en Repsol con impacto bruto de -453 MM€ → [Nota 16 de las cuentas anuales consolidadas](#)
- Acuerdo de recompra del 51% de Servihabitat Servicios Inmobiliarios con impacto de -204 MM€ → [Nota 1 de las cuentas anuales consolidadas](#)
- Acuerdo de venta a Lone Star del 80% de Coral Homes, sociedad a la que se han aportado activos inmobiliarios y la participación en Servihabitat Servicios Inmobiliarios, con impacto final de -48 MM€ netos de gastos e impuestos → [Nota 1 de las cuentas anuales consolidadas](#)
- Acuerdo de prejubilación con impacto de -67 MM€ → [Nota 23 de las cuentas anuales consolidadas](#)
- Pérdida de la influencia significativa sobre BFA y reclasificación de la participación en instrumento financiero, con impacto de -154 MM€ → [Nota 16 de las cuentas anuales consolidadas](#)

Por otro lado, y sin impacto en la cuenta de resultados, durante 2018 se han registrado las siguientes operaciones con impacto patrimonial:

- 1ª aplicación de NIIF 9 con impacto neto de -561 Mn€ registrado con cargo en reservas → [Nota 1 de las cuentas anuales consolidadas](#)
- Reducción de los intereses minoritarios como consecuencia de la adquisición de la participación no controlada en BPI para alcanzar el 100% mediante el acuerdo con Allianz y la ejecución del derecho de compra forzosa → [Nota 24 de las cuentas anuales consolidadas](#)

Evolución de la actividad

Los **activos totales del Grupo se sitúan en 386.622 millones de euros** a 31 de diciembre de 2018 (+1,0% en relación con el balance de apertura tras la implantación de IFRS9 a 1 de enero de 2018).

| en millones de euros | 01-01-18 | 31-12-18 (segmentación por negocios) | | | | |
|----------------------|----------|--------------------------------------|--------------------|------------------------|-----------------|--------|
| | Grupo | Grupo | Bancario y seguros | Inmobiliari o non-core | Participaciones | BPI |
| Total activo | 382.638 | 386.622 | 345.122 | 5.737 | 4.685 | 31.078 |
| Total pasivo | 358.511 | 362.564 | 325.497 | 5.057 | 3.653 | 28.357 |
| Fondos propios | 23.665 | 24.836 | 20.437 | 680 | 1.032 | 2.687 |
| Capital asignado | 100% | 100% | 82% | 3% | 4% | 11% |

Crédito a la clientela

El **crédito bruto a la clientela se sitúa en los 224.693 millones de euros**, un +0,3% en el año con crecimiento de la **cartera sana** del 1,8%.

| en millones de euros | 31-12-17 | 31-12-18 (segmentación por negocios) | | |
|--------------------------------------|----------------|--------------------------------------|---------------------|---------------|
| | Grupo | Grupo | del que: bancario y | del que: BPI |
| Crédito a particulares | 128.490 | 127.046 | 114.403 | 12.643 |
| <i>Adquisición de vivienda</i> | 94.187 | 91.642 | 80.472 | 11.170 |
| <i>Otras finalidades</i> | 34.303 | 35.404 | 33.931 | 1.473 |
| Crédito a empresas | 83.463 | 85.785 | 75.793 | 8.972 |
| Sector público | 11.998 | 11.862 | 10.201 | 1.661 |
| Crédito a la clientela, bruto | 223.951 | 224.693 | 200.397 | 23.276 |
| (Fondo para insolvencias) | (6.832) | (5.728) | (4.629) | (814) |
| Crédito a la clientela, neto | 217.119 | 218.965 | 195.768 | 22.462 |
| Riesgos contingentes | 13.983 | 14.588 | 12.719 | 1.636 |

En la evolución por segmentos destaca:

- El **crédito para la adquisición de vivienda** (-2,7% en el año) sigue marcado por el desapalancamiento de las familias, si bien durante 2018 ha mostrado indicadores positivos en el crecimiento de la nueva producción.
- El **crédito a particulares – otras finalidades** aumenta un 3,2% en el año, impulsado, esencialmente, por el crédito al consumo en España (+18,7% en el año).
- La financiación a **empresas - sectores productivos ex-promotores** aumenta un +3,4% en el año.
- La **financiación a promotores** disminuye un 3,8% en el año, representando un peso sobre la cartera de crédito del 3,0 % a 31 de diciembre de 2018.
- La exposición al **sector público** disminuye ligeramente en el año, si bien en su evolución inciden operaciones singulares.

Recursos de clientes

Los **recursos de clientes ascienden a 358.482 millones de euros**, con crecimiento del +2,6% en el año, impactados por la evolución negativa de los mercados, especialmente durante el cuarto trimestre.

| en millones de euros | 31-12-17 | 31-12-18 (segmentación por negocios) | | |
|-----------------------------------------|----------------|--------------------------------------|------------------------|---------------|
| | Grupo | Grupo | del que: bancario y | del que: BPI |
| Recursos de la actividad de clientes | 196.611 | 204.980 | 182.862 | 22.0 |
| <i>Ahorro a la vista</i> | 158.772 | 174.256 | 160.851 | 13.3 |
| <i>Ahorro a plazo</i> | 35.793 | 30.724 | 22.011 | 8.70 |
| <i>Pasivos subordinados retail</i> | 2.046 | - | - | - |
| Pasivos por contratos de seguros | 49.965 | 52.383 | 52.383 | - |
| Cesión temporal de activos y otros | 968 | 2.060 | 2.044 | 16 |
| Recursos en balance | 247.544 | 259.423 | 237.289 | 22.052 |
| Fondos de inversión, carteras y SICAV's | 66.882 | 64.542 | 59.455 | 5.083 |
| Planes de pensiones | 29.669 | 29.409 | 29.408 | - |
| Activos bajo gestión | 96.551 | 93.951 | 88.863 | 5.08 |
| Otras cuentas | 5.363 | 5.108 | 3.156 | 1.95 |
| Total recursos de clientes | 349.458 | 358.482 | 329.308 | 29.087 |

Los recursos en balance alcanzan los 259.423 millones de euros (+4,8% en 2018):

Crecimiento del 9,8% del **ahorro a la vista**, hasta los 174.256 millones de euros.

El **ahorro a plazo** se sitúa en 30.724 millones de euros (-14,2% en el año), en un entorno de tipos de interés en mínimos en la renovación de vencimientos.

Incremento de los **pasivos por contratos de seguros**¹(+4,8% en el año) tras la intensa actividad comercial.

Los **activos bajo gestión se sitúan en 93.951 millones de euros**. En su evolución (-2,7% en el año) incide, esencialmente, la variación de valor de mercado, especialmente durante el cuarto trimestre, Aislado el efecto de la evolución del mercado, los activos bajo gestión incrementan un 2,4 % en el año.

- El patrimonio gestionado en **fondos de inversión, carteras y sicavs** se sitúa en 64.542 millones de euros (-3,5% en 2018).
- Los **planes de pensiones** se sitúan en 29.409 millones de euros (-0,9% en el año).

[1] No incluye el impacto de la variación de valor de los activos financieros asociados, a excepción de los Unit link.

Calidad del activo

Los saldos dudosos descienden hasta los 11.195 millones de euros tras la gestión activa de la morosidad, que incluye, además de la normalización de los indicadores de calidad del activo, la venta de carteras. **Reducción de -3.110 millones de euros en el año. La ratio de morosidad se reduce hasta el 4,7%** (6,0% en diciembre de 2017):

| en % | 31-12-17 | 31-12-18 (segmentación por negocios) | | | |
|-----------------------------------------------|-------------|--------------------------------------|-----------------------------|--------------------------------|--------------|
| | Grupo | Grupo | del que: bancario y seguros | del que: Inmobiliario non-core | del que: BPI |
| Crédito a particulares | 5,2% | 4,7% | | | |
| <i>Adquisición de vivienda</i> | 4,2% | 3,8% | | | |
| <i>Otras finalidades</i> | 7,9% | 7,2% | | | |
| Crédito a empresas | 8,3% | 5,4% | | | |
| <i>Sectores productivos expromotores</i> | 7,1% | 4,7% | | | |
| <i>Promotores</i> | 21,7% | 13,7% | | | |
| Sector público | 1,4% | 0,4% | | | |
| Ratio de morosidad (créditos + avales) | 6,0% | 4,7% | 4,4% | 66,0% | 4,2% |
| Ratio de cobertura de la morosidad | 50% | 54% | 51% | 41% | 87% |

Los fondos para insolvencias a 31 de diciembre se sitúan en 6.014 millones de euros. Su evolución con respecto al cierre del ejercicio anterior refleja la entrada en vigor de IFRS9 el 1 de enero de 2018, que supuso un incremento de las provisiones para riesgos de crédito por importe de 791 millones de euros. Asimismo, en su evolución influyen los ajustes del valor recuperable de las exposiciones crediticias, la cancelación de deuda derivada de la compra y la adjudicación de inmuebles y la baja de activos y traspasos a fallidos.

Activos inmobiliarios adjudicados

Tras la formalización de la operación de venta del negocio inmobiliario en el cuarto trimestre y la intensa actividad comercial del año:

- La cartera de **adjudicados netos disponibles para la venta¹** se reduce hasta los 740 millones de euros (**-5.138 millones de euros en 2018**), con una ratio de cobertura con saneamientos del 39%.
- La cartera de **alquiler** se sitúa en 2.479 millones de euros netos de provisiones, -551 millones de euros en el año, que incluye una venta de una cartera de activos inmobiliarios en alquiler en el segundo trimestre por importe de 226 millones de euros.

El **total de ventas² de inmuebles en 2018 alcanza los 2.060 millones de euros**, +28 % frente al mismo periodo de 2017 (+14% sin incluir la venta de cartera de alquiler referida anteriormente).

[1] No incluyen derechos de remate de inmuebles procedentes de subasta (213 y 275 MM€ netos a 31 de diciembre y 31 de diciembre de 2017, respectivamente)

[2] A precio de venta. Excluye el traspaso de inmuebles a Lone Star en el closing de la operación inmobiliaria.

Liquidez y estructura de financiación

| en millones de euros y en % | 31-12-17 | 31-12-18 |
|------------------------------------------------|----------|----------|
| Activos líquidos totales | 72.775 | 79.530 |
| <i>Del que: saldo disponible en póliza ECB</i> | 19.165 | 22.437 |
| <i>Del que: HQLA</i> | 53.610 | 57.093 |
| Financiación institucional | 28.691 | 29.453 |
| <i>Loan to deposits</i> | 108% | 105% |
| <i>Liquidity Coverage Ratio</i> | 185% | 196% |

Los **activos líquidos totales se sitúan en 79.530 millones de euros** a 31 de diciembre de 2018, con un crecimiento de 6.755 millones de euros en el año.

El **Liquidity Coverage Ratio** medio del Grupo (LCR), a 31 de diciembre de 2018, es del **196 %**, muy por encima del mínimo puntual requerido del 100 % a partir de 1 de enero de 2018.

Sólida estructura de financiación minorista con una ratio **loan to deposits del 105 %**.

El **saldo dispuesto** de la póliza del BCE a 31 de diciembre de 2018 es de **28.183 millones de euros** correspondientes a financiación TLTRO II (-637 millones de euros en el año correspondientes a un vencimiento de financiación TLTRO I de BPI).

Financiación institucional por 29.453 millones de euros con **exitoso acceso de CaixaBank** a los mercados durante el ejercicio 2018 a través de emisiones de distintos instrumentos de deuda:

| en millones de euros | Importe | Vencimiento | Coste | Demanda | Emisor |
|----------------------------|---------|------------------|------------------------|---------|-----------|
| Cédulas hipotecarias | 1.000 | 10 años | 1,116% (midswap+0,22%) | 1.350 | CaixaBank |
| Cédulas hipotecarias | 125 | 14 años | 1,747% (midswap+0,31%) | Privada | CaixaBank |
| Cédulas hipotecarias | 50 | 14 años | 1,744% (midswap+0,31%) | Privada | CaixaBank |
| Cédulas hipotecarias | 75 | 14 años | 1,754% (midswap+0,30%) | Privada | CaixaBank |
| Cédulas hipotecarias | 375 | 14 años | 1,559% (midswap+0,32%) | Privada | CaixaBank |
| Cédulas hipotecarias | 160 | 15 años | 1,64% (midswap+0,35%) | 400 | CaixaBank |
| Deuda senior | 1.000 | 5 años y 3 meses | 0,836% (midswap+0,48%) | 2.200 | CaixaBank |
| Additional Tier 1 | 1.250 | Perpetuo | 5,345% | 3.500 | CaixaBank |
| Deuda subordinada Tier 2 | 1.000 | 12 años | 2,323% (midswap+1,68) | 2.299 | CaixaBank |
| Obrigações hipotecárias | 250 | 7 años | Euribor 6 meses +0,30% | Privada | BPI |
| Obrigações hipotecárias | 300 | 4 años | Euribor 6 meses +0,30% | Privada | BPI |
| Deuda senior non preferred | 1.000 | 5 años | 1,83% (midswap+1,45%) | 2.250 | CaixaBank |

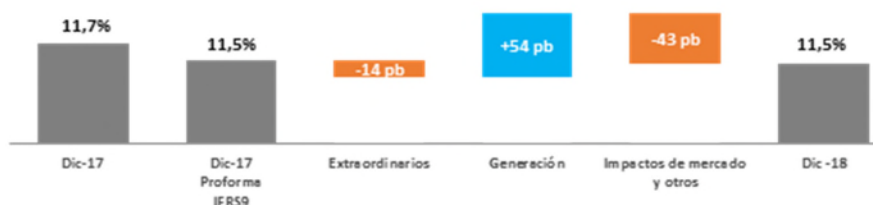
La capacidad de emisión no utilizada de cédulas hipotecarias y territoriales de CaixaBank, S.A. asciende a 2.288 millones de euros a cierre de diciembre de 2018.

Con posterioridad al cierre de 2018, CaixaBank ha realizado una emisión de 1.000 millones de euros de deuda *senior non preferred* a 5 años con una rentabilidad anual del 2,47 %, equivalente a *midswap* + 225 puntos básicos. La emisión ha tenido una demanda cercana a los 2.200 millones de euros.

Gestión del capital

| en millones de euros y en % | 31-12-17 | 31-12-18 |
|----------------------------------------------------------|----------|----------|
| <i>Common Equity Tier 1 (CET1) fully loaded</i> | 11,7% | 11,5% |
| <i>Tier 1 fully loaded</i> | 12,3% | 13,0% |
| <i>Capital total fully loaded</i> | 15,7% | 15,3% |
| Activos ponderados por riesgo (APRs) <i>fully loaded</i> | 148.626 | 145.942 |
| <i>Leverage ratio fully loaded</i> | 5,3% | 5,5% |

La ratio **Common Equity Tier 1 (CET1) fully loaded** se sitúa a 31 de diciembre de 2018 en el 11,5 %. Excluyendo los -15 puntos básicos el impacto de la primera aplicación de la normativa contable IFRS9 y -14 puntos básicos por movimientos extraordinarios durante el año (compra de participación de minoritarios en BPI y la venta del 80% del negocio inmobiliario), la evolución ha sido de +54 puntos básicos por generación orgánica de capital y -43 puntos básicos principalmente por la volatilidad de los mercados y otros impactos, entre los que se incluye en el tercer trimestre el ajuste a los requerimientos por riesgo de crédito de la cartera hipotecaria dudosa, derivado del proceso TRIM (*Targeted Review of Internal Models*) del Banco Central Europeo:



La ratio **Tier 1 fully loaded** alcanza el 13,0 %. El Grupo mantiene desde el primer trimestre del ejercicio un 1,5 % de instrumentos AT1, en línea con lo previsto en el Pilar 1 de la normativa de capital, anteriormente cubiertos total o parcialmente con CET1.

El Capital Total, en términos *fully loaded*, se sitúa en el 15,3%. Esta ratio recoge la emisión de 1.000 millones de instrumentos de Tier 2 emitidos en abril de 2018, la amortización de una emisión instrumentos de Tier 2 de 2.072 millones de euros en mayo (de los que computables 1.574 millones) y la amortización de otra emisión de instrumentos de Tier 2 de 750 millones de euros realizada en noviembre (de los que computables 738 millones).

El nivel de apalancamiento (*leverage ratio*) *fully loaded* alcanza el 5,5 %.

Respecto a los elementos subordinados para cumplir con los futuros requerimientos de MREL, en octubre se emitieron 1.000 millones de deuda *Senior non-preferred*. La ratio sobre APR de instrumentos subordinados incluyendo, principalmente, el Capital Total y la *Senior non-preferred* es del 16,9 % *fully loaded*¹.

Según los criterios de aplicación progresiva vigentes en 2018, los niveles de solvencia y apalancamiento regulatorios se sitúan en: **11,8% el CET1, 13,3 % el Tier 1, 15,6 % el Capital Total y 5,6 % el Leverage ratio.**

Asimismo, **CaixaBank está sujeto a requerimientos mínimos de capital** en base individual. La ratio CET1 regulatoria en este perímetro alcanza el 13,3 %, con unos activos ponderados por riesgo de 132.684 millones de euros.

Adicionalmente BPI también cumple con sus requerimientos mínimos de capital. Desde 2018 la ratio CET1 regulatoria y *fully loaded* de la compañía a nivel subconsolidado convergen, y es del 13,2% a cierre de 2018.

Las decisiones del Banco Central Europeo (BCE) y del supervisor nacional exigen al Grupo que mantenga, a 31 de diciembre de 2018, unas ratios CET1, Tier1 y Capital Total regulatorias del 8,063%, del 9,563% y del 11,563% respectivamente (incluyendo la aplicación progresiva de colchones de conservación y sistémico), que se elevarían al 8,75%, 10,25% y 12,25% en visión *fully loaded*. Para el año 2019, estos requerimientos regulatorios convergen con *fully loaded*.

Los niveles actuales de solvencia del Grupo constatan que los requerimientos aplicables no implicarían ninguna limitación automática de las referidas en la normativa de solvencia sobre las distribuciones de dividendos, de retribución variable y de intereses a los titulares de valores de capital de nivel 1 adicional (existe un margen de 372 puntos básicos, esto es, 5.433 millones de euros, hasta el trigger MDA² regulatorio del Grupo).

[1] Proforma con la emisión de 1.000 millones de euros de deuda senior non-preferred emitida en enero 2019, la ratio se elevaría hasta 17,8%.

[2] El Buffer MDA que aplica es el menor entre el individual y el consolidado.

Otra información



Adquisición y enajenación de acciones propias

Las operaciones de compra y venta de acciones propias, por la Sociedad o por sociedades dominadas por ella, se ajustarán a lo previsto en la normativa vigente y en los acuerdos de la junta general de accionistas al respecto.

La información sobre la adquisición y enajenación de acciones propias durante el ejercicio se incluye en la Nota 25 "Patrimonio Neto" de las Cuentas Anuales adjuntas.

Hechos posteriores

Desde el 1 de enero de 2018 hasta la fecha de formulación de las Cuentas Anuales adjuntas no se han producido otros hechos, no mencionados anteriormente en las notas a las Cuentas Anuales adjuntas, que afecten de forma significativa a los resultados del Grupo o a la situación patrimonial del mismo a la fecha de formulación de los mismos.

Marco de preparación del informe de gestión consolidado

El **Informe de gestión consolidado** del Grupo CaixaBank 2018 responde a la obligación de elaborar un Estado de información no financiera prevista en la ley 11/2018, de 28 de diciembre, incluyendo la información necesaria para comprender la evolución, los resultados y la situación del grupo, y el impacto de su actividad respecto a cuestiones medioambientales y sociales, así como relativas al personal, respeto a los derechos humanos y a la lucha contra la corrupción y el soborno. En este marco, CaixaBank integra su información financiera y no financiera inspirándose en las recomendaciones del “*Marco Conceptual para la preparación del Informe Integrado*” del *International Integrated Reporting Council (IIRC)*, la “*Guía para la Elaboración del Informe de Gestión de las Entidades Cotizadas*” de la CNMV y las Directrices no vinculantes sobre la presentación de la información no financiera de la Comisión Europea.

La **información prospectiva**, contenida en los diferentes apartados de este documento, refleja los planes, previsiones o estimaciones de los gestores del Grupo a la fecha de su formulación. Estos se basan en asunciones que son consideradas razonables, sin que dicha información prospectiva pueda interpretarse como una garantía de desempeño futuro de la entidad, en el sentido de que tales planes, previsiones o estimaciones se encuentran sometidos a numerosos riesgos e incertidumbres que no implican que el desempeño futuro del Grupo tenga que coincidir con el inicialmente previsto.

Este informe ha de ser leído junto con las Cuentas Anuales consolidadas 2018, que han sido objeto de auditoría independiente.

Marco de preparación de la información financiera

La cuenta de pérdidas y ganancias, el balance consolidado y los diferentes desgloses de los mismos que se muestran en este informe financiero se presentan con criterios de gestión, si bien han sido elaborados de acuerdo a las Normas Internacionales de Información Financiera adoptadas por la Unión Europea (NIIF-UE) mediante Reglamentos Comunitarios. En su preparación se han tomado en consideración la Circular 4/2017 del Banco de España, y sus sucesivas modificaciones.

Esta información se ha preparado a partir de los registros de contabilidad mantenidos por CaixaBank, S. A. y por sus sociedades dependientes, e incluye ciertos ajustes y reclasificaciones que tienen por objeto homogeneizar los principios y criterios seguidos por las sociedades integradas con los de CaixaBank. Por ello y en concreto para BPI, los datos contenidos en el presente documento no coinciden en algunos aspectos con su publicación de información financiera. Asimismo, la información financiera relativa a sociedades participadas ha sido elaborada fundamentalmente en base a estimaciones realizadas por la Compañía.

Las cifras se presentan en millones de euros, a no ser que se indique explícitamente la utilización de otra unidad monetaria, y pueden tener dos formatos, millones de euros o MM € indistintamente.

Marco de preparación de la información no-financiera

La **información no financiera** correspondiente a los indicadores de Sostenibilidad se presentan de acuerdo a la Guía del Global Reporting Initiative (GRI) tomando la opción “*exhaustiva*”. El Anexo “*Índice de contenidos GRI*” contiene el listado de los indicadores con referencias a los indicadores que se incluyen a lo largo del informe, en otros informes públicos o informados en el Anexo “*Indicadores GRI*”. Las magnitudes e indicadores de Sostenibilidad se han calculado de acuerdo a las normas corporativas que establecen los criterios y la metodología común a aplicar en materia laboral, medio ambiente, derechos humanos y sociales que se describe de manera específica en cada uno de sus apartados. Esta información se ha completado siguiendo los principios básicos de inclusividad, materialidad y capacidad de respuesta, y esta verificado según el estándar ISAE 3000.

Adicionalmente para la elaboración de esta información se han tenido en cuenta los 10 principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas.

Glosario

Información no financiera

A continuación se presentan las definiciones de los indicadores y otros términos relacionados con la información no financiera que se presentan en el informe de gestión consolidado:

Acceso a posiciones directivas por primera vez (mujeres) (%): *Porcentaje de mujeres que han accedido por primera vez a una posición directiva.*

Ahorro energía consumida (%): *Porcentaje de variación entre el consumo energético entre las facturas recibidas un año respecto a otro.*

Aportación al Producto Interior Bruto (%): *La aportación total (directa e indirecta) de CaixaBank al PIB se mide como el Valor Añadido Bruto (VAB) sobre el PIB. El VAB de los negocios del Grupo en España y Portugal se calcula como el margen bruto (excluyendo las ganancias/pérdidas por activos y pasivos financieros y otros) menos los gastos generales. El VAB para los negocios (excluido el de participaciones) se multiplica por el multiplicador fiscal a efectos de incluir la aportación indirecta. Fuente: CaixaBank Research.*

Brecha Salarial (%): *Cociente del coeficiente que estima el impacto del género sobre el salario (determinado a través de un modelo de regresión lineal múltiple del salario, calculado como la suma de la retribución fija y variable, sobre el género y otros factores relevantes –edad, antigüedad, antigüedad en la función, función y nivel profesional – por países -España y Portugal- y por sociedades que comprenden el 97% de la plantilla) y el salario promedio de la empresa. Se han excluido de la muestra aquellas funciones (grupos homogéneos) de menos de 50 observaciones (personas) en CaixaBank, S.A. debido a que no hay suficiente muestra para inferir conclusiones robustas estadísticamente hablando, si bien este aspecto no se ha trasladado a las filiales por la pérdida de poder predictivo del modelo.*

Carbon Neutral: *La forma de cálculo es a partir de la huella de carbono calculada (recuento de emisiones resultantes de la actividad de CaixaBank), implantando mejoras tecnológicas que nos permitan reducirla y comprando créditos de compensación de emisiones dando soporte a proyectos limpios en países en vías de desarrollo.*

Cientes digitales (%): *Cientes particulares de entre 20 y 74 años operativos en los últimos 12 meses, en porcentaje del total de clientes.*

Contrataciones con criterios ambientales sobre el total de contrataciones con impacto ambiental significativo (%): *A partir del volumen de contratación que tiene impacto ambiental se calcula que porcentaje de este volumen tiene establecidos criterios ambientales en su contratación.*

Cuota de mercado en crédito a empresas (%): *Datos de elaboración propia a partir de datos oficiales (Banco de España). Se trata del crédito a sociedades no financieras residentes.*

Cuota de mercado en crédito BPI (%): *Total de crédito (incluyendo el crédito titularizado). Fuente: Banco de Portugal - Estatísticas Monetárias e Financeiras.*

Cuota de mercado en crédito a empresas BPI (%): *Total de crédito a sociedades no financieras residentes. Incluye crédito titularizado. Fuente: Banco de Portugal/Boletim Estatístico.*

Cuota de mercado en crédito al consumo BPI (%): *Contratación acumulada del año de acuerdo a la instrucción nº 14/2013 do Banco de Portugal. Fuente: Banco de Portugal/Portal Cliente Bancário.*

Cuota de mercado en crédito hipotecario BPI (%): *Total de crédito hipotecario residentes incluyendo crédito titularizado.*

Cuota de mercado en depósitos BPI (%): *Depósitos a la vista y depósitos a plazo. Fuente: Datos de elaboración propia a partir de datos oficiales (Banco de Portugal - Estatísticas Monetárias e Financeiras).*

Cuota de mercado en fondos de inversión BPI (%): *Fuente: APFIPP (Associação Portuguesa de Fundos de Investimento Pensões e Património) - Fundos de Investimento Mobiliários.*

Cuota de mercado en leasing (%): *Datos de elaboración propia a partir de datos oficiales (Banco de España).*

Cuota de mercado en nóminas domiciliadas (%): *Cociente entre los clientes con nómina domiciliada (IGC) y los clientes afiliados a la Seguridad Social (sin incluir autónomos y empleados del hogar), multiplicado por un factor corrector del 95%.*

Cuota de mercado en nóminas domiciliadas BPI (%): Número de nóminas domiciliadas corregidas por el factor de corrección del 95% por indisponibilidad en el mercado portugués. Se considera que el 95% de los trabajadores por cuenta ajena tienen domiciliación de nómina. Fuente: APFIPP (Associação Portuguesa de Fundos de Investimento Pensões e Património).

Cuota de mercado en seguros BPI (%): Fuente: APS (Associação Portuguesa de Seguradores).

Cuota de mercado en Tpv's (%): Datos de elaboración propia a partir de datos oficiales (Banco de España).

Cuota de penetración de clientes particulares en España (%): Porcentaje del mercado que la entidad domina en términos de clientes. Se considera el universo como las personas mayores de 18 años bancarizadas y residentes en poblaciones de más de 2.000 habitantes. Fuente: FRS Inmark.

Cuota de penetración digital (%): Media 12 meses de clientes digitales sobre el total de clientes. Fuente: ComScore

Cuota Trade (%): Cuota de mercado en trade (remesas, créditos documentarios y avales). Fuente: Swift – Traffic Watch.

Designaciones / Solicitudes en cobertura de cargos (Hombres / Mujeres) (%): Porcentaje de designaciones sobre el total de solicitudes en coberturas de cargos por género.

Designaciones de mujeres / Total de designaciones en cobertura de vacantes (%): Porcentaje de designaciones de mujeres sobre el total de designaciones del ejercicio en la cobertura de cargos.

Emisiones de CO2 reducidas (%): Porcentaje de variación de la huella de carbono de un ejercicio con respecto a otro.

Empleados formados (%): Cociente entre el total de plantilla que ha realizado formación al cierre del ejercicio y el total de plantilla al cierre del ejercicio.

Empresas españolas clientes CaixaBank (%): Porcentaje de las empresas españolas que facturan entre 1 y 100 millones de euros que son clientes de CaixaBank. Fuente: FRS Inmark.

eNPS: Es el índice de recomendación del empleado valorado en una escala de 0 a 10 a la pregunta ¿Recomendarías tu empresa como lugar para trabajar? Los resultados se fijan en base a la siguiente escala (Promotores contestan 9-10, Detractores contestan 0-6). El cálculo: % de Promotores (contestan 9 o 10) - % de Detractores (contestan de 0 a 6).

Free Float (%): Número de acciones disponibles para el público, calculado como número de acciones emitidas menos las acciones en manos de la autocartera, los consejeros y los accionistas con representación en el Consejo de Administración. En el Informe Anual de Gobierno Corporativo se presenta un cálculo del capital flotante distinto del utilizado a efectos de gestión, calculado en base a la reglamentación vigente para dicho informe.

Generación Y (Millennial) (%): Porcentaje de empleados nacidos entre 1982-1992.

Horas de formación por empleado: Cociente entre el total de horas de formación realizada por los empleados que configuran la plantilla al final del ejercicio y la plantilla al cierre del ejercicio.

HR Effort: Índice de esfuerzo de la compañía por mejorar la experiencia de sus empleados. Se valora en escala del 1 al 10 a la pregunta: ¿Crees que tu empresa se esfuerza por mejorar tu experiencia como empleado?

Índice de Accidentabilidad: Cociente entre el número de accidentes con baja y el número de total de horas trabajadas, multiplicado por 10 elevado a 6. El índice se calcula sin incluir los accidentes "in itinere", ya que se han producido fuera del horario de trabajo; y computándose todas las horas reales de trabajo, descontando toda ausencia en el trabajo por permisos, vacaciones, bajas por enfermedad o accidente.

Índice de satisfacción de cliente (ISC): Índice sintético compuesto por los Índices de los 6 principales negocios: ISP (Particulares), ISBPE (Premier), ISPBR (Privada), ISE (Empresas), ISI (Instituciones), ISCorp (Corporativa) y su aportación al margen ordinario.

Índice de satisfacción de particulares: Índice compuesto por las valoraciones de los clientes particulares, resultado de la ponderación de 7 atributos (escala 1-10).

Inversión en desarrollo y tecnología: Importe total invertido en desarrollo y tecnología teniendo en cuenta tanto los elementos activables como no activables.

Inversión en formación por empleado (%): Cociente entre la inversión realizada en formación y la plantilla al cierre del ejercicio.

Mujeres en posiciones directivas (%): Porcentaje de mujeres en puestos de subdirección de oficina A o B, o superior sobre el total de plantilla en posiciones directivas.

Negocios creados con el apoyo de los microcréditos: Se considera inicio de negocio cuando la solicitud del microcrédito se realiza entre 6 meses antes y máximo 2 años después del inicio de la actividad.

Net Promoter Score (NPS) Particulares: Porcentaje de promotores menos porcentaje de detractores (Promotores contestan 9-10, Detractores contestan 0-6).

Nivel de empowerment: Total de respuestas favorables (totalmente de acuerdo y bastante de acuerdo) en la dimensión de empowerment.

Número clientes digitales: Número de clientes particulares entre 20-74 años operativos en los últimos 12 meses.

Número de accidentes de trabajo: Número total de accidentes con baja y sin baja laboral.

Número de auditorías a proveedores: Auditorías voluntarias sobre el cumplimiento de derechos humanos realizadas sobre proveedores de bienes a PromoCaixa.

Número de clientes digitales: Clientes particulares de entre 20 y 74 años operativos en los últimos 12 meses, en porcentaje del total de clientes.

Número de concesiones microcréditos: Se considera aquellos préstamos hasta 25.000 euros (algunas líneas pueden llegar hasta 50.000 euros) destinados a personas que puedan tener dificultades de acceso al sistema crediticio tradicional y con unas determinadas finalidades.

Número de despidos: Total de bajas definitivas de plantilla activa por motivo "Despido" del ejercicio.

Número de empleados con discapacidad: Empleados trabajando en la Entidad con un grado reconocido de discapacidad igual o mayor al 33%.

Número de horas de formación: Total horas de formación de la plantilla activa a final de ejercicio.

Número de nuevas incorporaciones por sexo: Número total de altas del ejercicio.

Número de profesionales certificados: Número de empleados aprobados en el Curso de Información en Asesoramiento Financiero (CIAF). Adicionalmente, son convalidables para este cómputo de certificación, el resto de cursos que certifica CNMV para este fin.

Número de puestos de trabajo creados gracias a la contribución de microcréditos: En base a una encuesta, elaborada por STIGA, a emprendedores que han solicitado un microcrédito a MicroBank para abrir o consolidar un negocio durante el año 2018.

Número de puestos de trabajo generados a través del efecto multiplicador de compras a proveedores: Indicador estimado a partir del VAB de CaixaBank, el PIB español y portugués, el % de ocupación y la productividad por trabajador ocupación según Contabilidad Nacional y en función de tablas input-output del Instituto Nacional de Estadística (INE) de ambos países con datos del 4to trimestre. Fuente: CaixaBank Research.

Número total de empleados: Plantilla activa al cierre del ejercicio.

Oficinas accesibles (%): Una oficina se considera accesible cuando sus características permiten a todas las personas, con independencia de sus capacidades, acceder al centro, circular, orientarse, identificar, entender y hacer uso de los servicios y equipamientos disponibles y comunicarse con el personal de atención. Todo ello dando cumplimiento a la normativa vigente.

Profesionales Certificados en competencias / segmentos clave (%): Cociente entre el número de empleados certificados y el total de empleados que forman parte del colectivo considerado clave en Banca Retail, Banca Premier, Banca Privada y Banca de Empresas.

Proveedores críticos: Se consideran proveedores críticos o estratégicos a los proveedores de riesgo alto según los parámetros definidos en el portal de proveedores por el servicio que prestan.

Remuneración media de los consejeros: Remuneración media del consejo de administración, incluyendo retribución variable, Dietas, Indemnizaciones, Previsión ahorro largo plazo y otras percepciones.

Remuneraciones medias: Remuneración Total Promedio (fijo más variable) anualizada.

Retención del Talento (%): Porcentaje de plantilla que permanece en la empresa tras dos años de su incorporación. No incluye las bajas del colectivo de contratación en modalidad de prácticas.

Satisfacción Desarrollo Profesional (%): Porcentaje del total de respuestas favorables (totalmente de acuerdo y bastante de acuerdo) en la dimensión de desarrollo profesional del Estudio de Compromiso.

Satisfacción Global Estudio de Compromiso (%): *Porcentaje del total de respuestas favorables (totalmente de acuerdo y bastante de acuerdo) en el Estudio de Compromiso.*

Sueldos y Salarios y otros beneficios al personal: *Saldo contable del ejercicio 2018 excluyendo las cuotas a la Seguridad Social (incluidas en la contribución fiscal).*

Valoración de la formación (s/10): *Promedio de la valoración de la formación en Satisfacción y Aplicabilidad. Cálculo realizado en base 10.*

Valoración en evaluación 180º: *Puntuación del bloque de "Personas" de las evaluaciones 180º.*

Información financiera

Adicionalmente a la información financiera, elaborada de acuerdo a las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), este documento incluye ciertas Medidas Alternativas de Rendimiento (MAR), según la definición de las Directrices sobre Medidas Alternativas del Rendimiento publicadas por la European Securities and Markets Authority el 30 de junio de 2015 (ESMA/2015/1057). CaixaBank utiliza ciertas MAR, que no han sido auditadas, con el objetivo de que contribuyan a una mejor comprensión de la evolución financiera de la compañía. Estas medidas deben considerarse como información adicional, y en ningún caso sustituyen la información financiera elaborada bajo las NIIF. Asimismo, la forma en la que el Grupo define y calcula estas medidas puede diferir de otras medidas similares calculadas por otras compañías y, por tanto, podrían no ser comparables.

Las Directrices ESMA definen las MAR como una medida financiera del rendimiento financiero pasado o futuro, de la situación financiera o de los flujos de efectivo, excepto una medida financiera definida o detallada en el marco de la información financiera aplicable.

Siguiendo las recomendaciones de las mencionadas directrices, se adjunta a continuación el detalle de las MAR utilizadas, así como la conciliación de ciertos indicadores de gestión con los indicadores presentados en los estados financieros consolidados NIIF:

Rentabilidad y Eficiencia

a) Diferencial de la clientela: es la diferencia entre:

- Tipo medio del rendimiento de la cartera de créditos (que se obtiene como cociente entre los ingresos del trimestre anualizados de la cartera de crédito y el saldo medio de la cartera de crédito neto del periodo estanco, trimestral) y
- Tipo medio de los recursos de la actividad minorista (que se obtiene como cociente entre los costes del trimestre anualizados de los recursos de la actividad minorista y el saldo medio de los mismos del periodo estanco, trimestral, excluyendo los pasivos subordinados).

b) Diferencial de balance: es la diferencia entre:

- Tipo medio del rendimiento de los activos (que se obtiene como cociente entre los ingresos por intereses en el trimestre anualizados y los activos totales medios del periodo estanco, trimestral) y
- Tipo medio del coste de los recursos (se obtiene como cociente entre los gastos por intereses del trimestre anualizados y los recursos totales medios del periodo estanco, trimestral).

c) ROE: Cociente entre el resultado atribuido al Grupo (ajustado por el importe del cupón del *Additional Tier 1*, después de impuestos registrado en fondos propios) y los fondos propios medios, de los últimos doce meses.

d) ROTE: Cociente entre:

- Resultado atribuido al Grupo (ajustado por el importe del cupón del *Additional Tier 1*, después de impuestos registrado en fondos propios) y
- Fondos propios medios 12 meses deduciendo los activos intangibles con criterios de gestión (que se obtiene del epígrafe Activos intangibles del balance público más los activos intangibles y fondos de comercio asociados a las participadas netos de su fondo de deterioro, registrados en el epígrafe Inversiones en negocios conjuntos y asociadas del balance público).

e) ROA: Cociente entre el resultado neto (ajustado por el importe del cupón del *Additional Tier 1*, después de impuestos registrado en fondos propios) y los activos totales medios, de los últimos doce meses.

f) RORWA: Cociente entre el resultado neto (ajustado por el importe del cupón del *Additional Tier 1*, después de impuestos registrado en fondos propios) y los activos totales medios ponderados por riesgo, de los últimos doce meses.

- g) **Ratio de eficiencia:** Cociente entre los gastos de explotación (gastos de administración y amortización) y el margen bruto, de los últimos doce meses.

Gestión del riesgo

- a) **Coste del riesgo (CoR):** cociente entre el total de dotaciones para insolvencias (12 meses) y el saldo medio bruto de créditos a la clientela y riesgos contingentes, con criterios de gestión.
- b) **Ratio de morosidad:** cociente entre los deudores dudosos del crédito a la clientela y de los riesgos contingentes, con criterios de gestión, y los créditos a la clientela y riesgos contingentes brutos, con criterios de gestión.
- c) **Ratio de cobertura:** cociente entre el total de fondos de deterioro del crédito a la clientela y de los riesgos contingentes, con criterios de gestión, y los deudores dudosos del crédito a la clientela y de los riesgos contingentes, con criterios de gestión.
- d) **Ratio de cobertura de inmuebles disponibles para la venta:** cociente entre la deuda bruta cancelada en la ejecución hipotecaria o dación del inmueble menos el valor contable neto actual del activo inmobiliario y la deuda bruta cancelada en la ejecución hipotecaria o dación del inmueble.
- e) **Ratio de cobertura contable de inmuebles disponibles para la venta:** cociente entre la Cobertura contable: provisiones contables de los activos adjudicados, y el valor contable bruto del activo inmobiliario: suma del valor contable neto y la cobertura contable.

Liquidez

- a) **Activos líquidos totales:** suma de HQLA's (*High Quality Liquid Assets* de acuerdo con lo establecido en el reglamento delegado de la Comisión Europea de 10 de octubre de 2014) y el disponible en póliza en Banco Central Europeo no HQLA's.
- b) **Loan to deposits:** cociente entre el crédito a la clientela neto con criterios de gestión minorado por los créditos de mediación (financiación otorgada por Organismos Públicos) y los recursos de la actividad de clientes en balance.

Otros indicadores relevantes

Buffer MDA (importe máximo distribuible): *Nivel de capital por debajo del cual existen limitaciones al pago de dividendos, a la retribución variable y al pago de intereses a los titulares de valores de capital de nivel 1 adicional. Se define como los requerimientos de capital de Pilar 1 + Pilar 2 + colchones de capital + posibles déficits*

Capitalización bursátil: *producto del valor de cotización de la acción y el número de acciones en circulación, excluyendo la autocartera a fecha de cierre del período.*

Número medio de acciones en circulación: *Saldo medio de acciones emitidas minoradas por el número medio de acciones en autocartera.*

Adaptación de la estructura de la cuenta de pérdidas y ganancias pública al formato de gestión

Comisiones netas. Incluye los siguientes epígrafes:

- Ingresos por comisiones.
- Gastos por comisiones.

Ganancias/pérdidas por activos y pasivos financieros y otros. Incluye los siguientes epígrafes:

- Ganancias o pérdidas al dar de baja en cuentas activos y pasivos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados (neto).
- Ganancias o pérdidas por activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados, (neto).
- Ganancias o pérdidas por activos y pasivos financieros mantenidos para negociar (neto).
- Ganancias o pérdidas resultantes de la contabilidad de coberturas (neto).
- Diferencias de cambio (neto).

Gastos de explotación. Incluye los siguientes epígrafes:

- Gastos de Administración.
- Amortización.

Margen de explotación.

- (+) Margen bruto.
- (-) Gastos de explotación.

Pérdidas por deterioro de activos financieros y otras provisiones. Incluye los siguientes epígrafes:

- Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de activos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados y pérdidas y ganancias netas por modificación.
- Provisiones o reversión de provisiones.

Del que: Dotaciones para insolvencias.

- Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de activos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados correspondientes a Préstamos y anticipos a cobrar a la clientela con criterios de gestión.
- Provisiones o reversión de provisiones correspondientes a Provisiones para riesgos contingentes con criterios de gestión.

Del que: Otras dotaciones a provisiones.

- Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de activos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados excluyendo el saldo correspondiente a Préstamos y anticipos a cobrar a la clientela con criterios de gestión.
- Provisiones o reversión de provisiones excluyendo las provisiones correspondientes a riesgos contingentes con criterios de gestión.

Ganancias/pérdidas en baja de activos y otros. Incluye los siguientes epígrafes:

- Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de inversiones en negocios conjuntos o asociadas.
- Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de activos no financieros.
- Ganancias o pérdidas al dar de baja en cuentas activos no financieros y participaciones (neto).
- Fondo de comercio negativo reconocido en resultados.
- Ganancias o pérdidas procedentes de activos no corrientes y grupos enajenables de elementos clasificados como mantenidos para la venta no admisibles como actividades interrumpidas (neto).

Resultado atribuido a intereses minoritarios y otros. Incluye los siguientes epígrafes:

- Resultado del período atribuible a intereses minoritarios (participaciones no dominantes).
- Ganancias o pérdidas después de impuestos procedentes de actividades interrumpidas.

Conciliación de indicadores de actividad con criterios de gestión

Crédito a la clientela, bruto

| Diciembre 2018 | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| En millones de euros | |
| Activos financieros a coste amortizado - Clientela (Balance Público) | 217.967 |
| Adquisición temporal de activos (sector público y privado) | (320) |
| Cámaras de compensación | (1.003) |
| Otros activos financieros sin naturaleza minorista | (475) |
| Activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados - Préstamos y anticipos (Balance Público) | 327 |
| Otros activos financieros sin naturaleza minorista | (273) |
| Bonos de renta fija asimilables a crédito minorista (Activos financieros a coste amortizado - Valores Representativos de Deuda del Balance Público) | 2.096 |
| Bonos de renta fija asimilables a crédito minorista (Activos afectos al negocio asegurador del Balance Público) | 646 |
| Fondos para insolvencias | 5.728 |
| Crédito a la clientela bruto con criterios de gestión | 224.693 |

Pasivos por contratos de seguros

| Diciembre 2018 | |
|--------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| En millones de euros | |
| Pasivos afectos al negocio asegurador (Balance Público) | 60.452 |
| Plusvalías asociadas a los activos afectos al negocio asegurador (excluye unit link) | (8.069) |
| Pasivos amparados por contratos de seguros con criterio de gestión | 52.383 |

Recursos de clientes

| Diciembre 2018 | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| En millones de euros | |
| Pasivos financieros a coste amortizado - Depósitos a la clientela (Balance público) | 210.200 |
| Recursos no minoristas (registrados en el epígrafe Pasivos financieros a coste amortizado - Depósitos a la clientela) | (3.903) |
| Cédulas multicedentes y depósitos subordinados | (2.987) |
| Entidades de contrapartida y otros | (916) |
| Recursos minoristas (registrados en Pasivos financieros a coste amortizado - Valores Representativos de Deuda) | 743 |
| Emisiones retail y otros | 743 |
| Pasivos amparados por contratos de seguros con criterios de gestión | 52.383 |
| Total recursos de clientes en balance | 259.423 |
| Activos bajo gestión | 93.951 |
| Otras cuentas¹ | 5.108 |
| Total recursos de clientes | 358.482 |

[1] Incluye, entre otros, recursos transitorios asociados a transferencias y recaudación, así como otros recursos de clientes distribuidos por el Grupo.

Emisiones institucionales a efectos de la liquidez bancaria

Diciembre 2018

En millones de euros

| | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| Pasivos financieros a Coste Amortizado - Valores Representativos de Deuda (Balance Público) | 29.244 |
| Financiación institucional no considerada a efectos de la liquidez bancaria | (2.777) |
| Bonos de titulización | (1.820) |
| Ajustes por valoración | (331) |
| Con naturaleza minorista | (743) |
| Emisiones adquiridas por empresas del Grupo y otros | 117 |
| Depósitos a la clientela a efectos de la liquidez bancaria² | 2.986 |
| Financiación institucional a efectos de la liquidez bancaria | 29.453 |

[2] 2.953 millones de euros de cédulas multicedentes (netas de emisiones retenidas) y 33 millones de euros de depósitos subordinados.

Activos adjudicados (disponibles para la venta y en alquiler)

Diciembre 2018

En millones de euros

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta (Balance Público) | 1.239 |
| Otros activos | (514) |
| Existencias en epígrafe - Resto activos (Balance Público) | 15 |
| Activos adjudicados disponibles para la venta | 740 |
| Activos tangibles (Balance Público) | 6.022 |
| Activos tangibles de uso propio | (3.209) |
| Otros activos | (334) |
| Activos adjudicados en alquiler | 2.479 |



**Anexo:
Estudio de materialidad
y contenidos GRI**

INFORME DE GESTIÓN CONSOLIDADO DEL GRUPO CAIXABANK 2018

ANEXO: ESTUDIO DE MATERIALIDAD Y CONTENIDOS GRI

1. CRITERIOS Y ALCANCE DEL INFORME

Criterios y principios para su elaboración

El contenido del presente índice de indicadores se considera parte del Informe de Gestión Consolidado del Grupo CaixaBank para el ejercicio 2018.

Adicionalmente, en línea con el Memorandum of Understanding entre GRI y el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, en que se detallan las conexiones entre los indicadores y los 10 Principios del Pacto Mundial, este informe se adicionará al Informe de Progreso de CaixaBank.

Para su elaboración se han seguido los siguientes principios que permiten asegurar la transparencia, fiabilidad y exhaustividad de la información reportada:

- Global Reporting Initiative (GRI) en su versión *GRI Standards*, bajo la opción exhaustiva, aplicando los criterios y los principios definidos por dicha Guía y, específicamente, la participación de los grupos de interés, el contexto de sostenibilidad, la materialidad y la exhaustividad. Asimismo, se han aplicado los principios para asegurar la calidad del informe recomendados por GRI: equilibrio, comparabilidad, precisión, puntualidad, claridad y fiabilidad.
- Marco del International Integrated Reporting Council (IIRC) para Informes Integrados con integración del enfoque estratégico y orientación futura, conectividad de la información, capacidad de respuesta a los grupos de interés, materialidad, concisión, fiabilidad y exhaustividad y consistencia y comparabilidad.
- Principios establecidos en el estándar de Accountability AA1000APS 2008 de **inclusividad**, según los indicadores GRI 102-42 y GRI 102-43; **relevancia**, según el

Estudio de Materialidad incluido en este informe; y **Capacidad de respuesta**, incluyendo en este informe los principales códigos, políticas e indicadores de desempeño.

- El compromiso con los Diez Principios de Pacto Mundial de Naciones Unidas y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) como parte de la Agenda 2030.

Alcance y cobertura

Este informe incluye los datos del desempeño de CaixaBank y sus sociedades dependientes que, conjuntamente, forman el Grupo CaixaBank.

En función de la naturaleza de la información, se han excluido del alcance determinadas sociedades dependientes, principalmente aquellas incorporadas al Grupo a raíz de la fusión con Banca Cívica y otras sociedades del sub-Grupo BPI. No obstante, la cobertura de los datos de desempeño es superior al 97%. En los indicadores GRI se indica explícitamente en cada caso a qué entidades se hace referencia.

Por otro lado, la información económica y financiera incluida se ha obtenido de las Cuentas Anuales Consolidadas del Grupo CaixaBank del ejercicio 2018.

Definición de contenidos

Los contenidos del Informe responden a los asuntos materiales para CaixaBank y sus grupos de interés según el Estudio de Materialidad que se describe en este Anexo.

* Las Cuentas Anuales y el Informe de Gestión consolidados del ejercicio 2018 fueron formulados por parte del Consejo de Administración con fecha 21 de febrero de 2019. Los mismos pueden consultarse en la web corporativa así como en la web de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (www.cnmv.es).

2. ESTUDIO DE MATERIALIDAD

El análisis de temas relevantes supone la realización del estudio de materialidad de CaixaBank en el que se han identificado los temas prioritarios para la entidad y para sus grupos de interés. Y sobre esos temas en especial a entidad informa y rinde cuentas públicamente. Se consideran relevantes aquellos asuntos sociales, ambientales y económicos que tengan una alta probabilidad de generar un impacto significativo tanto en el negocio como en las valoraciones y decisiones de los grupos de interés.

En el Estudio de Materialidad de 2018, además de revisar los temas relevantes y su prioridad, como novedad, se ha incluido la evolución de la importancia de los temas con respecto a 2017.

Metodología Estudio de Materialidad

1. Identificación inicial de temas relevantes

Análisis documental para alinear los asuntos materiales con el negocio y las necesidades de los grupos de interés para obtener una lista preliminar de temas relevantes

15 temas relevantes y 69 subtemas identificados, valorados y priorizados

Fuentes de información analizadas

Estrategia y prioridades para CaixaBank

Estrategia, Líneas de actuación y objetivos de CaixaBank
 Plan Director de RSC: Banca Socialmente Responsable CaixaBank
 Catálogo de Riesgos Corporativo
 Estudio de Materialidad 2017 e Informe de Impacto Socioeconómico 2017
 Página web CaixaBank
 Consultas a clientes, empleados y accionistas

Requisitos de prescriptores en sostenibilidad

Índices, ratings y rankings de referencia (DJSI, FTSE4Good, CDP, Merco, Reptrak)

Objetivos de Desarrollo Sostenible – ODS

Análisis de los asuntos clave relacionados con los ODS en los que CaixaBank tiene mayor impacto

Buenas prácticas en reporting

Buenas prácticas de 3 entidades financieras a nivel nacional e internacional
 Asuntos prioritarios para el Sector Financiero según Sustainability Accounting Standards Board (SASB)

Retos sociales y tendencias en el sector financiero

Estudios y publicaciones sobre tendencias globales y necesidades sociales a partir del RADAR CANVAS

Monitorización en medios de comunicación y redes sociales

Balance de comunicación ST 2018; Presencia mediática de los temas materiales para CaixaBank (herramienta BuzzSumo)

Revisión semántica de la lista de temas relevantes desde el enfoque de negocio responsable de CaixaBank y la estrategia de la Entidad
 Clasificación e integración de los temas según los valores corporativos de CaixaBank

2. Valoración y priorización de los temas

Consultas internas y externas ad hoc para la valoración de los temas relevantes

Variables de valoración y priorización

Relevancia para el negocio de CaixaBank

Relevancia para los grupos de interés

501 cuestionarios a empleados de CaixaBank

9 entrevistas en profundidad a Expertos del sector financiero, de RSC y medios de comunicación

894 opiniones de Clientes particulares sobre la RSC de CaixaBank

1.709 encuestas a accionistas y clientes de CaixaBank

13 cuestionarios a diferentes áreas de CaixaBank responsables de la relación con los grupos de interés

3. Matriz de materialidad

Elaboración de la matriz de relevancia para el negocio y para los grupos de interés

Matriz de temas relevantes

Se consideran relevantes todos aquellos temas con valoraciones por encima del **68%** en ambos ejes de valoración

Análisis de la evolución de los temas relevantes con respecto al estudio de materialidad de 2017

4. Relación con el Plan de RSC, GRI Standards y los ODS

Vinculación de los temas materiales con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), los ejes del Plan Director de RSC y los Estándares GRI reportados en el Informe de Gestión Consolidado del ejercicio 2018

Matriz de temas materiales para CaixaBank



Evolución de los temas relevantes con respecto a 2017

- 1 Rentabilidad, solvencia y estabilidad ▼
- 2 Gobierno corporativo ▲
- 3 Gestión de riesgos y cumplimiento ▼
- 4 Criterios ambientales y sociales en el negocio ▲
- 5 Cultura ética y responsable =
- 6 Transparencia y comercialización responsable ▲
- 7 Seguridad y protección de datos =
- 8 Soluciones adaptadas a las necesidades de los clientes ▼
- 9 Proximidad, accesibilidad y digitalización ▲
- 10 Atracción y desarrollo del talento =
- 11 Diversidad, igualdad y conciliación ▲
- 12 Innovación abierta y tecnología ▼
- 13 Inclusión financiera ▲
- 14 Impulso de la actividad económica y empresarial ▼
- 15 Compromiso social y voluntariado =

▲ ▼ = Evolución de los temas: Muestra como los asuntos relevantes han aumentado, disminuido o permanecido estables, en cuanto a su posición en el listado de temas relevantes, en referencia al año 2017

Temas materiales, grupos de interés y RSC de CaixaBank

| | Evolución de los temas materiales | Tema material | Líneas Plan Estratégico | Ejes Plan Director RSC |
|-------------------|-----------------------------------|--------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|
| Confianza | ▼ | Rentabilidad, solvencia y estabilidad | Rentabilidad recurrente Gestión activa del capital | |
| | ▲ | Gobierno corporativo | Foco cliente | Gobernanza |
| | ▼ | Gestión de riesgos y cumplimiento | Foco cliente Rentabilidad recurrente | Gobernanza Integridad, transparencia y diversidad |
| | ▲ | Criterios ambientales y sociales en el negocio | Foco cliente | Medioambiente |
| | = | Cultura ética y responsable | Foco cliente Rentabilidad recurrente | Integridad, transparencia y diversidad Gobernanza |
| | ▲ | Transparencia y comercialización responsable | Foco cliente Equipo preparado y dinámico | Integridad, transparencia y diversidad |
| | = | Seguridad y protección de datos | Foco cliente Liderazgo digitalización | Integridad, transparencia y diversidad |
| Calidad | ▼ | Soluciones adaptadas a las necesidades de los clientes | Foco cliente Equipo preparado y dinámico | Integridad, transparencia y diversidad Inclusión Financiera |
| | ▲ | Proximidad, accesibilidad y digitalización | Foco cliente Liderazgo digitalización Equipo preparado y dinámico | Inclusión financiera |
| | = | Atracción y desarrollo del talento | Equipo preparado y dinámico | Integridad, transparencia y diversidad |
| | ▼ | Innovación abierta y tecnología | Liderazgo digitalización Equipo preparado y dinámico | |
| Compromiso social | ▲ | Diversidad, igualdad y conciliación | Equipo preparado y dinámico | Integridad, transparencia y diversidad |
| | ▲ | Inclusión financiera | Foco cliente | Inclusión financiera |
| | ▼ | Impulso de la actividad económica y empresarial | Foco cliente Rentabilidad recurrente | Inclusión financiera |
| | = | Compromiso social y voluntariado | Foco cliente | Acción social y voluntariado |

▲ ▼ = **Evolución de los temas:** Muestra como los asuntos relevantes han aumentado, disminuido o permanecido estables, en cuanto a su posición en el listado de temas relevantes, en referencia al año 2017

Significancia relativa: se han observado los mismos criterios de materialidad que los utilizados en la elaboración de las cuentas anuales.

| | | Tema material | Estándares GRI | Capítulos de: Informe de Gestión Consolidado del Grupo CaixaBank (en adelante, "IGC"), Cuentas Anuales Consolidadas (en adelante, "CAC") e Informe Anual de Gobierno Corporativo (en adelante, "IAGC"), del ejercicio 2018 |
|----------------------|-------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Valores Corporativos | Confianza | Rentabilidad, solvencia y estabilidad | GRI 103: Enfoque de gestión GRI 201: Desempeño económico GRI 203: Impactos económicos indirectos GRI 204: Prácticas de adquisición | Balances consolidados (CAC 2018) |
| | | Gobierno corporativo | GRI 103: Enfoque de gestión | Nuestra identidad – Gobierno Corporativo (IGC 2018) IAGC (2018) |
| | | Gestión de riesgos y cumplimiento | GRI 103: Enfoque de gestión GRI 415: Política pública GRI 419: Cumplimiento socioeconómico | Gestión del riesgo (IGC 2018) Gestión del riesgo (CAC 2018) |
| | | Criterios ambientales y sociales en el negocio | GRI 103: Enfoque de gestión GRI 307: Cumplimiento ambiental GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores GRI 412: Evaluación de derechos humanos GRI 414: Evaluación social de los proveedores | Nuestra identidad – Comportamiento responsable y ético: políticas, códigos y normas internas (IGC 2018) Sostenibilidad (IGC 2018) |
| | | Cultura ética y responsable | GRI 103: Enfoque de gestión GRI 205: Anticorrupción GRI 201: Competencia desleal | Nuestra identidad – Comportamiento responsable y ético: políticas, códigos y normas internas (IGC 2018) |
| | | Transparencia y comercialización responsable | GRI 103: Enfoque de gestión GRI 417: Marketing y etiquetado | Nuestra identidad – Comportamiento responsable y ético: políticas, códigos y normas internas (IGC 2018) |
| | | Seguridad y protección de datos | GRI 103: Enfoque de gestión GRI 418: Privacidad del cliente | Nuestra identidad – Comportamiento responsable y ético: políticas, códigos y normas internas (IGC 2018) |
| | Calidad | Soluciones adaptadas a las necesidades de los clientes | GRI 103: Enfoque de gestión | Experiencia de cliente (IGC 2018) |
| | | Proximidad, accesibilidad y digitalización | GRI 103: Enfoque de gestión | Experiencia de cliente (IGC 2018) Sostenibilidad – Responsabilidad con la sociedad (IGC 2018) Innovación (IGC 2018) |
| | | Atracción y desarrollo del talento | GRI 103: Enfoque de gestión GRI 401: Empleo GRI 402: Relaciones trabajador-empresa GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo GRI 404: Formación y enseñanza | Gestión de personas (IGC 2018) |
| | | Innovación abierta y tecnología | GRI 103: Enfoque de gestión | Innovación (IGC 2018) |
| | | Compromiso social | Diversidad, igualdad y conciliación | GRI 103: Enfoque de gestión GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades |
| | Inclusión financiera | | GRI 103: Enfoque de gestión | Sostenibilidad – Responsabilidad con la sociedad (IGC 2018) |
| | Impulso de la actividad económica y empresarial | | GRI 103: Enfoque de gestión | Nuestra identidad – Contribución a la sociedad (IGC 2018) |
| | | Compromiso social y voluntariado | GRI 103: Enfoque de gestión GRI 413: Comunidades locales | Sostenibilidad – Responsabilidad con la sociedad (IGC 2018) |




Temas materiales y subtemas





● CONFIANZA
 ● CALIDAD
 ● COMPROMISO SOCIAL

Los temas relevantes integran subtemas que tangibilizan estas cuestiones en la Entidad.

| | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Rentabilidad, solvencia y estabilidad | Gobierno corporativo | Gestión de riesgos y cumplimiento | Criterios ambientales y sociales en el negocio |
| <ul style="list-style-type: none"> Resultados económicos y financieros Dividendo elevado y estable Optimización del capital Estabilidad y solidez financiera | <ul style="list-style-type: none"> Estructura de Gobierno Cultura de liderazgo ético y responsable Composición de comités Credibilidad profesional de la Alta Dirección Remuneración de directivos y Consejo Información clara, transparencia y proximidad al accionista | <ul style="list-style-type: none"> Gestión activa de los riesgos Adaptación a la regulación Cultura de control interno y cumplimiento Sensibilización riesgo de conducta Riesgo político Relaciones estables y de confianza Diversificación del negocio Estándares externos para informar el sistema de gestión de riesgos | <ul style="list-style-type: none"> Desarrollo del Plan medioambiental y gestión de impactos sociales y medioambientales Inversión socialmente responsable Incorporación de criterios medioambientales en productos y servicios Compras responsables Gestión específica de riesgos ASG* |
| Cultura ética y responsable | Transparencia y comercialización responsable | Seguridad y protección de datos | Soluciones adaptadas a las necesidades de los clientes |
| <ul style="list-style-type: none"> Respeto a los Derechos Humanos y del consumidor Adaptación y desarrollo de políticas responsables Políticas de comercialización responsable Alianzas y adhesión a diferentes iniciativas de sostenibilidad Productos financieros seguros, fiables y de calidad | <ul style="list-style-type: none"> Lenguaje claro, transparente y sencillo Actividad publicitaria transparente, responsable y conforme normativa Diálogo y participación de stakeholders | <ul style="list-style-type: none"> Privacidad y ciberseguridad del cliente Uso adecuado de la tecnología Protección de datos | <ul style="list-style-type: none"> Modelo de atención personalizada Soluciones financieras y no financieras Amplia red de expertos formados y especializados Soluciones sencillas, convenientes, innovadoras y diferenciadas Soluciones para la movilidad Diversificación, innovación y propuesta de valor diferencia |
| Proximidad, accesibilidad y digitalización | Atracción y desarrollo del talento | Innovación abierta y tecnología | Diversidad, igualdad y conciliación |
| <ul style="list-style-type: none"> Calidad de la experiencia y satisfacción del cliente Extensa red de distribución omnicanal Usabilidad de productos y servicios Alta capilaridad de la red comercial Digitalización de la experiencia del cliente | <ul style="list-style-type: none"> Alta capacitación y compromiso Formación en capacidades profesionales críticas del equipo Cultura meritocrática: evaluación de competencias Bienestar de los empleados: beneficios sociales, seguridad laboral y hábitos saludables | <ul style="list-style-type: none"> Inversión en tecnología y capacidad de liderazgo en innovación Impulso interno de la innovación y mejora de procesos Fomento de modelos de inteligencia colectiva y cocreación Colaboración con nuevos entrantes en el mercado financiero | <ul style="list-style-type: none"> Cultura de la diversidad y la integración Fomento de la igualdad de oportunidades y condiciones Empoderamiento de la mujer e igualdad Conciliación vida laboral y familiar de todos los empleados |
| Inclusión financiera | Impulso de la actividad económica y empresarial | Compromiso social y voluntariado | |
| <ul style="list-style-type: none"> Fomento de las microfinanzas MicroBank Cultura financiera responsable y fomento del ahorro a largo plazo Soluciones para clientes en dificultades económicas Productos y servicios para personas con capacidades diferentes Productos y servicios asequibles para el mayor número de personas | <ul style="list-style-type: none"> Impulso al emprendimiento e innovación social Apoyo a pymes y autónomos Generación de ocupación y autoempleo Contribución a la economía y a las finanzas públicas | <ul style="list-style-type: none"> Colaboración activa con la Obra Social de la Fundación Bancaria "la Caixa" Voluntariado corporativo Contribución a la resolución de los retos sociales más urgentes Política activa de ayudas a la vivienda Inversión en la comunidad en áreas definidas y alineadas con la estrategia | |

3. CONTRIBUCIÓN 2018 A LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

| ODS PRIORITARIOS | INICIATIVAS DESTACADAS | TEMAS MATERIALES RELACIONADOS |
|------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <ul style="list-style-type: none"> • Microcréditos concedidos - MicroBank • Acción social Obra Social "la Caixa" • Proximidad y accesibilidad de cajeros y oficinas a nivel local • Programa de Voluntariado Corporativo; talleres sobre finanzas • Educación financiera • Crowdfunding solidarios • Semanas Sociales del banco | <ul style="list-style-type: none"> • Criterios ambientales y sociales en el negocio • Soluciones adaptadas a las necesidades de los clientes • Proximidad, accesibilidad y digitalización • Inclusión financiera • Compromiso social y voluntariado |
|  | <ul style="list-style-type: none"> • Microcréditos concedidos a emprendedores y autónomos • Puestos de trabajo creados a partir de microcréditos otorgados a emprendedores y negocios • Inversión en desarrollo y tecnología Grupo CaixaBank • Puestos de trabajo indirectos generados a través de la contratación de proveedores • Oportunidades de trabajo generadas a través del Programa Incorpora de la Obra Social "la Caixa" | <ul style="list-style-type: none"> • Rentabilidad, solvencia y estabilidad • Soluciones adaptadas a las necesidades de los clientes • Innovación abierta y tecnología • Atracción y desarrollo del talento • Inclusión financiera • Impulso de la actividad económica y empresarial • Compromiso social y voluntariado |
|  | <ul style="list-style-type: none"> • Alianza estratégica con Fundación Bancaria "la Caixa" • Presidencia Red Española del Pacto Mundial de Naciones Unidas y vocalía en Junta Grupo Español de Crecimiento Verde • Miembro de la Junta Grupo Español de Crecimiento Verde • Adhesión a la alianza mundial UNEPFI y a los Principios de Banca Responsable • Colaboración con entidades sociales a través de MicroBank, la Asociación de Voluntarios "la Caixa", entre otros | <ul style="list-style-type: none"> • Inclusión financiera • Compromiso social y voluntariado |

| ODS DESTACADOS | INICIATIVAS DESTACADAS | TEMAS MATERIALES RELACIONADOS |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <ul style="list-style-type: none"> • Plan de Igualdad y programa Wengage • Promoción de mujeres directivas • Adhesión a Women Empowerment Principles de Naciones Unidas • Línea de crédito para mujeres emprendedoras a través del Fondo Europeo de Inversiones • Premios y patrocinios para la visibilidad a las mujeres | <ul style="list-style-type: none"> • Gobierno corporativo • Atracción y desarrollo del talento • Diversidad, igualdad y conciliación • Inclusión financiera • Compromiso social y voluntariado |
|  | <ul style="list-style-type: none"> • Microcréditos concedidos a emprendedores y autónomos • Inversión en desarrollo, tecnología y seguridad de la información • Inversión en digitalización e innovación | <ul style="list-style-type: none"> • Soluciones adaptadas a las necesidades de los clientes • Innovación abierta y tecnología |
|  | <ul style="list-style-type: none"> • Plan ambiental 2016-2018 • Inclusión en CDP (<i>Carbon Disclosure Project</i>) • 100 % de emisiones de CO2 compensadas • Reducción en generación residuos papel y cartón • Líneas de EcoFinanciación | <ul style="list-style-type: none"> • Criterios ambientales y sociales en el negocio • Soluciones adaptadas a las necesidades de los clientes |
|  | <ul style="list-style-type: none"> • Firmantes de los Principios de Ecuador • Miembros de la Junta Grupo Español de Crecimiento Verde • Líneas de ecoFinanciación y financiación de energías renovables • Consumo energía de origen renovable • 100% de emisiones de CO2 compensadas | <ul style="list-style-type: none"> • Criterios ambientales y sociales en el negocio • Compromiso social y voluntariado |

| ODS COMPLEMENTARIOS | INICIATIVAS DESTACADAS | TEMAS MATERIALES RELACIONADOS |
|---------------------|------------------------|-------------------------------|
|---------------------|------------------------|-------------------------------|



- Colaboración con GAVI the Vaccine Alliance a través de la Fundación Bancaria "la Caixa" para la vacunación infantil en países en desarrollo

- Compromiso social y voluntariado



- Formación sobre finanzas básica a colectivos vulnerables –adultos y jóvenes- a través de MicroBank y Voluntarios de "la Caixa"
- Programa Aula de formación financiera para accionistas
- Iniciativas Dialoga y CaixaFuturo educación financiera
- CaixaBank Research, y cátedras

- Compromiso social y voluntariado



- Financiación de energías renovables
- Adhesión a la iniciativa internacional RE100
- Reducción consumo energía

- Criterios ambientales y sociales en el negocio



- Concesión de microcréditos - MicroBank
- Alianza estratégica con Fundación Bancaria "la Caixa"
- Parque vivienda social
- Talleres de educación financiera en colaboración con Voluntarios de "la Caixa", MicroBank y entidades sociales

- Criterios ambientales y sociales en el negocio
- Soluciones adaptadas a las necesidades de los clientes
- Proximidad, accesibilidad y digitalización
- Inclusión financiera
- Compromiso social y voluntariado



- Política Anticorrupción
- Política de Derechos Humanos
- Política de Control y Gestión del Riesgo Fiscal
- Adhesión a Autocontrol, Asociación para la Autorregulación Comercial y buenas prácticas publicitarias

- Gobierno corporativo
- Gestión de riesgos y cumplimiento
- Cultura ética y responsable
- Transparencia y comercialización responsable
- Criterios ambientales y sociales en el negocio

4. ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

Opción de conformidad con los Estándares GRI: opción Exhaustiva

A partir de los resultados del estudio de materialidad 2018, algunos indicadores se han considerado como no materiales o no relevantes para CaixaBank.

CONTENIDOS GENERALES

| Estándar GRI | Contenido | Apartado / Omisión |
|-------------------------------------|--------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>GRI 101: Fundamentos</i> | | |
| <i>Contenidos Generales</i> | | |
| <i>Perfil de la organización</i> | | |
| GRI 102: Contenidos Generales | 102-1 Nombre de la organización | Nota 1.1 CAC 2018 |
| | 102-2 Actividades, marcas, productos y servicios | Apartado "Modelo de Negocio" IGC 2018 |
| | 102-3 Ubicación de la sede | Nota 1.1 CAC 2018 |
| | 102-4 Ubicación de las operaciones | Apartado "Modelo de Negocio" IGC 2018 |
| | 102-5 Propiedad y forma jurídica | Nota 1.1 CAC 2018 Apartado "Nuestra identidad - Estructura accionarial – Gráfico Estructura de base accionarial" IGC 2018 |
| | 102-6 Mercados servidos | Apartado "Modelo de Negocio" IGC 2018 |
| | 102-7 Tamaño de la organización | Apartado "CaixaBank en 2018" IGC 2018 Balance consolidado CAC 2018 |
| | 102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores | Apartado "Gestión de personas – Introducción" IGC 2018 Apartado "Indicadores Ley 11/2018, de 28 de diciembre – Gestión de personas" IGC 2018 |
| | 102-9 Cadena de suministro | <p>CaixaBank es un grupo integrado con actividad bancaria y aseguradora. La cadena de valor consiste en aquellos bienes y servicios que permiten a sus profesionales llevar a cabo su trabajo. Sus proveedores incluyen, entre otros, a empresas que suministran espacios, materiales de oficina, publicidad, equipos informáticos, servicios tecnológicos y de telecomunicaciones, servicios de seguridad y otros servicios.</p> <p>El Grupo basa su actuación en los valores de calidad, confianza y compromiso social. De forma coherente, a la hora de adquirir productos y servicios, el Grupo tiene como objetivo trabajar con proveedores que garanticen un alto estándar de calidad y seguridad, y que trabajen con condiciones sociales y ambientales responsables.</p> <p>Los pagos realizados a proveedores de CaixaBank se detallan en la Nota 33 de las Cuentas Anuales Individuales del ejercicio 2018 (en adelante, "CAI").</p> <p>Los pagos realizados a proveedores del Grupo CaixaBank, exceptuando los correspondientes a los negocios de BPI, se detallan en la Nota 35 CAC 2018.</p> <p>Los pagos realizados por BPI ascienden a 376 millones de euros y tienen un período medio de pago de 30 días.</p> <p>Más información: Portal de proveedores</p> |

| Estándar GRI | Contenido | Apartado / Omisión |
|-------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | 102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro | Apartado “Hitos y Hechos Relevantes en 2018” IGC 2018 |
| | 102-11 Principio o enfoque de precaución | Apartado “Nuestra Identidad – Comportamiento responsable y ético: políticas, códigos y normas internas - Tabla Principales alianzas y adhesiones” IGC 2018, en referencia a la adhesión al CDP – Climate Change (www.cdp.net). Apartado “Sostenibilidad – Sostenibilidad ambiental” IGC 2018 Política de responsabilidad Social Corporativa de CaixaBank. |
| | 102-12 Iniciativas externas | Apartado “Nuestra Identidad – Comportamiento responsable y ético: políticas, códigos y normas internas - Tabla Principales alianzas y adhesiones” IGC 2018 Apartado “Gestión de personas – Principios de gestión – Diversidad, igualdad de oportunidades y conciliación – Tabla Adhesiones” IGC 2018 Más: Subapartado Iniciativas y adhesiones en Responsabilidad Corporativa en la web corporativa de CaixaBank . |
| | 102-13 Afiliación a asociaciones | Apartado “Entorno y estrategia – Contexto Regulatorio” IGC 2018 |
| Estrategia | | |
| | 102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones | Apartados “Carta del Presidente” y “Carta del Consejero Delegado” IGC 2018 |
| GRI 102: Contenidos Generales | 102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades | Apartado “Entorno y estrategia – Contexto económico” IGC 2018 Apartado “Entorno y estrategia – Contexto competitivo y social” IGC 2018 Apartado “Entorno y estrategia – Contexto regulatorio” IGC 2018 Apartado “Gestión del riesgo” IGC 2018 Anexo: Estudio de Materialidad IGC 2018 |
| Ética e integridad | | |
| GRI 102: Contenidos Generales | 102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta | Apartado “Nuestra identidad - Comportamiento responsable y ético: políticas, códigos y normas internas” IGC 2018 |
| | 102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas | Apartado “Nuestra identidad - Comportamiento responsable y ético: políticas, códigos y normas internas” IGC 2018 |
| Gobernanza | | |
| | 102-18 Estructura de gobernanza | Apartado “Gobierno Corporativo – Estructura de gobierno corporativo” IGC 2018 |

| Estándar GRI | Contenido | Apartado / Omisión |
|-------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| GRI 102: Contenidos Generales | 102-19 Delegación de autoridad | <p>Véase el artículo 4.2 del Reglamento del Consejo, éste velará por que en sus relaciones con los grupos de interés CaixaBank respete la legislación vigente, cumpla de buena fe sus obligaciones y contratos explícitos e implícitos, respete los usos y buenas prácticas propias de los sectores y territorios donde ejerza su actividad, y observe aquellos principios adicionales de responsabilidad social que la Entidad decida aceptar voluntariamente.</p> <p>Además, entre las funciones indelegables del Consejo, tal y como se menciona en el citado artículo, está la de aprobar la Política de Responsabilidad Social Corporativa.</p> <p>Adicionalmente, el artículo 15 especifica que la Comisión de Nombramientos es responsable de supervisar la actuación de la Entidad en relación con los temas de responsabilidad social corporativa y elevar al Consejo las propuestas que considere oportunas en esta materia.</p> <p>La Entidad también cuenta con la Comisión de Riesgos que supervisa, entre otros, la gestión del riesgo reputacional.</p> <p>Apartado “Gobierno Corporativo – Estructura de Gobierno Corporativo” IGC 2018</p> <p>Apartado “Gobierno Corporativo – Alta Dirección” IGC 2018</p> <p>Nota 3.2 CAC 2018.</p> <p>Sección C.1.9 IAGC 2018.</p> |
| | 102-20 Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales | <p>Apartado “Gobierno Corporativo – Alta Dirección – Tabla de Principales Comités” IGC 2018</p> |
| | 102-21 Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales | <p>Según los artículos 34, 35 y 36 del Reglamento del Consejo de Administración, el Consejo arbitrará los cauces adecuados para conocer las propuestas que puedan formular los accionistas en relación con la gestión de CaixaBank.</p> <p>Apartado “Nuestra identidad – Estructura accionarial - Transparencia y proximidad en la relación con el accionista” IGC 2018</p> <p>Anexo: Estudio de Materialidad IGC 2018.</p> |
| | 102-22 Composición del máximo órgano de gobierno | <p>Apartado “Gobierno Corporativo – Estructura de Gobierno Corporativo” IGC 2018</p> <p>Secciones C.1.2, C.1.3, C.1.10, C.1.11 y C.1.12 IAGC 2018.</p> |
| | 102-23 Presidente del máximo órgano de gobierno | <p>En CaixaBank, las funciones de Presidente y de Consejero Delegado son diferentes y complementarias, con una clara división de responsabilidades. El Presidente es el alto representante de la Entidad y líder del Consejo de Administración. De forma complementaria, existe la figura del Consejero Delegado como primer ejecutivo encargado del desarrollo de la estrategia, siempre dentro del mandato establecido por los órganos de gobierno. Asimismo, existe la figura del Consejero Coordinador nombrado entre los Consejeros Independientes quien coordina, reúne y hace eco de las preocupaciones de los demás consejeros independientes, además de dirigir la evaluación periódica del Presidente, presidir el Consejo en su ausencia y la del Vicepresidente, entre otras funciones que le son asignadas.</p> <p>Apartado “Gobierno Corporativo – Estructura de Gobierno Corporativo” IGC 2018</p> <p>Secciones C.1.2 y C.1.3 IAGC 2018.</p> |

| Estándar GRI | Contenido | Apartado / Omisión |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 102-24 Nominación y selección del máximo órgano de gobierno | | <p>La Comisión de Nombramientos analiza y propone perfiles de candidatos para proveer los puestos de miembros del Consejo de Administración y cumplir con las exigencias de idoneidad para una entidad de crédito. Para ello, deberán tener presente en todo momento el principio de diversidad de conocimientos, género y experiencias necesarias para el ejercicio de su cargo. Adicionalmente, se respetará el principio de no discriminación e igualdad de trato.</p> <p>El pasado septiembre de 2018, el Consejo aprobó una Política de selección, diversidad y evaluación de la idoneidad de los consejeros y de los miembros de la alta dirección y otros titulares de funciones clave de CaixaBank y Grupo</p> <p>Esta política recoge los principales aspectos y compromisos de CaixaBank y su Grupo en materia de nombramiento y selección de consejeros. El procedimiento de selección de los miembros del Consejo que se establece en la Política se complementará, cuando resulte aplicable, con lo previsto en el Protocolo de Procedimientos de Selección y Evaluación de la Idoneidad de Cargos o norma interna equivalente existente en cada momento. Los acuerdos adoptados en el marco de la Política respetarán en todo momento la legislación vigente, el sistema y las normas de gobierno corporativo así como las recomendaciones y principios de buen gobierno.</p> <p>Apartado “Gobierno Corporativo” IGC 2018 Sección C.1.16 IAGC 2018.</p> |
| 102-25 Conflictos de intereses | | Nota 9.3 CAC 2018 |
| 102-26 Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia | | <p>Apartado “Nuestra identidad – Comportamiento responsable y ético: políticas, códigos y normas internas” IGC 2018</p> <p>Apartado “Gobierno Corporativo – Estructura de Gobierno Corporativo” IGC 2018</p> |
| 102-27 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno | | <p>En 2018 el programa formativo para los consejeros ha consistido en un total de 10 sesiones, de alrededor de 2 horas de duración cada una, que altos directivos de CaixaBank han impartido sobre materias propias de sus áreas de responsabilidad y dirigidas básicamente a consejeros de nueva y de futura incorporación.</p> <p>Ha impartido formación el Director General de Riesgos, el Director General de Seguros y Gestión de Activos, el Director Ejecutivo de Intervención, Control de Gestión y Capital, el Director Ejecutivo de Finanzas, el Subdirector General de Compliance, el Director Corporativo de Cumplimiento Normativo y el Consejero Delegado de CaixaBank Payments.</p> |
| 102-28 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno | | Secciones C.1.17 y C.1.18 IAGC 2018 |
| 102-29 Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales | | <p>Las Comisiones Delegadas realizan las funciones de supervisión de los asuntos ambientales, sociales y económicos. Dicha gestión incluye tanto la supervisión de riesgos como de oportunidades, así como el cumplimiento con acuerdos internacionales, códigos de conducta y principios.</p> <p>Para el desarrollo de sus funciones, las Comisiones pueden contar con el apoyo de asesores externos independientes, así como de la información propia de la compañía a partir de las reuniones con la dirección.</p> <p>Apartado “Gobierno Corporativo – Estructura de gobierno corporativo” IGC 2018.</p> <p>Política de Responsabilidad Social Corporativa de CaixaBank.</p> <p>Secciones C y E IAGC 2018</p> |

| Estándar GRI | Contenido | Apartado / Omisión |
|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | 102-30 Eficacia de los procesos de gestión del riesgo | Apartado "Gestión del Riesgo – Elementos Centrales de la Gestión del Riesgo" IGC 2018 |
| | 102-31 Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales | Nota 3.2 CAC 2018. Apartado "Gobierno Corporativo – Estructura Gobierno Corporativo" IGC 2018 Apartado "Gobierno Corporativo – Alta Dirección" IGC 2018 Política de Responsabilidad Social Corporativa de CaixaBank. |
| | 102-32 Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad | La Dirección Ejecutiva de Intervención, Control de Gestión y Capital es la encargada de la preparación y coordinación del IGC del ejercicio 2018, que incluye el estado de información no financiera. Este informe es posteriormente revisado por el Comité de Dirección, la Comisión de Nombramientos, la Comisión de Auditoría y Control y el Consejo de Administración de la Entidad, este último con la responsabilidad de formular el Estado de Información No-Financiera que agrupa la información de sostenibilidad que se determina significativa por ley y en base al Estudio de Materialidad. |
| | 102-33 Comunicación de preocupaciones críticas | Apartado "Gobierno Corporativo – Estructura Gobierno Corporativo" IGC 2018 Apartado "Gobierno Corporativo – Alta Dirección" IGC 2018 Sección E IAGC 2018. El Comité de Dirección es el encargado de informar al Consejo de Administración sobre el plan operativo anual, incluyendo cualquier aspecto crítico que se considere relevante y conveniente. |
| | 102-34 Naturaleza y número total de preocupaciones críticas | No existen preocupaciones críticas en el curso del ejercicio 2018. Secciones C.1.5 y C.1.17 IAGC 2018. |
| | 102-35 Políticas de remuneración | Nota 9.1 y 9.2 CAC 2018 Sección A.1 del Informe Anual de Remuneraciones del ejercicio 2018. |
| | 102-36 Proceso para determinar la remuneración | Sección A.1 del Informe Anual de Remuneraciones del ejercicio 2018. Sección B del Informe Anual de Remuneraciones del ejercicio 2018. |
| | 102-37 Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración | Sección A.4 y B.4 del Informe Anual de Remuneraciones del ejercicio 2018. El Informe de remuneraciones de los consejeros correspondiente al ejercicio 2018 se someterá al voto consultivo de la Junta General de Accionistas. Más información: Apartado sobre la Junta General de accionistas en la web corporativa . Anexo: Estudio de Materialidad IGC 2018 |
| | 102-38 Ratio de compensación total anual | Nota 9.1 CAC 2018 Apartado "Indicadores Ley 11/2018, de 28 de diciembre – Gestión de personas – Tablas 7.12 / 7.13 / 7.14 / 7.15" IGC 2018 |

| Estándar GRI | Contenido | Apartado / Omisión |
|--------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | 102-39 Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual | Nota 9.1 CAC 2018 Apartado "Indicadores Ley 11/2018, de 28 de diciembre – Gestión de personas – Tablas 7.12 / 7.13 / 7.14 / 7.15" IGC 2018 |
| Participación de los grupos de interés | | |
| GRI 102: Contenidos Generales | 102-40 Lista de grupos de interés | Política de Responsabilidad Social Corporativa de CaixaBank (Apartado 4.3) |
| | 102-41 Acuerdos de negociación colectiva | Apartado "Gestión de personas – Principios de gestión – Diversidad, igualdad de oportunidades y conciliación" IGC 2018 Apartado "Gestión de personas – Principios de gestión – Seguridad, salud y bienestar corporativo" IGC 2018 Apartado "Gestión de personas – Libertad de asociación y representación" IGC 2018 |
| | 102-42 Identificación y selección de grupos de interés | La identificación y selección de los grupos de interés se lleva a cabo mediante el análisis y reflexión interna del equipo directivo. Responsabilidad Corporativa revisa de forma continua los grupos de interés identificados y los procesos activos de escucha, diálogo y seguimiento de los mismos para conocer y satisfacer sus expectativas y necesidades. Política de Responsabilidad Social Corporativa de CaixaBank (Apartado 4.3) |
| | 102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés | Apartado "Experiencia de cliente – Customer centric" IGC 2018 Apartado "Experiencia de cliente – Servicio de Atención al Cliente" IGC 2018 Apartado "Nuestra identidad – Estructura accionarial - Transparencia y proximidad en la relación con el accionista" IGC 2018 Apartado "Gestión de personas – Entorno laboral" IGC 2018 Apartado "Sostenibilidad – Sostenibilidad ambiental – Gestionar los riesgos ESG y climáticos" IGC 2018 Anexo: Estudio de Materialidad IGC 2018 |
| | 102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados | Anexo: Estudio de Materialidad – Apartado Temas materiales, grupos de interés y RSC de CaixaBank IGC 2018 |
| Prácticas para la elaboración de informes | | |
| GRI 102: Contenidos Generales | 102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados | Nota 2.1 y Anexos 1, 2 y 3 CAC 2018 |
| | 102-46 Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema | Anexo: Estudio de Materialidad IGC 2018 (Temas materiales, grupos de interés y RSC de CaixaBank) Adicionalmente, para definir los contenidos del informe se han considerado los requerimientos de la Ley 11/2018. |
| | 102-47 Lista de temas materiales | Anexo: Estudio de Materialidad IGC 2018 (Temas materiales, grupos de interés y RSC de CaixaBank) |
| | 102-48 Reexpresión de la información | No se han producido reformulación de la información de ejercicios anteriores. |
| | 102-49 Cambios en la elaboración de informes | En 2018, no se han producido cambios significativos con respecto a los periodos objeto de informes anteriores, en la lista de temas materiales excepto por la inclusión de los aspectos derivados de la aplicación de la Ley 11/2018. |
| | 102-50 Periodo objeto del informe | Ejercicio 2018 |

| Estándar GRI | Contenido | Apartado / Omisión |
|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | 102-51 Fecha del último informe | El Informe Corporativo Integrado del ejercicio 2017, elaborado según el marco GRI standards fue publicado en marzo de 2018. Por su parte, el Informe de Gestión Consolidado del ejercicio 2017, elaborado según los Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas fue publicado en febrero de 2018. |
| | 102-52 Ciclo de elaboración de informes | Anual. |
| | 102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe | Los canales habituales de atención a clientes, accionistas, inversores institucionales o medios, disponibles en la web corporativa . |
| | 102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI | Apartado "Otra información - Marco normativo" IGC 2018 |
| | 102-55 Índice de contenidos GRI | Anexo: Estudio de Materialidad IGC 2018 |
| | 102-56 Verificación externa | Informe de revisión independiente |

TEMAS MATERIALES

| Estándar GRI | Contenido | Apartado / Omisión |
|-------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tema material: Rentabilidad, solvencia y estabilidad | | |
| GRI 103: Enfoque de Gestión | 103-1 Explicación del tema material y su Cobertura | Apartado "Gestión de riesgo" IGC 2018. Apartado "Resultados e Información Financiera" IGC 2018 |
| | 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes | Apartado "Gestión de riesgo" IGC 2018. Apartado "Resultados e Información Financiera" IGC 2018 |
| | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión | Apartado "Resultados e Información Financiera" IGC 2018 |
| GRI 201: Desempeño económico | | |
| GRI 201: Desempeño económico | 201-1 Valor económico directo generado y distribuido | Apartado "Nuestra identidad – Contribución a la Sociedad" IGC 2018 Apartado "Indicadores Ley 11/2018, de 28 de diciembre – Contribución a la sociedad – Tablas 1.1" IGC 2018 |
| | 201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático | CaixaBank está en proceso de definir qué sectores representan una oportunidad para el negocio en cuestiones medioambientales. |
| | 201-3 Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación | Apartado "Resultados e información financiera – Resultados – Aspectos singulares del ejercicio 2018" IGC 2018 Nota 23.1 CAC 2018. |
| | 201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno | Apartado "Nuestra identidad – Contribución a la Sociedad" IGC 2018 |
| GRI 203: Impactos económicos indirectos | | |

| Estándar GRI | Contenido | Apartado / Omisión |
|---------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| GRI 203: Impactos económicos indirectos | 203-1: Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados | Apartado "Sostenibilidad – Responsabilidad con la sociedad" IGC 2018 |
| | 203-2 Impactos económicos indirectos significativos | Apartado "Sostenibilidad – Responsabilidad con la sociedad" IGC 2018 |
| GRI 204: Prácticas de adquisición | | |
| GRI 204: Prácticas de adquisición | 204-1 Proporción de gasto en proveedores locales | Los pagos realizados a proveedores de CaixaBank se detallan en la Nota 33 CAI 2018 Los pagos realizados a proveedores del Grupo CaixaBank, exceptuando los correspondientes a los negocios de BPI, se detallan en la Nota 35 CAC 2018. Los pagos realizados por BPI ascienden a 376 millones de euros y tienen un período medio de pago de 30 días. Apartado "Sostenibilidad – Sostenibilidad ambiental – Minimizar el impacto ambiental" IGC 2018 |
| Tema material: Gobierno corporativo | | |
| GRI 103: Enfoque de Gestión | 103-1 Explicación del tema material y su Cobertura | Apartado "Gobierno Corporativo" IGC 2018 |
| | 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes | Apartado "Gobierno Corporativo" IGC 2018 |
| | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión | Apartado "Gobierno Corporativo" IGC 2018 |
| Tema material: Gestión de riesgos y cumplimiento | | |
| GRI 103: Enfoque de Gestión | 103-1 Explicación del tema material y su Cobertura | Apartado "Gestión del riesgo" IGC 2018 |
| | 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes | Apartado "Gestión del riesgo" IGC 2018 |
| | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión | Apartado "Gestión del riesgo" IGC 2018 Nota 3 CAC 2018. |
| GRI 415: Política pública | | |
| GRI 415, Política pública | 415-1 Contribuciones a partidos y/o representantes políticos | Apartado "Nuestra identidad – Comportamiento responsable y ético: políticas, códigos y normas internas" IGC 2018 incluye información cualitativa en relación a contribuciones a partidos y/o representaciones políticas. |
| GRI 419: Cumplimiento socioeconómico | | |
| GRI 419, Cumplimiento socio-económico | 419-1 Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico | Con fecha 13 de febrero de 2018 se impuso sanción, que no es firme, publicada en el BOE con fecha 28 de marzo de 2018 (https://www.boe.es/boe/dias/2018/03/28/pdfs/BOE-A-2018-4383.pdf). Actualmente está siendo objeto de recurso contencioso-administrativo, sin perjuicio de haberse afrontado el íntegro abono de la sanción. Más información: Nota 23 CAC 2018 |

| Estándar GRI | Contenido | Apartado / Omisión |
|----------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tema material: Criterios ambientales y sociales en el negocio | | |
| GRI 103: Enfoque de Gestión | 103-1 Explicación del tema material y su Cobertura | Apartado “Nuestra identidad – Comportamiento responsable y ético: políticas, códigos y normas internas” IGC 2018 Apartado “Sostenibilidad – Sostenibilidad ambiental” IGC 2018 |
| | 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes | Apartado “Nuestra identidad – Comportamiento responsable y ético: políticas, códigos y normas internas” IGC 2018 Apartado “Sostenibilidad – Sostenibilidad ambiental” IGC 2018 |
| | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión | Apartado “Nuestra identidad – Comportamiento responsable y ético: políticas, códigos y normas internas” IGC 2018 Apartado “Sostenibilidad – Sostenibilidad ambiental” IGC 2018 |
| GRI 307: Cumplimiento ambiental | | |
| GRI 307, Cumplimiento ambiental | 307-1 Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental | Nota 42.1 CAC 2018. CaixaBank no ha sido objeto de multas o sanciones relevantes relacionadas con el cumplimiento de la normativa ambiental en 2018 |
| GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores | | |
| GRI 308, Evaluación ambiental de proveedores | 308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales | Apartado “Sostenibilidad – Sostenibilidad ambiental – Minimizar el impacto ambiental” IGC 2018 |
| | 308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas | Apartado “Sostenibilidad – Sostenibilidad ambiental – Minimizar el impacto ambiental” IGC 2018 |
| GRI 412: Evaluación de derechos humanos | | |
| GRI 412, Evaluación de derechos humanos | 412-1 Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos | Apartado “Nuestra identidad – Comportamiento responsable y ético: políticas, códigos y normas internas” IGC 2018 Apartado “Indicadores Ley 11/2018, de 28 de diciembre – Denuncias por caso de vulneración de los derechos humanos” IGC 2018 |
| | 412-2 Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos | Apartado “Nuestra identidad – Comportamiento responsable y ético: políticas, códigos y normas internas” IGC 2018 |
| | 412-3 Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a la evaluación de derechos humanos | No se han identificado contratos con acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos al haberse considerado que no existen riesgos que lo hagan necesario. En 2016 se realizó un proceso de due diligence de riesgos de derechos humanos. La Política de Derechos Humanos de CaixaBank pone de manifiesto su compromiso con los mismos, de acuerdo con los Principios Rectores sobre las empresas y los derechos humanos de las Naciones Unidas |
| GRI 414: Evaluación social de los proveedores | | |

| Estándar GRI | Contenido | Apartado / Omisión |
|--------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| GRI 414, Evaluación social de los proveedores | 414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales | Apartado “Nuestra identidad – Comportamiento responsable y ético: políticas, códigos y normas internas” IGC 2018 Apartado “Sostenibilidad – Sostenibilidad ambiental – Minimizar el impacto ambiental” IGC 2018 |
| | 414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas | Los nuevos proveedores deben darse de alta en el Portal del proveedor: allí deben introducir sus credenciales y certificaciones. El sistema de calificación es único y revisa tanto aspectos técnicos y de solvencia como de seguridad, salud y medio ambiente. Apartado “Nuestra identidad – Comportamiento responsable y ético: políticas, códigos y normas internas” IGC 2018 Apartado “Sostenibilidad – Sostenibilidad ambiental – Minimizar el impacto ambiental” IGC 2018 |
| Tema material: Cultura ética y responsable | | |
| GRI 103: Enfoque de Gestión | 103-1 Explicación del tema material y su Cobertura | Apartado “Nuestra identidad – Comportamiento responsable y ético: políticas, códigos y normas internas” IGC 2018 |
| | 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes | Apartado “Nuestra identidad – Comportamiento responsable y ético: políticas, códigos y normas internas” IGC 2018 |
| | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión | Apartado “Nuestra identidad – Comportamiento responsable y ético: políticas, códigos y normas internas” IGC 2018 |
| GRI 205: Anticorrupción | | |
| GRI 205: Anticorrupción | 205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción | Apartado “Nuestra identidad – Comportamiento responsable y ético: políticas, códigos y normas internas – Política de actuación en materia anticorrupción” IGC 2018 En el año 2018, se ha seguido trabajando en el desarrollo del plan de acción, el cual ha incluido la revisión y actualización de las políticas, normas y procedimientos aplicables, entre las que se encuentra el Código Ético y la Política Anticorrupción. |
| | 205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción | Apartado “Nuestra identidad – Comportamiento responsable y ético: políticas, códigos y normas internas” IGC 2018 |
| | 205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas | Apartado “Nuestra identidad – Comportamiento responsable y ético: políticas, códigos y normas internas” IGC 2018 |
| GRI 206: Competencia desleal | | |
| GRI 206: Competencia desleal | 206-1 Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia | Con fecha 14 de febrero de 2018 se impuso sanción, que no es firme, publicada en la página web del regulador de competencia. Actualmente está siendo objeto de recurso contencioso-administrativo, sin perjuicio de haberse afrontado el íntegro abono de la sanción. Exceptuando dicho expediente, durante 2018, no han existido otros procedimientos legales de esta naturaleza con relevancia. |
| Tema material: Transparencia y comercialización responsable | | |
| | 103-1 Explicación del tema material y su Cobertura | Apartado “Nuestra identidad – Comportamiento responsable y ético: políticas, códigos y normas internas” IGC 2018 Apartado “Experiencia de cliente – Servicio de atención al cliente” IGC 2018 |

| Estándar GRI | Contenido | Apartado / Omisión |
|-------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| GRI 103: Enfoque de Gestión | 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes | Apartado “Nuestra identidad – Comportamiento responsable y ético: políticas, códigos y normas internas” IGC 2018 |
| | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión | Apartado “Nuestra identidad – Comportamiento responsable y ético: políticas, códigos y normas internas” IGC 2018 |
| GRI 417: Marketing y etiquetado | | |
| GRI 417, Marketing y etiquetado | 417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios | Apartado “Nuestra identidad – Comportamiento responsable y ético: políticas, códigos y normas internas” IGC 2018 |
| | 417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios | Durante 2018 no se ha recibido ninguna sanción significativa por incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios en materia de publicidad o información de productos y servicios. |
| | 417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing | Durante 2018 no se ha producido ningún incumplimiento que haya dado lugar a sanciones significativas firmes por este motivo, adicionales a los aspectos descritos en el estándar 419-1. |
| Tema material: Seguridad y protección de datos | | |
| GRI 103: Enfoque de Gestión | 103-1 Explicación del tema material y su Cobertura | Nota 3.8 CAC 2018 Apartado “Nuestra identidad – Comportamiento responsable y ético: políticas, códigos y normas internas” IGC 2018 Apartado “Gestión del riesgo” IGC 2018 Apartado “Innovación – Inversión sostenida en ciberseguridad” IGC 2018 |
| | 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes | Nota 3.8 CAC 2018 Apartado “Nuestra identidad – Comportamiento responsable y ético: políticas, códigos y normas internas” IGC 2018 Apartado “Gestión del riesgo” IGC 2018 Apartado “Innovación – Inversión sostenida en ciberseguridad” IGC 2018 |
| | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión | Nota 3.8 CAC 2018 Apartado “Nuestra identidad – Comportamiento responsable y ético: políticas, códigos y normas internas” IGC 2018 Apartado “Gestión del riesgo” IGC 2018 Apartado “Innovación – Inversión sostenida en ciberseguridad” IGC 2018 |
| Indicadores CaixaBank Ciberseguridad | Formación a empleados en materia de seguridad de la información y ciberseguridad | Apartado “Innovación – Inversión sostenida en ciberseguridad” IGC 2018 |
| GRI 418: Privacidad del cliente | | |
| GRI 418, Privacidad del cliente | 418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de privacidad del cliente y pérdida de datos de cliente | Durante 2018 no se han concluido expedientes de importe significativo relativos a esta materia, ni se han recibido sanciones que supongan importes significativos. |

| Estándar GRI | Contenido | Apartado / Omisión |
|------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tema material: Soluciones adaptadas a las necesidades de los clientes | | |
| GRI 103: Enfoque de Gestión | 103-1 Explicación del tema material y su Cobertura | Apartado “Experiencia de cliente – Customer centric” IGC 2018 Apartado “Modelo de negocio” IGC 2018 |
| | 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes | Apartado “Experiencia de cliente – Customer centric” IGC 2018 |
| | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión | Apartado “Modelo de negocio” IGC 2018 |
| Tema material: Proximidad, accesibilidad y digitalización | | |
| GRI 103: Enfoque de Gestión | 103-1 Explicación del tema material y su Cobertura | Apartado “Experiencia de cliente – Estrategia omnicanal” IGC 2018 Apartado “Sostenibilidad – Responsabilidad con la sociedad” IGC 2018 Apartado “Innovación – Ecosistema de innovación + Infraestructura IT” IGC 2018 |
| | 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes | Apartado “Experiencia de cliente – Estrategia omnicanal” IGC 2018 Apartado “Sostenibilidad – Responsabilidad con la sociedad” IGC 2018 Apartado “Innovación – Ecosistema de innovación + Infraestructura IT” IGC 2018 |
| | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión | Apartado “Experiencia de cliente – Estrategia omnicanal” IGC 2018 Apartado “Sostenibilidad – Responsabilidad con la sociedad” IGC 2018 Apartado “Innovación – Ecosistema de innovación + Infraestructura IT” IGC 2018 |
| Indicadores CaixaBank Satisfacción Clientes | Índice de satisfacción global de clientes | Apartado “Experiencia de cliente - Introducción” IGC 2018 |
| | Índice de recomendación NPS | Apartado “Experiencia de cliente - Introducción” IGC 2018 |
| Indicadores CaixaBank Accesibilidad | Número de oficinas donde se han eliminado barreras | En 2018 se han eliminado barreras en 165 oficinas de CaixaBank. |
| | Porcentaje de oficinas y cajeros accesibles | Apartado “Sostenibilidad – Responsabilidad con la sociedad” IGC 2018 |
| Tema material: Innovación abierta y tecnología | | |
| GRI 103: Enfoque de Gestión | 103-1 Explicación del tema material y su Cobertura | Apartado “Innovación” IGC 2018 Apartado “Gestión del riesgo” IGC 2018 Apartado “Entorno y estrategia – Contexto competitivo y social” IGC 2018 |
| | 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes | Apartado “Innovación” IGC 2018 Apartado “Gestión del riesgo” IGC 2018 Apartado “Entorno y estrategia – Contexto competitivo y social” IGC 2018 |

| Estándar GRI | Contenido | Apartado / Omisión |
|----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión | Apartado "Innovación" IGC 2018 Apartado "Gestión del riesgo" IGC 2018 Apartado "Entorno y estrategia – Contexto competitivo y social" IGC 2018 |
| Indicadores CaixaBank Innovación y Tecnología | Inversión total realizada en desarrollo y tecnología | Apartado "Innovación" IGC 2018 |
| Tema material: Atracción y desarrollo del talento | | |
| GRI 103: Enfoque de Gestión | 103-1 Explicación del tema material y su Cobertura | Apartado "Gestión de personas – Principios de gestión – Diversidad, igualdad de oportunidades y conciliación" IGC 2018 Apartado "Gestión de personas – Principios de gestión – Política de compensación" IGC 2018 Apartado "Gestión de personas – Principios de gestión – Desarrollo profesional y del talento basados en la meritocracia" IGC 2018 Apartado "Indicadores Ley 11/2018, de 28 de diciembre – Gestión de personas – Número de horas de absentismo" IGC 2018 |
| | 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes | Apartado "Gestión de personas – Principios de gestión – Política de compensación" IGC 2018 Apartado "Gestión de personas – Principios de gestión – Desarrollo profesional y del talento basados en la meritocracia" IGC 2018 |
| | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión | Apartado "Gestión de personas – Principios de gestión – Política de compensación" IGC 2018 Apartado "Gestión de personas – Principios de gestión – Desarrollo profesional y del talento basados en la meritocracia" IGC 2018 |
| GRI 401: Empleo | | |
| GRI 401: Empleo | 401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal. | Apartado "Gestión de personas – Principios de gestión – Diversidad, igualdad de oportunidades y conciliación – Tabla de contrataciones en 2018" IGC 2018 Apartado "Gestión de personas – Principios de gestión – Desarrollo profesional y del talento basados en la meritocracia" IGC 2018 Apartado "Indicadores Ley 11/2018, de 28 de diciembre – Gestión de personas – Tablas 7.9 / 7.10 / 7.11" IGC 2018 |
| | 401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales | En términos generales, no existen diferencias en el disfrute de los beneficios sociales con motivo de la modalidad contractual del empleado, si bien es cierto que algunos de ellos requieren de ciertos requisitos que en caso de no cumplirse no permitirían el acceso a los mismos. |
| | 401-3 Permiso parental | Apartado "Gestión de personas - Principios de gestión – Diversidad, igualdad de oportunidades y conciliación)" IGC 2018 |
| GRI 402: Relaciones trabajador-empresa | | |

| Estándar GRI | Contenido | Apartado / Omisión |
|-----------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| GRI 402: Relaciones trabajador- empresa | 402-1 Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales | En el curso del ejercicio 2018 se respetan los plazos establecidos en la normativa laboral vigente para los diferentes supuestos. |
| GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo | | |
| GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo | 403-1 Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad | Apartado "Gestión de personas – Principios de gestión – Seguridad, salud y bienestar corporativo" IGC 2018 |
| | 403-2 Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional | Apartado "Indicadores Ley 11/2018, de 28 de diciembre – Gestión de personas – Índice de accidentabilidad IGC 2018 Apartado "Indicadores Ley 11/2018, de 28 de diciembre – Gestión de personas – Tabla 7.16" IGC 2018 |
| | 403-3 Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad | Como consecuencia de las actividades del Grupo, no hay un alto riesgo o incidencia de enfermedades de gravedad para los trabajadores. |
| | 403-4 Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos | Apartado "Gestión de personas - Principios de gestión – Seguridad, Salud y bienestar corporativo" IGC 2018 Apartado "Gestión de personas - Entorno laboral – Libertad de asociación y representación" IGC 2018 |
| GRI 404: Formación y enseñanza | | |
| GRI 404: Formación y enseñanza | 404-1 Media de horas de formación al año por empleado | Apartado "Gestión de personas – Introducción – Tabla de Desarrollo de capacidades profesionales críticas" IGC 2018 Apartado "Indicadores Ley 11/2018, de 28 de diciembre – Gestión de personas – Tabla 7.17" IGC 2018 |
| | 404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición | Apartado "Gestión de personas – Principios de gestión – Impulso de las actividades formativas" IGC 2018 Apartado "Gestión de personas – Principios de gestión – Desarrollo profesional y del talento basados en la meritocracia)" IGC 2018 |
| | 404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional | Apartado "Gestión de personas – Principios de gestión – Desarrollo profesional y del talento basados en la meritocracia)" IGC 2018 |
| Tema material: Diversidad, igualdad y conciliación | | |
| GRI 103: Enfoque de Gestión | 103-1 Explicación del tema material y su Cobertura | Apartado "Gestión de personas – Principios de gestión – Diversidad, igualdad de oportunidades y conciliación" IGC 2018 Apartado "Nuestra identidad – Comportamiento responsable y ético: políticas, códigos y normas internas" IGC 2018 |
| | 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes | Apartado "Gestión de personas – Principios de gestión – Diversidad, igualdad de oportunidades y conciliación" IGC 2018 Apartado "Nuestra identidad – Comportamiento responsable y ético: políticas, códigos y normas internas" IGC 2018 |

| Estándar GRI | Contenido | Apartado / Omisión |
|-----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión | Apartado “Gestión de personas – Principios de gestión – Diversidad, igualdad de oportunidades y conciliación” IGC 2018 Apartado “Nuestra identidad – Comportamiento responsable y ético: políticas, códigos y normas internas” IGC 2018 |
| GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades | | |
| GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades | 405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados | Apartado “Gobierno corporativo – Estructura de gobierno corporativo” IGC 2018 Apartado “Gestión de personas – Principios de gestión – Diversidad, igualdad de oportunidades y conciliación” IGC 2018 Apartado “Indicadores Ley 11/2018, de 28 de diciembre – Gestión de personas – Número de empleados con discapacidad” IGC 2018 Apartado “Indicadores Ley 11/2018, de 28 de diciembre – Gestión de personas – Tablas 7.1 / 7.2 / 7.3 / 7.4 / 7.5 / 7.6 / 7.7 / 7.8” IGC 2018 |
| | 405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres | Apartado “Indicadores Ley 11/2018, de 28 de diciembre – Gestión de personas – Brecha salarial” IGC 2018 Apartado “Indicadores Ley 11/2018, de 28 de diciembre – Gestión de personas – Tablas 7.12 / 7.13 / 7.14 / 7.15” IGC 2018 |
| Tema material: Inclusión financiera | | |
| GRI 103: Enfoque de Gestión | 103-1 Explicación del tema material y su Cobertura | Apartado “Sostenibilidad – Responsabilidad con la sociedad” IGC 2018 |
| | 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes | Apartado “Sostenibilidad – Responsabilidad con la sociedad” IGC 2018 |
| | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión | Apartado “Sostenibilidad – Responsabilidad con la sociedad” IGC 2018 |
| Indicadores CaixaBank Inclusión Financiera | Volumen de financiación concedida a través de microcréditos | Apartado “Sostenibilidad – Responsabilidad con la sociedad” IGC 2018 Apartado “Nuestra identidad – Contribución a la sociedad” IGC 2018 |
| | Puestos de trabajo creados gracias a los microcréditos | Apartado “Sostenibilidad – Responsabilidad con la sociedad” IGC 2018 Apartado “Nuestra identidad – Contribución a la sociedad” IGC 2018 |
| Tema material: Impulso de la actividad económica y empresarial | | |
| GRI 103: Enfoque de Gestión | 103-1 Explicación del tema material y su Cobertura | Apartado “Nuestra identidad – Contribución a la sociedad” IGC 2018 |
| | 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes | Apartado “Nuestra identidad – Contribución a la sociedad” IGC 2018 |
| | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión | Apartado “Nuestra identidad – Contribución a la sociedad” IGC 2018 |
| Indicadores CaixaBank Impulso a la actividad económica | Nº participantes Premios Emprendedor XXI | En 2018, participaron un total de 962 personas a los Premios Emprendedor XXI. |
| | Volumen de financiación para empresas pequeñas, medianas y grandes empresas | Apartado “Nuestra identidad – Contribución a la sociedad” IGC 2018 |
| | Volumen de financiación concedida a autónomos | Apartado “Nuestra identidad – Contribución a la sociedad” IGC 2018 |

| Estándar GRI | Contenido | Apartado / Omisión |
|--------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|
| <i>Tema material: Compromiso social y voluntariado</i> | | |
| GRI 103: Enfoque de Gestión | 103-1 Explicación del tema material y su Cobertura | Apartado “Sostenibilidad – Responsabilidad con la sociedad” IGC 2018 |
| | 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes | Apartado “Sostenibilidad – Responsabilidad con la sociedad” IGC 2018 |
| | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión | Apartado “Sostenibilidad – Responsabilidad con la sociedad” IGC 2018 |
| <i>GRI 413: Comunidades locales</i> | | |
| GRI 413, Comunidades locales | 413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo | Apartado “Sostenibilidad – Responsabilidad con la sociedad” IGC 2018 |
| | 413-2 Operaciones con impactos negativos significativos – reales o potenciales – en las comunidades locales | Apartado “Sostenibilidad – Responsabilidad con la sociedad” IGC 2018 |



INFORME DE VERIFICACIÓN INDEPENDIENTE

A los accionistas de CaixaBank, 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 2018, de CaixaBank, S.A. y sociedades dependientes (en adelante CaixaBank o el Grupo) que forma parte del Informe de Gestión Consolidado (en adelante IGC) de CaixaBank.

El contenido del EINF 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 incluida en el apartado “Indicadores Ley 11/2018, de 28 de diciembre” del EINF adjunto.

Asimismo, hemos llevado a cabo un encargo de aseguramiento moderado de la aplicación de los principios de inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta, tal y como se describe en la información incluida en el apartado “Criterios y principios para su elaboración” del “Anexo: Estudio de Materialidad y Contenidos GRI” del IGC 2018 adjunto de acuerdo con lo establecido en la Norma AA1000 AccountAbility Principles Standard 2008 (AA1000APS) emitida por AccountAbility.

Responsabilidad de los administradores

La formulación del EINF incluido en el IGC de CaixaBank, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de los administradores de CaixaBank, 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 Exhaustiva, de acuerdo a lo mencionado para cada materia en la tabla incluida en el apartado “Indicadores Ley 11/2018, de 28 de diciembre” del citado EINF y en la tabla denominada “Índice de contenidos GRI” que se incluye en el Anexo al IGC.

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 CaixaBank, 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, así como de la aplicación de los principios de la Norma AA1000APS (2008).

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 que se refiere exclusivamente al ejercicio 2018. Los datos correspondientes a ejercicios anteriores no estaban sujetos a la verificación prevista en la normativa mercantil vigente. 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. Asimismo, hemos realizado nuestro encargo de aseguramiento moderado (tipo 2) de acuerdo con la Norma AA1000 Assurance Standard 2008 (AA1000AS), emitida por AccountAbility.

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 CaixaBank 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 CaixaBank 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 2018 en función del análisis de materialidad realizado por CaixaBank y descrito en el apartado “Estudio de materialidad” del “Anexo: Estudio de Materialidad y Contenidos GRI” del IGC 2018, y 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 2018.
- 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 2018.
- Análisis de la documentación y actuaciones realizadas en relación con la aplicación de los principios de inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta de la Norma AA1000APS (2008).
- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2018 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información.
- Obtención de una carta de manifestaciones de los administradores y la Dirección.



Conclusión

Basándonos en los procedimientos realizados en nuestra verificación y en las evidencias que hemos obtenido no se ha puesto de manifiesto aspecto alguno que nos haga creer que:

- el EINF de 2018 de CaixaBank correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2018 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 Exhaustiva de acuerdo a lo mencionado para cada materia en la tabla incluida en el apartado “Indicadores Ley 11/2018, de 28 de diciembre” del citado EINF y en la tabla denominada “Índice de contenidos GRI” que se incluye en el Anexo al IGC.
- la información incluida en el apartado “Criterios y principios para su elaboración” del “Anexo: Estudio de Materialidad y Contenidos GRI” del IGC 2018, relativa a la aplicación de los principios de inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta, no ha sido preparada, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con el contenido previsto en la Norma AA1000APS (2008).

Recomendaciones

En relación con las observaciones y recomendaciones de mejora surgidas en la realización de nuestro encargo de aseguramiento, a continuación se muestra un resumen de las recomendaciones principales, relativas a las mejoras en la aplicación de los principios de inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta de la Norma AA1000APS (2008), las cuales no modifican nuestra conclusión de aseguramiento limitado o moderado expresadas en el presente informe.

Inclusividad y Relevancia

CaixaBank mantiene un diálogo activo con sus grupos de interés a través de distintos canales de comunicación, los cuales permiten al Grupo identificar los aspectos relevantes para cada uno de ellos. Asimismo, CaixaBank ha actualizado en 2018 su análisis de materialidad, en el que se determinan los aspectos relevantes para el Grupo, analizando la vinculación entre los asuntos materiales y las líneas de su Plan Estratégico, su Plan Director de Responsabilidad Social Corporativa y los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas, y complementando el análisis con los requerimientos de la Ley 11/2018. Se recomienda continuar profundizando en el diálogo interno y externo y en el análisis de materialidad, fomentando la consideración de las expectativas de los grupos de interés en todas las geografías en las que opera el Grupo y el alineamiento de las actuaciones a llevar a cabo con el nuevo Plan Estratégico 2019-2021 de CaixaBank.

Capacidad de respuesta

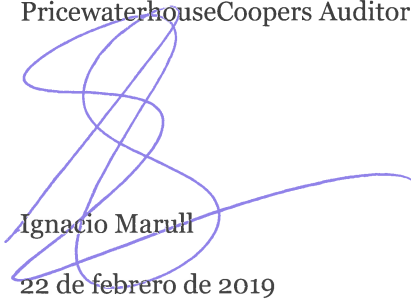
CaixaBank, a través de su Plan Director de Responsabilidad Social Corporativa, impulsa diversas líneas de acción y actuaciones específicas que proporcionan al Grupo el marco de gestión para una banca socialmente responsable. Se recomienda seguir impulsando la comunicación interna del seguimiento del Plan Director, fomentando la involucración y coordinación de todas las áreas y geografías. Por otro lado, se sugiere asimismo hacer públicos los principales compromisos definidos, reportando periódicamente sobre el grado de consecución de los mismos, de acuerdo con las expectativas de rendimiento de cuentas de los grupos de interés. Finalmente, se recomienda continuar con el avance en el control interno de la información no financiera.



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.


Ignacio Marull
22 de febrero de 2019



INSTITUTO DE CENSORES
JURADOS DE CUENTAS
DE ESPAÑA

PricewaterhouseCoopers
Auditores, S.L.

Año 2019 N° 20/19/00935
SELLO CORPORATIVO: 30,00 EUR

Informe sobre trabajos distintos
a la auditoría de cuentas