

Comptes anuals
de CaixaBank, S.A.

2018

Comptes anuals, proposta d'Aplicació del resultat i Informe de Gestió que el Consell d'Administració, en la sessió de 21 de febrer de 2019, acorda elevar a la Junta General d'Accionistes.

Traducció dels comptes anuals emesos originalment en castellà. En el cas de discrepància, preval la versió en castellà.

CaixaBank

La versió del nostre informe és una traducció de l'original, el qual va ser preparat en castellà. S'han pres totes les mesures necessàries per tal que la traducció sigui una representació el més acurada possible. Tot i això, en tots els aspectes d'interpretació de la informació, punts de vista i opinions, la versió original del nostre informe preval per davant d'aquesta traducció.

Informe d'auditoria de comptes anuals emès per un auditor independent

Als accionistes de CaixaBank, S.A.,

Informe sobre els comptes anuals

Opinió

Hem auditat els comptes anuals de CaixaBank, S.A., (la Societat), que comprenen el balanç a 31 de desembre de 2018, el compte de pèrdues i guanys, l'estat d'ingressos i despeses reconeguts, l'estat total de canvis en el patrimoni net, l'estat dels fluxos d'efectiu i la corresponents a l'exercici finalitzat en aquesta data.

Segons la nostra opinió, els comptes anuals adjunts expressen, en tots els aspectes significatius, la imatge fidel del patrimoni i de la situació financera de la Societat a 31 de desembre de 2018, així com dels seus resultats i fluxos d'efectiu corresponents a l'exercici que acaba en la data esmentada, de conformitat el marc normatiu d'informació financera aplicable (el qual queda identificat a la Nota 1 de la memòria) i, en particular, amb els principis i criteris comptables que hi conté.

Fonament de l'opinió

Hem fet la nostra auditoria de conformitat amb la normativa reguladora de l'activitat d'auditoria de comptes vigent a Espanya. Les nostres responsabilitats segons aquestes normes es descriuen més endavant a la secció *Responsabilitats de l'auditor en relació amb l'auditoria dels comptes anuals* del nostre informe.

Som independents de la Societat de conformitat amb els requeriments d'ètica, inclosos els d'independència, que són aplicables a la nostra auditoria de comptes anuals a Espanya, d'acord amb el que s'exigeix a la normativa reguladora de l'activitat d'auditoria de comptes. En aquest sentit, no hem prestat servei diferents als de auditoria de comptes, ni han esdevingut situacions o circumstàncies que, d'acord amb allò que estableix l'esmentada normativa reguladora, hagin afectat la independència necessària de manera que hagi quedat compromesa.

Considerem que l'evidència d'auditoria que hem obtingut proporciona una base suficient i adient per a la nostra opinió.

Qüestions clau de l'auditoria

Les qüestions clau de l'auditoria són les qüestions que, al nostre judici professional, han tingut més importància en la nostra auditoria dels comptes anuals del període actual. Aquestes qüestions s'han tractat en el context de la nostra auditoria dels comptes anuals en conjunt, i en la formació de la nostra opinió sobre aquestes qüestions. A més, no expressem una opinió per separat en relació amb aquestes qüestions.

RM de Madrid, full 87.250-1, foli 75, tom 9.267, llibre 8.054, secció 3a
Inscrita en el ROAC amb el número S0242 - CIF: B-79 031290

Qüestions clau de l'auditoria	Manera en què s'han tractat en l'auditoria

Deteriorament per risc de crèdit

La determinació del deteriorament per risc de crèdit és una de les estimacions més significatives i complexes en la preparació dels comptes anuals adjunts. L'avaluació d'aquest deteriorament es basa tant en estimacions individualitzades com en estimacions col·lectives de les cobertures i, en aquest cas, mitjançant l'ús de diferents models interns de la Societat en funció de les diferents carteres o segments de risc de crèdit.

L'1 de gener de 2018 va entrar en vigor la Circular 4/2017, de 27 de novembre, del Banc d'Espanya, la modificació de la qual suposa que els models de càlcul del deteriorament considerin ara la pèrdua esperada en comptes de la pèrdua incorreguda.

Els models de valoració utilitzats suposen un component considerable de judici i estimació per determinar les pèrdues esperades per deteriorament, així com un tractament massiu de dades, en què es consideren aspectes com ara:

- La classificació de les diferents carteres creditícies en funció del risc i tipus d'actiu.
- La identificació i la classificació per fases (*staging*) dels actius deteriorats o dels actius amb un increment significatiu del risc.
- L'ús d'hipòtesis amb efecte significatiu en les provisions per risc de crèdit constituïdes, com ara escenaris macroeconòmics i la seva probabilitat d'ocurrència, vida esperada de l'operació i existència de prepagaments, entre d'altres.
- Construcció dels paràmetres per a aquests models, com la probabilitat de deteriorament i la pèrdua per deteriorament.
- El valor realitzable de les garanties associades a les operacions creditícies concedides.

El nostre treball ha inclòs la participació d'especialistes interns en models de risc de crèdit i s'ha centrat en l'anàlisi, l'avaluació i la comprovació del control intern, així com en fer proves de detall sobre les provisions, tant per a les estimades col·lectivament com individualment.

Respecte al sistema de control intern, entre d'altres, hem portat a terme els procediments següents:

- Verificació de l'adequació de les diferents polítiques i procediments de treball, així com dels models interns aprovats, als requeriments normatius aplicables i al model de govern de la Societat.
- Revisió de l'avaluació periòdica de riscos i d'alertes de seguiment efectuada per la Direcció de la Societat, així com de la realització efectiva del procés de revisió periòdic d'expedients d'acreditats per seguir-ne la classificació i, si escau, registrar-ne el deteriorament.

A més, hem fet proves de detall que consistien en:

- Revisió de la metodologia i comprovacions dels principals models pel que fa a: i) mètodes de càlcul i segmentació; ii) criteris de classificació dels actius crediticis per fases (*staging*); iii) estimació dels paràmetres de pèrdua esperada (probabilitat de deteriorament i valor realitzable de les garanties); iv) fiabilitat i coherència de la informació utilitzada tant històrica com prospectiva; i v) recalibratges i proves retrospectives (*backtesting*) efectuades en els models interns.
- Revisió del funcionament del "motor de càlcul" i re-execució del càlcul de provisions col·lectives dels models d'estimació de deteriorament per risc de crèdit per a determinades carteres creditícies i contrast amb els resultats obtinguts per la Direcció de la Societat.

Qüestions clau de l'auditoria	Manera en què s'han tractat en l'auditoria
Periòdicament, la Direcció de la Societat recalibra els seus models interns amb la finalitat d'optimitzar-ne la capacitat predictiva, i actualitza, si escau, les variables considerades o els algoritmes utilitzats, així com proves retrospectives (*backtesting*) per comparar les estimacions de pèrdues esperades estimades amb les pèrdues realment incorregudes. El negoci de la Societat se centra principalment en la banca comercial a Espanya. En aquest context, la Direcció de la Societat desenvolupa models de riscos adaptats a les diferents tipologies de segments crediticis. Vegeu les Notes 1.4, 2, 3.3 i 13 dels comptes anuals adjunts.	• Revisió d'una mostra d'expedients d'acreditats analitzats de manera individualitzada, per avaluar-ne la classificació i registre adients, si escau, del deteriorament corresponent. • Revisió dels impactes registrats en els Fons Propis de la Societat amb data d'1 de gener de 2018 associats a les estimacions addicionals de deteriorament per risc de crèdit, derivades de l'entrada en vigor de la Circular 4/2017, del Banc d'Espanya. Com a resultat de les nostres proves respecte els càlculs i estimacions, en l'import del deteriorament per risc de crèdit no s'han identificat diferències, per sobre d'un rang raonable, en els imports registrats en els comptes anuals adjunts.

Deteriorament i venda dels actius immobiliaris provinents d'adjudicacions

La determinació del deteriorament dels actius immobiliaris provinenots d'adjudicacions és una de les estimacions més significatives i complexes a l'hora de preparar els comptes anuals adjunts. Aquesta determinació comporta un procés que implica judicis i estimacions, així com un tractament massiu de dades, i es fa en funció de les diferents tipologies d'aquests actius.

L'estimació del deteriorament dels actius immobiliaris amb origen en la seva activitat creditícia que s'adjudica CaixaBank, S.A., o la societat tenidora de l'immoble del Grup controlada al 100 % per CaixaBank, S.A., a través de la dació en pagament, compra, o per via judicial, es basa en metodologies internes per a l'avaluació de l'import recuperable d'aquest tipus d'actius, estimant-ne el valor raonable segons el cost de venda, considerant un descompte davant del valor de referència en funció de l'experiència històrica del Grup en l'alienació de béns de característiques similars. L'estimació del valor raonable es fa a partir de la informació i/o del valor de taxació proporcionat per diferents societats i agències de taxació.

El nostre treball inclou la participació d'especialistes interns en models de valoració d'actius immobiliaris procedents d'adjudicacions i s'ha centrat en l'anàlisi, l'avaluació i la comprovació del control intern, així com en fer proves de detall sobre les provisions estimades per a aquests actius.

Pel que fa al sistema de control intern, entre d'altres, hem portat a terme els procediments següents:

- Verificació de l'adequació de les diferents polítiques i procediments de treball i dels models interns aprovats als requeriments normatius aplicables i al model de govern de la Societat.

- Revisió de l'actualització periòdica de la valoració dels actius feta per la Direcció de la Societat a partir de taxacions de diferents societats i agències de taxació.

Qüestions clau de l'auditoria	Manera en què s'han tractat en l'auditoria
D'altra banda, el 28 de juny de 2018, els administradors del Grup van acordar vendre un volum significatiu de la cartera d'actius immobiliaris del Grup, entre els quals hi ha actius immobiliaris de CaixaBank, S.A., i de la societat tenidora d'immobles del Grup, juntament amb la societat Servihabitat Servicios Immobiliarios, S.L., (amb la recompra prèvia de part d'aquesta societat per part de CaixaBank, S.A.) a una companyia propietat de Lone Star. Finalment, amb data 20 de desembre de 2018, s'ha tancat aquesta operació de venda, un cop obtingudes les autoritzacions pertinents, la qual cosa ha implicat la desconsolidació d'una part significativa de la cartera immobiliària del Grup, entre els quals hi ha actius immobiliaris de CaixaBank, S.A., i de la participació a Servihabitat Servicios Immobiliarios, S.L. A més, s'ha actualitzat la valoració de la participació del 100% de CaixaBank, S.A., en la societat tenidora d'immobles del Grup, un cop feta l'operació de venda d'immobles abans esmentada. Vegeu les Notes 2, 19 i 38.2 dels comptes anuals adjunts pel que fa al deteriorament dels actius immobiliaris procedents d'adjudicacions, les Notes 1.8 i 37 dels comptes anuals adjunts pel que fa a la venda d'aquests actius, i les Notes 2 i 15 dels comptes anuals adjunts pel que fa a la valoració de la societat en què participa CaixaBank, S.A.	A més, hem fet proves de detall que consistien en: • Revisió del funcionament del "motor de càlcul" i reexecució del càlcul de provisions dels models d'estimació de deteriorament dels actius immobiliaris en funció de les diferents categories d'actius. • Revisió d'una mostra de taxacions per avaluar si s'ajusten a la normativa en vigor i per avaluar-ne la raonabilitat i el grau d'actualització. De manera específica sobre la venda d'un volum significatiu de la cartera d'actius immobiliaris, entre els quals hi ha actius de CaixaBank, S.A., juntament amb la societat Servihabitat Servicios Immobiliarios, S.L., que s'ha produït durant l'exercici 2018, hem fet les proves següents: • Revisió de l'operació de recompra i posterior valoració de la societat Servihabitat Servicios Immobiliarios, S.L., i del corresponent registre de conformitat amb la normativa comptable aplicable. • Lectura de l'escriptura d'aportació no dinerària realitzada a la societat Coral Homes, S.L. sobre els actius objecte de la venda i revisió del tractament comptable adequat. • Lectura, revisió i anàlisi de les implicacions comptables de l'acord de venda signat entre les parts, així com la realització d'una sèrie de comprovacions: i) verificació del registre comptable corresponent de l'operació de venda d'acord amb els termes acordats; ii) confrontació de la població d'actius objectiu de venda amb els registres comptables de la Societat; i iii) obtenció de totes les autoritzacions necessàries.

Qüestions clau de l'auditoria	Manera en què s'han tractat en l'auditoria
	Finalment, hem revisat l'actualització de la valoració feta per la Direcció de CaixaBank, S.A., sobre la seva participació en la societat tenidora del major volum d'actius immobiliaris del Grup que han estat objecte de venda i hem verificat l'adequat registre comptable del deteriorament que en resulta de la valoració. Com a resultat de les nostres proves respecte els càlculs i estimacions, en l'import del deteriorament i venda dels actius immobiliaris provinents d'adjudicacions, així com el deteriorament de la participació en la societat tenidora d'actius, no s'han identificat diferències, per sobre d'un rang raonable, en els imports registrats en els comptes anuals adjunts.
Recuperabilitat dels actius per impostos diferits L'avaluació de la recuperabilitat dels actius per impostos diferits és un exercici complex i que requereix un elevat grau de judici i estimació. La política de la Societat es basa en reconèixer els actius per impostos diferits només quan es considera probable que en el futur es puguin obtenir guanys fiscals suficients que en permetin la recuperació. En aquest procés, hi ha consideracions específiques i complexes que la Direcció té en compte per avaluar tant el reconeixement com la posterior capacitat de recuperació dels actius fiscals diferits registrats, tot plegat sobre la base de projeccions financeres i plans de negoci de la Societat, suportats per hipòtesis definides que es projecten en un horitzó temporal, i considerant en tot moment la normativa fiscal existent. Addicionalment, la Direcció sotmet el model de recuperabilitat dels actius per impostos diferits a la revisió d'un expert fiscal independent i a exercicis periòdics de revisió (*back test*) per avaluar-ne la predictibilitat. Vegeu les Notes 2 i 23 dels comptes anuals adjunts.	Hem documentat, amb la col·laboració dels nostres especialistes en l'àrea fiscal, el nostre enteniment i la nostra revisió del procés d'estimació efectuat per la Direcció de la Societat, centrant els nostres procediments en aspectes com ara: • Anàlisi de l'estratègia fiscal planificada per la Direcció de la Societat per a la recuperabilitat dels actius fiscals diferits. • Revisió de la informació utilitzada per elaborar el pla de negoci i les hipòtesis econòmiques i financeres considerades, així com el seu compliment i dels plans de negoci elaborats mitjançant les proves de compliment (*back test*) efectuades. • Revisió de les assumpcions assumides en les estimacions per calcular les diferències temporals, amb la finalitat d'avaluar si són completes, adequades i utilitzables en els terminis establerts. • Seguiment de la recuperabilitat dels actius fiscals diferits i de la revisió feta per l'expert fiscal independent de la Societat.

Qüestions clau de l'auditoria	Manera en què s'han tractat en l'auditoria
	• Revisió de la raonabilitat dels imports dels actius per impostos diferits considerats monetitzables. Com a resultat dels procediments anteriors, hem aconseguit evidència suficient d'auditoria per corroborar les estimacions fetes per la Direcció de la Societat sobre la recuperabilitat dels actius per impostos diferits.
Provisions fiscals, legals i reguladores Com a resultat del curs normal de la seva activitat, la Societat es pot trobar immersa en procediments, tant administratius com judicials, o afers en arbitratge, de naturalesa fiscal, legal i/o reguladora. Així mateix, hi ha altres situacions no subjectes encara a cap procés judicial però que han precisat el registre de provisions com ara els aspectes de conducta amb clients i de compensació dels clients. Generalment, aquests procediments finalitzen al cap d'un llarg període de temps, i són processos complexos d'acord amb la legislació vigent en la jurisdicció en la qual s'opera. La Direcció de la Societat, quan així ho considera, registra una provisió per aquests conceptes estimant, per tant, el desemborsament associat com a probable a partir de les estimacions fetes, aplicant procediments de càlcul prudents i coherents amb les condicions d'incertesa inherents a les obligacions que cobreixen. En general, tant la determinació del resultat previst d'aquests procediments com l'avaluació del seu efecte econòmic, comporten complexitat i incertesa pel que fa al seu desenllaç i/o a la quantia definitiva. En conseqüència, el registre de les provisions per litigis és una de les àrees en les qual cal major grau de judici i estimació. Vegeu les Notes 2 i 21 dels comptes anuals adjunts.	La nostra revisió del procés d'estimació de les provisions fiscals, legals i reguladores efectuat per la Direcció de la Societat i de l'anàlisi i avaluació del control intern d'aquest procés, ha consistit en els procediments següents: • Comprensió de la política de qualificació dels litigis i assignació de la provisió, d'acord amb la normativa comptable aplicable. • Anàlisi de les demandes principals, tant individuals com, si s'escau, col·lectives. • Obtenció de la carta de confirmació de l'assessoria jurídica de CaixaBank, S.A., per contrastar la seva avaluació del resultat esperat en els litigis, la totalitat de la informació, el correcte registre de la provisió, així com la identificació de possibles passius omesos. • Amb el suport dels nostres especialistes en l'àrea fiscal, hem fet el seguiment de l'evolució de les inspeccions fiscals obertes, l'anàlisi de l'estimació del resultat esperat dels procediments fiscals en curs més significatius i de les possibles contingències en relació amb el compliment de les obligacions tributàries per a tots els períodes oberts a inspecció. • Anàlisi del registre, estimació i moviment de provisions comptables. • Exàmen de les comunicacions amb els reguladors i anàlisi de les inspeccions reguladores finalitzades i en curs.

Qüestions clau de l'auditoria	Manera en què s'han tractat en l'auditoria
	• Actualització fins a la data d'aquest informe de possible informació addicional que pogués afectar les reclamacions, litigis i/o contingències vigents amb data 31 de desembre de 2018. De manera específica per a les provisions constituïdes per a la compensació de clients, els nostres procediments s'han centrat en: • Entesa de l'entorn de control, avaluació i comprovació dels controls associats al càlcul i revisió de la provisió per a la compensació de clients, incloent el procés i l'aprovació de les assumpcions i del resultats de les estimacions efectuades. • Avaluació de la metodologia i hipòtesis utilitzades per la Direcció de la Societat, i verificació que aquestes estan en línia amb la pràctica del mercat. • Anàlisi de sensibilitat sobre els resultats del model davant de possibles variacions en les assumpcions clau. El resultat del nostre treball posa de manifest que, en general, els judicis i estimacions de la Direcció de la Societat, en l'avaluació d'aquesta tipologia de provisions, estan suportats i raonats sobre la base de la informació disponible.
Entorn de control dels sistemes d'informació L'operativa i la continuïtat de l'activitat de la Societat, per la seva naturalesa, i en concret el procés d'elaboració de la informació financera i comptable, depenen en gran mesura dels sistemes d'informació que integren l'estructura tecnològica; per la qual cosa, un entorn adequat de control sobre aquests sistemes és de gran importància per garantir la continuïtat del negoci de la Societat i el processament correcte de la informació. A més, a mesura que els sistemes esdevenen més complexos, augmenten els riscos associats a les tecnologies de la informació, de l'organització i, per tant, de la informació que hi processen.	Amb la col·laboració dels nostres especialistes en sistemes d'informació i processos, el nostre treball ha consistit a: • Avaluar l'entorn de control associat als sistemes d'informació i a les aplicacions que suporten l'operativa de la Societat, així com el registre i el procés del tancament comptable de la Societat. En aquest context, s'han executat procediments per avaluar aspectes com ara l'organització i el govern de l'Àrea de Sistemes d'Informació, els controls sobre el manteniment i el desenvolupament de les aplicacions, la seguretat física i lògica i l'explotació dels sistemes a l'entorn de producció.

Qüestions clau de l'auditoria	Manera en què s'han tractat en l'auditoria
Pel que fa a això, la Direcció de la Societat té establerts els procediments que considera oportuns en l'entorn dels sistemes d'informació. L'efectivitat del marc general de control intern dels sistemes d'informació és un aspecte fonamental per a l'operativa de la Societat, així com el procés de registre i tancament comptable. En aquest context, cal avaluar aspectes com l'organització i el govern de l'Àrea de Sistemes d'Informació, els controls sobre el manteniment i el desenvolupament de les aplicacions, la seguretat física i lògica i l'explotació d'aquests sistemes.	• Pel que fa als principals sistemes d'informació identificats i considerats rellevants en els processos de negoci més significatius, prèviament definits, que suporten l'operativa de la Societat i en el procés de generació d'informació financera, amb la finalitat d'analitzar la integritat, l'exactitud i la disponibilitat de la informació, hem seguit principalment els procediments següents: ✓ Revisió dels controls en relació amb aspectes derivats del procés d'explotació, desenvolupament i manteniment de les aplicacions, seguretat d'aquestes aplicacions, així com les definicions de les polítiques de perfil d'usuaris, accessos i segregació de funcions dels usuaris que accedeixen a aquests sistemes. ✓ Realització de l'enteniment dels processos clau de negoci, identificació de controls automàtics existents en les aplicacions que els suporten i validació d'aquests controls. A més, pel que fa al procés de registre i tancament comptable dels diferents sistemes d'informació de la Societat, hem seguit, a més, aquests altres procediments: • Comprensió i revisió del procés de generació d'assentaments comptables identificats com a no estàndards, manuals i automàtics, considerats de risc. Extracció, validació de la completesa i filtrat dels assentaments introduïts en la comptabilitat, així com l'anàlisi de la raonabilitat d'aquests assentaments. • Comprensió i re-execució d'alguns càlculs fets per la Direcció de la Societat i considerats de major impacte, especialment els corresponents a la periodificació d'interessos de productes financers (préstecs, crèdits i dipòsits) i de comissions percebudes. Els resultats dels nostres procediments van ser, en termes generals, satisfactoris i no s'hi han identificat aspectes rellevants que puguin afectar els comptes anuals adjunts.

Altres qüestions

Els comptes anuals de CaixaBank, S.A., corresponents a l'exercici acabat el 31 de desembre de 2017 van ser auditats per un altre auditor que va expressar una opinió favorable en relació als comptes anuals el 23 de febrer de 2018.

Altra informació: Informe de gestió

L'altra informació comprèn exclusivament l'informe de gestió de l'exercici 2018, la formulació del qual és responsabilitat dels administradors de la Societat i no forma part integrant dels comptes anuals.

La nostra opinió d'auditoria sobre els comptes anuals no cobreix l'informe de gestió. La nostra responsabilitat sobre la informació continguda en l'informe de gestió és definida a la normativa reguladora de l'activitat d'auditoria de comptes, la qual estableix dos nivells diferenciats sobre la mateixa:

a) Un nivell específic que resulta aplicable a l'estat de la informació no financera, així com a determinada informació inclosa a l'Informe Anual de Govern Corporatiu, segons es defineix a l'art. 35.2. b) de la Llei 22/2015, d'auditoria de comptes, que consisteix a comprovar únicament que la informació esmentada s'ha aportat en l'informe de gestió, o, si s'escau, que s'hi ha incorporat la referència corresponent a l'informe separat sobre la informació no financera en la forma prevista a la normativa, i en cas contrari, a informar-ne.

b) Un nivell general aplicable a la resta de la informació inclosa a l'informe de gestió, que consisteix a avaluar i informar sobre la concordança de la informació esmentada amb els comptes anuals, a partir del coneixement de l'entitat adquirit durant l'auditoria dels comptes esmentats i sense incloure informació diferent de l'obtinguda com a evidència durant l'auditoria, així com avaluar i informar si el contingut i la presentació d'aquesta part de l'informe de gestió compleixen la normativa aplicable. Si, a partir del treball fet, concloem que hi ha incorreccions materials, tenim l'obligació d'informar-ne.

Sobre la base del treball fet, segons el que s'ha descrit anteriorment, hem comprovat que la informació esmentada a l'apartat a) anterior consta a l'informe de gestió i la resta de la informació que conté l'informe de gestió concorda amb la dels comptes anuals de l'exercici 2018 i el seu contingut i presentació són conformes a la normativa aplicable.

Responsabilitat dels administradors i de la Comissió d'Auditoria i Control en relació amb els comptes anuals

Els administradors són responsables de formular els comptes anuals adjunts, de forma que expressin la imatge fidel del patrimoni, de la situació financera i dels resultats de la Societat, de conformitat amb el marc normatiu d'informació financera aplicable a l'entitat a Espanya, i del control intern que considerin necessari per permetre la preparació dels comptes anuals lliures d'incorrecció material a causa de a frau o error.

En la preparació dels comptes anuals, els administradors són responsables de la valoració de la capacitat de la Societat per continuar com a empresa en funcionament, revelant, segons correspongui, les qüestions relacionades amb l'empresa en funcionament i utilitzant el principi comptable d'empresa en funcionament excepte si els administradors tenen la intenció de liquidar la Societat o de cessar les seves operacions, o si no existeix cap altra alternativa realista.

La Comissió d'Auditoria i Control és responsable de la supervisió del procés d'elaboració i presentació dels comptes anuals.

Responsabilitats de l'auditor en relació amb l'auditoria dels comptes anuals

Els nostres objectius són obtenir una seguretat raonable que els comptes anuals en conjunt estan lliures d'incorrecció material, a causa de frau o error, i emetre un informe d'auditoria que conté la nostra opinió.

Seguretat raonable és un alt grau de seguretat però no garanteix que una auditoria feta de conformitat amb la normativa reguladora de l'activitat d'auditoria de comptes vigent a Espanya sempre detecti una incorrecció material quan existeixi. Les incorreccions poden ser conseqüència de frau o d'error i es consideren materials si, individualment o de manera agregada, es pot preveure raonablement que influeixin en les decisions econòmiques que els usuaris prenen basant-se en els comptes anuals.

Com a part d'una auditoria de conformitat amb la normativa reguladora de l'activitat d'auditoria de comptes vigent a Espanya, apliquem el nostre judici professional i mantenim una actitud d'escepticisme professional durant tota l'auditoria. També:

- Identifiquem i valorem els riscos d'incorrecció material en els comptes anuals, a conseqüència de frau o d'error, dissenyem i apliquem procediments d'auditoria per respondre a aquests riscos i obtenim evidència d'auditoria suficient i adequada per proporcionar una base per a la nostra opinió. El risc de no detectar una incorrecció material com a conseqüència de frau és més elevat que en el cas d'una incorrecció material deguda a un error, ja que el frau pot implicar col·lusió, falsificació, omissions deliberades, manifestacions intencionadament errònies o l'elusió del control intern.

- Obtenim coneixement del control intern rellevant per a l'auditoria per tal de dissenyar procediments d'auditoria que siguin adequats en funció les circumstàncies, i no amb la finalitat d'expressar una opinió sobre l'eficàcia del control intern de la Societat.

- Avaluem si les polítiques comptables aplicades són adequades i la raonabilitat de les estimacions comptables i la corresponent informació revelada pels administradors.

- Concloem sobre si és adequada la utilització, per part dels administradors, del principi comptable d'empresa en funcionament i, basant-nos en de l'evidència d'auditoria obtinguda, concloem sobre si existeix o no una incertesa material relacionada amb fets o amb condicions que poden generar dubtes significatius sobre la capacitat de la Societat per continuar com a empresa en funcionament. Si concloem que hi ha una incertesa material, tenim l'obligació de cridar l'atenció en el nostre informe d'auditoria sobre la corresponent informació revelada en els comptes anuals o, si aquestes revelacions no són adequades, hem d'expressar una opinió modificada. Les nostres conclusions es basen en l'evidència d'auditoria obtinguda fins a la data del nostre informe d'auditoria. No obstant això, els fets o condicions futurs poden ser la causa que la Societat deixi de ser una empresa en funcionament.

- Avaluem la presentació global, l'estructura i el contingut dels comptes anuals, incloent-hi la informació revelada, i si els comptes anuals representen les transaccions i fets subjacents de manera que aconsegueixen expressar la imatge fidel.

Ens comuniquem amb la Comissió d'Auditoria i Control de l'entitat, entre d'altres qüestions, en relació amb l'abast i el moment de realització de l'auditoria planificats i les troballes significatives de l'auditoria, així com qualsevol deficiència significativa del control intern que identifiquem en el transcurs de l'auditoria.

També proporcionem a la Comissió d'Auditoria i Control de l'entitat una declaració en què afirmem que hem complert els requeriments d'ètica aplicables, inclosos els d'independència, i ens hem comunicat amb aquesta entitat per informar de les qüestions que raonablement puguin suposar una amenaça per a la nostra independència i, si escau, de les corresponents salvaguardes.

Entre les qüestions que han estat objecte de comunicació a la Comissió d'Auditoria i Control de l'entitat, determinem les que han estat de la major significativitat en l'auditoria dels comptes anuals del període actual i que són, en conseqüència, les qüestions clau de l'auditoria.

Descrivim aquestes qüestions en el nostre informe d'auditoria llevat que les disposicions legals o reglamentàries prohibeixin revelar-les públicament.

Informe sobre altres requeriments legals i reglamentaris

Informe addicional per a la Comissió d'Auditoria i Control

L'opinió expressada en aquest informe és coherent amb el que es manifesta al nostre informe addicional per a la Comissió d'Auditoria i Control de la Societat amb data de 22 de febrer del 2019.

Període de contractació

La Junta general ordinària d'accionistes celebrada el 6 d'abril de 2017 ens va nomenar auditors per un període de tres anys, a comptar de l'exercici finalitzat a 31 de desembre de 2018.

Serveis prestats

Els serveis d'auditoria i aquells altres permesos diferents del d'auditoria de comptes que han estat prestats a la Societat es detallen a la Nota 33 de la memòria dels comptes anuals adjunts.

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L. (S0242)

PRICEWATERHOUSECOOPERS AUDITORES, S.L.

Original en castellà signat per
Ramon Aznar i Pascua (15414)

22 de febrer de 2019

COMPTES ANUALS DE CAIXABANK DE L'EXERCICI 2018

- Balanços a 31 de desembre de 2018 i 2017, abans de l'aplicació del resultat
- Comptes de pèrdues i guanys corresponents als exercicis anuals acabats el 31 de desembre de 2018 i 2017
- Estats de canvis en el patrimoni net corresponents als exercicis anuals acabats el 31 de desembre de 2018 i 2017
  - Estats d'ingressos i despeses reconeguts
  - Estats totals de canvis en el patrimoni net
- Estats de fluxos d'efectiu corresponents als exercicis anuals finalitzats el 31 de desembre de 2018 i 2017
- Memòria corresponent a l'exercici anual acabat el 31 de desembre de 2018

BALANÇOS

ACTIU

(Milers d'euros)

	31-12-2018	31-12-2017 (*)
Efectiu, saldos en efectiu en bancs centrals i altres dipòsits a la vista (Nota 9)	**16.438.533**	**18.796.313**
Actius financers mantinguts per negociar (Nota 10)	**17.041.675**	**16.124.866**
Derivats	16.033.447	14.804.098
Instruments de patrimoni	266.762	268.242
Valors representatius de deute	741.466	1.052.526
Actius financers no destinats a negociació valorats obligatòriament a valor raonable amb canvis en resultats (Nota 11)	**473.172**	
Instruments de patrimoni	61.343	
Valors representatius de deute	85.000	
Préstecs i bestretes	326.829	
Clientela	326.829	
Actius financers designats a valor raonable amb canvis en resultats (Nota 1)		**116**
Instruments de patrimoni		116
Actius financers a valor raonable amb canvis en un altre resultat global (Nota 12)	**19.902.806**	
Instruments de patrimoni	2.856.935	
Valors representatius de deute	17.045.871	
Actius financers disponibles per a la venda (Nota 1)		**16.192.506**
Instruments de patrimoni		2.473.837
Valors representatius de deute		13.718.669
Actius financers a cost amortitzat (Nota 13)	**222.921.813**	
Valors representatius de deute	13.893.505	
Préstecs i bestretes	209.028.308	
Bancs centrals		
Entitats de crèdit	7.488.048	
Clientela	201.540.260	
Préstecs i partides a cobrar (Nota 1)		**213.261.388**
Valors representatius de deute		1.374.602
Préstecs i bestretes		211.886.786
Entitats de crèdit		6.927.325
Clientela		204.959.461
Inversions mantingudes fins al venciment (Nota 1)		**11.070.175**
Derivats – Comptabilitat de cobertures (Nota 14)	**2.087.595**	**2.645.873**
Canvis del valor raonable dels elements coberts d'una cartera amb cobertura de risc de tipus d'interès (Nota 14)	**205.733**	**(9.726)**
Inversions en dependents, negocis conjunts i associades (Nota 15)	**10.467.667**	**13.450.504**
Entitats del grup	8.988.862	9.163.376
Negocis conjunts	90.863	129.688
Entitats associades	1.387.942	4.157.440
Actius tangibles (Nota 16)	**3.001.456**	**2.920.257**
Immobilitzat material	2.941.769	2.807.268
D'ús propi	2.941.769	2.807.268
Inversions immobiliàries	59.687	112.989
Actius intangibles (Nota 17)	**1.113.779**	**1.326.768**
Fons de comerç	735.325	958.782
Altres actius intangibles	378.454	367.986
Actius per impostos	**9.069.357**	**8.622.377**
Actius per impostos corrents	1.176.029	730.347
Actius per impostos diferits (Nota 23)	7.893.328	7.892.030
Altres actius (Nota 18)	**3.483.315**	**3.141.491**
Contractes d'assegurances vinculats a pensions	2.055.883	2.117.090
Existències	13.006	6.345
Resta dels altres actius	1.414.426	1.018.056
Actius no corrents i grups alienables d'elements que s'han classificat com a mantinguts per a la venda (Nota 19)	**359.977**	**855.649**
TOTAL ACTIU	**306.566.878**	**308.398.557**
Compromisos de préstecs concedits (Nota 24)	53.501.826	52.232.410
Garanties financeres concedides (Nota 24)	4.764.699	5.095.290
Altres compromisos concedits (Nota 24)	18.609.622	18.832.401
Promemòria – Instruments financers prestats o lliurats com a garantia amb dret de venda o pignoració		
Actius financers mantinguts per negociar	469.158	1.052.526
Actius financers a valor raonable amb canvis en un altre resultat global	2.801.468	
Actius financers disponibles per a la venda		7.333.479
Actius financers a cost amortitzat	98.024.006	
Préstecs i partides a cobrar		90.327.313
Inversions mantingudes fins al venciment		3.600.019

(*) Es presenta exclusivament a efectes comparatius (vegeu Nota 1)

BALANÇOS
PASSIU
(Milers d'euros)

	31-12-2018	31-12-2017 (*)
Passius financers mantinguts per negociar (Nota 10)	**16.327.267**	**15.213.577**
Derivats	15.928.364	14.469.285
Posicions curtes de valors	398.903	744.292
Passius financers designats a valor raonable amb canvis en resultats (Nota 1)		**116**
Altres passius financers		116
Passius financers a cost amortitzat (Nota 20)	**260.473.469**	**261.753.290**
Dipòsits	228.878.931	230.508.106
Bancs centrals	28.053.220	29.685.311
Entitats de crèdit	5.629.246	8.964.624
Clientela	195.196.465	191.858.171
Valors representatius de deute emesos	26.890.932	27.385.271
Altres passius financers	4.703.606	3.859.913
Derivats – Comptabilitat de cobertures (Nota 14)	**737.398**	**723.289**
Canvis del valor raonable dels elements coberts d'una cartera amb cobertura del risc de tipus d'interès (Nota 14)	**1.239.995**	**1.409.748**
Provisions (Nota 21)	**4.297.928**	**4.704.599**
Pensions i altres obligacions de prestacions definides postocupació	1.986.878	2.105.931
Altres retribucions als empleats a llarg termini	1.071.631	1.222.557
Qüestions processals i litigis per impostos pendents	640.551	727.621
Compromisos i garanties concedits	242.545	261.948
Resta de provisions	356.323	386.542
Passius per impostos	**1.007.890**	**984.384**
Passius per impostos corrents	379.798	227.681
Passius per impostos diferits (Nota 23)	628.092	756.703
Altres passius (Nota 18)	**1.627.028**	**1.628.408**
TOTAL PASSIU	**285.710.975**	**286.417.411**
Promemòria		
Passius subordinats		
Passius financers a cost amortitzat	5.456.302	5.999.252

(*) Es presenta exclusivament a efectes comparatius (vegeu Nota 1).

BALANÇOS
PATRIMONI NET
(Milers d'euros)

	31-12-2018	31-12-2017 (*)
FONS PROPIS **(Nota 22)**	21.641.086	21.956.181
Capital	**5.981.438**	**5.981.438**
Prima d'emissió	**12.032.802**	**12.032.802**
Altres elements de patrimoni net	**19.205**	**10.054**
Guanys acumulats	**5.982.788**	**5.055.789**
Altres reserves	**(3.110.427)**	**(2.121.960)**
(-) Accions pròpies	**(8.762)**	**(11.619)**
Resultat de l'exercici	**1.162.560**	**1.428.131**
(-) Dividends a compte (Nota 6)	**(418.518)**	**(418.454)**
ALTRE RESULTAT GLOBAL ACUMULAT **(Nota 22)**	(785.183)	24.965
Elements que no es reclassificaran en resultats	**(1.048.943)**	**0**
Guanys o (-) pèrdues actuarials en plans de pensions de prestacions definides	(11.476)	
Canvis en el valor raonable d'instruments de patrimoni mesurats a valor raonable amb canvis en un altre resultat global	(1.037.467)	
Elements que es poden reclassificar en resultats	**263.760**	**24.965**
Conversió en divises	200	(1.270)
Derivats de cobertura. Reserves de cobertura de fluxos d'efectiu [part eficaç]	25.115	16.657
Canvis en el valor raonable dels valors representatius de deute mesurats a valor raonable amb canvis en un altre resultat global	238.445	
Actius financers disponibles per a la venda		9.578
Instruments de deute		395.604
Instruments de patrimoni		(386.026)
TOTAL PATRIMONI NET	**20.855.903**	**21.981.146**
TOTAL PASSIU I PATRIMONI NET	**306.566.878**	**308.398.557**

(*) Es presenta exclusivament a efectes comparatius (vegeu Nota 1).

COMPTES DE PÈRDUES I GUANYS

(Milers d'euros)

	31-12-2018	31-12-2017 (*)
Ingressos per interessos **(Nota 26)**	4.288.692	4.297.184
Actius financers a valor raonable amb canvis en un altre resultat global (1)	210.509	266.782
Actius financers a cost amortitzat (2)	3.865.777	3.868.713
Resta d'ingressos per interessos	212.406	161.689
Despeses per interessos **(Nota 27)**	(777.259)	(840.179)
MARGE D'INTERESSOS	**3.511.433**	**3.457.005**
Ingressos per dividends **(Nota 28)**	1.483.450	998.686
Ingressos per comissions **(Nota 29)**	2.200.545	2.108.427
Despeses per comissions **(Nota 29)**	(169.881)	(151.178)
Guanys o pèrdues en donar de baixa en comptes actius i passius financers no valorats a valor raonable amb canvis en resultats, nets **(Nota 30)**	130.147	95.381
Actius financers a cost amortitzat	(22.301)	
Resta d'actius i passius financers	152.448	
Guanys o pèrdues per actius i passius financers mantinguts per negociar, nets **(Nota 30)**	(23.511)	38.249
Altres guanys o pèrdues	(23.511)	
Guanys o pèrdues per actius financers no destinats a negociació valorats obligatòriament a valor raonable amb canvis en resultats, nets **(Nota 30)**	(3.985)	
Reclassificació d'actius financers des de valor raonable amb canvis en un altre resultat global		
Reclassificació d'actius financers des de cost amortitzat		
Altres guanys o pèrdues	(3.985)	
Guanys o pèrdues resultants de la comptabilitat de cobertures, nets **(Nota 30)**	33.328	(7.964)
Diferències de canvi, netes	36.899	66.570
Altres ingressos d'explotació **(Nota 31)**	50.266	207.482
Altres despeses d'explotació **(Nota 31)**	(518.576)	(525.269)
MARGE BRUT	**6.730.115**	**6.287.389**
Despeses d'administració	(3.428.695)	(3.308.367)
Despeses de personal **(Nota 32)**	(2.451.830)	(2.426.115)
Altres despeses d'administració **(Nota 33)**	(976.865)	(882.252)
Amortització **(Notes 16 i 17)**	(447.398)	(483.244)
Provisions o reversió de provisions **(Nota 21)**	(251.259)	(471.113)
Deteriorament del valor o reversió del deteriorament del valor d'actius financers no valorats a valor raonable amb canvis en resultats i pèrdues o guanys nets per modificació **(Nota 34)**	19.331	(812.657)
Actius financers a valor raonable amb canvis en un altre resultat global	(1.558)	
Actius financers a cost amortitzat	20.889	
Actius financers disponibles per a la venda		(133.664)
Préstecs i partides a cobrar		(678.993)
Deteriorament del valor o reversió del deteriorament del valor d'inversions en dependents, negocis conjunts o associades **(Nota 15)**	(817.557)	433.174
Deteriorament del valor o reversió del deteriorament del valor d'actius no financers **(Notes 35, 17, 16)**	(43.717)	(95.791)
Actius tangibles	(20.067)	(26.174)
Actius intangibles	(24.096)	(69.617)
Altres	446	
Guanys o pèrdues en donar de baixa en comptes actius no financers, nets **(Nota 15y 36)**	(154.185)	20.930
Guanys o pèrdues procedents d'actius no corrents i grups alienables d'elements classificats com a mantinguts per a la venda no admissibles com a activitats interrompudes (net) **(Nota 19 i 37)**	(16.920)	(1.968)
GUANYS O PÈRDUES ABANS D'IMPOSTOS PROCEDENTS DE LES ACTIVITATS CONTINUADES	**1.589.715**	**1.568.353**
Despeses o ingressos per impostos sobre els resultats de les activitats continuades **(Nota 23)**	(427.155)	(140.222)
GUANYS O PÈRDUES DESPRÉS D'IMPOSTOS PROCEDENTS DE LES ACTIVITATS CONTINUADES	**1.162.560**	**1.428.131**
RESULTAT DE L'EXERCICI	**1.162.560**	**1.428.131**

(*) Es presenta exclusivament a efectes comparatius (vegeu Nota 1).
(1) Inclou a 31-12-2017 els interessos dels actius financers disponibles per a la venda (Circular 4/2004).
(2) Inclou a 31-12-2017 els interessos dels préstecs i partides a cobrar (Circular 4/2004).

ESTAT DE CANVIS EN EL PATRIMONI NET (PART A)

ESTATS D'INGRESSOS I DESPESES RECONEGUTS

(Milers d'euros)

	31-12-2018	31-12-2017 (*)
RESULTAT DE L'EXERCICI	**1.162.560**	**1.428.131**
UN ALTRE RESULTAT GLOBAL	**(809.191)**	**(136.007)**
Elements que no es reclassificaran en resultats	(661.959)	
Guanys o pèrdues actuarials en plans de pensions de prestacions definides	(16.394)	
Canvis del valor raonable dels instruments de patrimoni valorats a valor raonable amb canvis en un altre resultat global Nota (12)	(681.307)	
Impost sobre els guanys relatiu a elements que no es reclassificaran	35.742	
Elements que es poden reclassificar en resultats	(147.232)	(136.007)
Conversió de divises	1.454	(2.713)
Guanys/(pèrdues) per canvi de divises comptabilitzats en el patrimoni net	1.454	(2.713)
Cobertures de fluxos d'efectiu (part eficaç)	19.876	2.265
Guanys/(pèrdues) de valor comptabilitzats en el patrimoni net	(53.961)	44.591
Transferit a resultats	73.837	(42.326)
Instruments de deute a valor raonable amb canvis en un altre resultat global	(173.214)	
Guanys/(pèrdues) de valor comptabilitzats en el patrimoni net	(53.517)	
Transferit a resultats	(119.697)	
Actius financers disponibles per a la venda		(189.365)
Guanys/(pèrdues) de valor comptabilitzats en el patrimoni net		(291.564)
Transferit a resultats		102.199
Impost sobre els guanys relatiu als elements que es poden reclassificar en resultats	4.652	53.806
RESULTAT GLOBAL TOTAL DE L'EXERCICI	**353.369**	**1.292.124**

(*) Es presenta exclusivament a efectes comparatius (vegeu Nota 1).

ESTATS DE CANVIS EN EL PATRIMONI NET (PART B)
ESTATS TOTALS DE CANVIS EN EL PATRIMONI NET

(Milers d'euros)

	FONS PROPIS									
	CAPITAL	PRIMA D'EMISSIÓ	ALTRES ELEMENTS DEL PATRIMONI NET	GUANYS ACUMULATS	ALTRES RESERVES	MENYS: ACCIONS PRÒPIES	RESULTAT DE L'EXERCICI	MENYS: DIVIDENDS A COMPTE	UN ALTRE RESULTAT GLOBAL ACUMULAT	TOTAL
SALDO D'OBERTURA A 31-12-2016	5.981.438	12.032.802	7.499	4.612.500	(2.095.349)	(14.241)	1.035.077	(177.180)	160.972	21.543.518
Efectes de la correcció d'errors										
Efectes dels canvis en les polítiques comptables										
SALDO A 31-12-2016	5.981.438	12.032.802	7.499	4.612.500	(2.095.349)	(14.241)	1.035.077	(177.180)	160.972	21.543.518
RESULTAT GLOBAL TOTAL DE L'EXERCICI							1.428.131		(136.007)	1.292.124
ALTRES VARIACIONS DEL PATRIMONI NET			2.555	443.289	(26.611)	2.622	(1.035.077)	(241.274)		(854.496)
Dividends (o remuneracions als socis)				(358.675)				(418.454)		(777.129)
Compra d'accions pròpies (Nota 22)						(40)				(40)
Venda o cancel·lació d'accions pròpies (Nota 22)					34	2.662				2.696
Transferències entre components del patrimoni net				857.897			(1.035.077)	177.180		
Altres augments/disminucions del patrimoni net			2.555	(55.933)	(26.645)					(80.023)
SALDO D'OBERTURA A 31-12-2017	5.981.438	12.032.802	10.054	5.055.789	(2.121.960)	(11.619)	1.428.131	(418.454)	24.965	21.981.146
Efectes de la correcció d'errors										
Efectes dels canvis en les polítiques comptables (Nota 1)					(591.599)				(957)	(592.556)
SALDO D'OBERTURA A 01-01-2018	5.981.438	12.032.802	10.054	5.055.789	(2.713.559)	(11.619)	1.428.131	(418.454)	24.008	21.388.590
RESULTAT GLOBAL TOTAL DE L'EXERCICI							1.162.560		(809.191)	353.369
ALTRES VARIACIONS DEL PATRIMONI NET			9.151	926.999	(396.868)	2.857	(1.428.131)	(64)		(886.056)
Dividends (o remuneracions als socis) (Nota 6)				(478.307)				(418.518)		(896.825)
Compra d'accions pròpies (Nota 22)						(118)				(118)
Venda o cancel·lació d'accions pròpies (Nota 22)					308	2.975				3.283
Transferències entre components del patrimoni net				1.009.677			(1.428.131)	418.454		
Altres augments/disminucions del patrimoni net			9.151	395.629	(397.176)					7.604
SALDO DE TANCAMENT A 31-12-2018	**5.981.438**	**12.032.802**	**19.205**	**5.982.788**	**(3.110.427)**	**(8.762)**	**1.162.560**	**(418.518)**	**(785.183)**	**20.855.903**

ESTATS DE FLUXOS D'EFECTIU (MÈTODE INDIRECTE)

(Milers d'euros)

	2018	2017 (*)
A) FLUXOS D'EFECTIU DE LES ACTIVITATS D'EXPLOTACIÓ	(1.258.136)	6.562.353
Resultat de l'exercici	**1.162.560**	**1.428.131**
Ajustos per obtenir els fluxos d'efectiu de les activitats d'explotació	**2.053.668**	**1.545.970**
Amortització	447.398	483.244
Altres ajustos	1.606.270	1.062.726
Augment/(Disminució) net dels actius d'explotació	**(3.972.745)**	**6.093.290**
Actius financers mantinguts per negociar	(916.808)	1.971.278
Actius financers no destinats a negociació valorats obligatòriament a valor raonable amb canvis en resultats	49.932	
Actius financers designats a valor raonable amb canvis en resultats	(116)	(116)
Actius financers a valor raonable amb canvis en un altre resultat global	(3.329.053)	
Actius financers disponibles per a la venda		868.814
Actius financers a cost amortitzat	(950.190)	
Préstecs i partides a cobrar		3.232.993
Altres actius d'explotació	1.173.490	20.321
Augment/(Disminució) net dels passius d'explotació	**42.101**	**(2.658.190)**
Passius financers mantinguts per negociar	1.113.690	(1.507.171)
Passius financers a cost amortitzat	(464.016)	168.202
Altres passius d'explotació	(607.573)	(1.319.221)
Cobraments/(Pagaments) per impost sobre els guanys	**(543.720)**	**153.152**
B) FLUXOS D'EFECTIU DE LES ACTIVITATS D'INVERSIÓ	697.015	(3.041.041)
Pagaments:	**(1.218.347)**	**(3.838.487)**
Actius tangibles	(379.608)	(244.783)
Actius intangibles	(107.569)	(129.898)
Inversions en dependents, negocis conjunts i associades	(623.837)	(47.923)
Altres unitats de negoci	(61.666)	(644.523)
Actius no corrents i passius que s'han classificat com a mantinguts per a la venda	(45.667)	(6.836)
Inversions mantingudes fins al venciment		(2.764.524)
Cobraments:	**1.915.362**	**797.446**
Actius tangibles	79.137	95.186
Actius intangibles	24.526	
Inversions en dependents, negocis conjunts i associades	1.557.293	1.236
Actius no corrents i passius que s'han classificat com a mantinguts per a la venda	254.406	701.024
C) FLUXOS D'EFECTIU DE LES ACTIVITATS DE FINANÇAMENT	(1.792.318)	2.303.628
Pagaments:	**(7.830.600)**	**(5.574.068)**
Dividends (Nota 6)	(896.825)	(777.129)
Passius subordinats	(2.072.000)	(1.301.502)
Adquisició d'instruments de patrimoni propi	(118)	(40)
Altres pagaments relacionats amb activitats de finançament	(4.861.657)	(3.495.397)
Cobraments:	**6.038.282**	**7.877.696**
Passius subordinats (Nota 20)	2.250.000	2.150.000
Alienació d'instruments de patrimoni propi	3.282	2.696
Altres cobraments relacionats amb activitats de finançament	3.785.000	5.725.000
D) EFECTE DE LES VARIACIONS DELS TIPUS DE CANVI	(4.341)	(2.316)
E) AUGMENT/(DISMINUCIÓ) NET DE L'EFECTIU I EQUIVALENTS (A+B+C+D)	(2.357.780)	5.822.624
F) EFECTIU I EQUIVALENTS A L'INICI DE L'EXERCICI	18.796.313	12.973.689
G) EFECTIU I EQUIVALENTS AL FINAL DE L'EXERCICI (E+F)	16.438.533	18.796.313
COMPONENTS DE L'EFECTIU I EQUIVALENTS AL FINAL DE L'EXERCICI (Nota 9)		
Efectiu	2.188.358	1.955.938
Saldos equivalents a l'efectiu en bancs centrals	13.833.523	16.403.415
Altres actius financers	416.652	436.960
TOTAL EFECTIU I EQUIVALENTS AL FINAL DE L'EXERCICI	**16.438.533**	**18.796.313**

(*) Es presenta exclusivament a efectes comparatius.

NOTES A LA MEMÒRIA DE CAIXABANK A 31 DE DESEMBRE DE 2018

Índex de notes explicatives

Pàgina

1. Naturalesa de l'Entitat, bases de presentació i altra informació 13
2. Principis, polítiques comptables i criteris de valoració aplicats 20
3. Gestió del risc 43
4. Gestió de la solvència 105
5. Distribució de resultats 108
6. Retribució a l'accionista i beneficis per acció 109
7. Combinacions de negocis i fusions 110
8. Retribucions del «personal clau de la direcció» 111
9. Efectiu, saldos en efectiu en bancs centrals i altres dipòsits a la vista 116
10. Actius i passius financers mantinguts per negociar 117
11. Actius financers no destinats a negociació valorats obligatòriament a valor raonable amb canvis en resultats 119
12. Actius financers a valor raonable amb canvis en un altre resultat global 120
13. Actius financers a cost amortitzat 122
14. Derivats – Comptabilitat de cobertures (actiu i passiu) 125
15. Inversions en dependents, negocis conjunts i associades 130
16. Actius tangibles 133
17. Actius intangibles 135
18. Altres actius i passius 137
19. Actius no corrents i grups alienables d'elements que s'han classificat com a mantinguts per a la venda 138
20. Passius financers 139
21. Provisions 143
22. Patrimoni net 149
23. Situació fiscal 152
24. Garanties i compromisos contingents concedits 155
25. Una altra informació significativa 156
26. Ingressos per interessos 162
27. Despeses per interessos 163
28. Ingressos per dividends 164
29. Comissions 165
30. Guanys o pèrdues per actius i passius financers 166
31. Altres Ingressos i altres despeses d'explotació 167
32. Despeses de personal 168
33. Altres despeses d'administració 169
34. Deteriorament del valor o reversió del deteriorament d'actius financers no valorats a valor raonable amb canvi en resultats ..171

35. Deteriorament del valor o reversió del deteriorament del valor d'actius no financers 172
36. Guanys o pèrdues en donar de baixa en comptes actius no financers i participacions (net) 173
37. Guanys o pèrdues procedents d'actius no corrents i grups alienables d'elements classificats com a mantinguts per a la venda no admissibles com a operacions interrompudes 174
38. Informació sobre el valor raonable 175
39. Informació requerida per la Llei del Mercat Hipotecari 183
40. Transaccions amb parts vinculades 188
41. Altres requeriments d'informació 191
42. Estats de fluxos d'efectiu 193
Annex 1 – Participacions de CaixaBank en societats dependents del Grup CaixaBank 194
Annex 2 – Participacions de CaixaBank en negocis conjunts del Grup CaixaBank 201
Annex 3 – Participacions en societats associades de CaixaBank 202
Annex 4 – Altres desglossaments fiscals 207
Annex 5 – Notificacions sobre adquisició i venda de participacions en el capital en l'exercici 2018 208
Annex 6 – Relació d'agents 209
Proposta d'aplicació del resultat de CaixaBank 210

MEMÒRIA CORRESPONENT A L'EXERCICI ANUAL FINALITZAT EL 31 DE DESEMBRE DE 2018

CAIXABANK, SA

MEMÒRIA CORRESPONENT A L'EXERCICI ANUAL 2018

D'acord amb la normativa vigent sobre el contingut dels comptes anuals, aquesta Memòria completa, amplia i comenta el balanç, el compte de pèrdues i guanys, l'estat de canvis en el patrimoni net i l'estat de fluxos d'efectiu i forma amb ells una unitat, amb l'objectiu de mostrar la imatge fidel del patrimoni i de la situació financera de CaixaBank a 31 de desembre de 2018, com també dels resultats de les seves operacions, dels canvis en el patrimoni net i dels fluxos d'efectiu, que s'han produït en l'exercici anual finalitzat en aquesta data.

1. Naturalesa de l'Entitat, bases de presentació i altra informació

1.1. Naturalesa de l'Entitat

CaixaBank, SA (d'ara endavant, «CaixaBank» o l'Entitat) amb NIF A08663619 i domicili social i fiscal a València, carrer Pintor Sorolla, 2-4, és una entitat cotitzada des de l'1 de juliol de 2011 i inscrita en el Registre d'Entitats de Crèdit del Banc d'Espanya.

CaixaBank és l'empresa matriu del conglomerat financer integrat per les entitats del Grup que tenen la condició de regulades, classificant-se CaixaBank com a entitat supervisada significativa i formant, juntament amb les entitats de crèdit del seu Grup, un grup supervisat significatiu del qual CaixaBank és l'entitat al màxim nivell de consolidació prudencial.

L'objecte social de CaixaBank consisteix principalment en:

- la realització de tota classe d'activitats, operacions, actes, contractes i serveis propis del negoci de banca en general, incloent-hi la prestació de serveis d'inversió i serveis auxiliars, i la realització d'activitats d'agència d'assegurances;
- la recepció de fons del públic en forma de dipòsit irregular o en altres d'anàlogues, per a la seva aplicació per compte propi a operacions actives de crèdit i de microcrèdit, i a altres inversions i la prestació a la clientela de serveis de gir, transferència, custòdia, mediació i altres; i
- l'adquisició, tinença, gaudi i alienació de tota classe de títols valor i la formulació d'oferta pública d'adquisició i venda de valors, així com de tota classe de participacions en qualsevol societat o empresa.

Com a entitat bancària cotitzada, està subjecta a la supervisió del Banc Central Europeu i de la Comissió Nacional del Mercat de Valors (CNMV), per bé que les entitats del Grup estan subjectes a la supervisió d'organismes complementaris i sectorials.

1.2. Bases de presentació

Els comptes anuals han estat formulats pels administradors d'acord amb el marc normatiu d'informació financera aplicable a l'Entitat a 31 de desembre de 2018, que és l'establert en la Circular 4/2017 del Banc d'Espanya, de 27 de novembre, així com les seves posteriors modificacions en vigor al tancament de l'exercici.

Els comptes anuals s'han preparat a partir dels registres de comptabilitat mantinguts per CaixaBank i es presenten d'acord amb el marc normatiu d'informació financera que li resulta d'aplicació i en particular, els principis i criteris comptables en ell continguts, de manera que mostren la imatge fidel del patrimoni, de la situació financera, dels resultats de l'Entitat i dels fluxos d'efectiu existents durant l'exercici corresponent.

Les xifres es presenten en milers d'euros, llevat que s'indiqui una altra unitat monetària alternativa. Determinada informació financera d'aquesta memòria ha estat arrodonida i, consegüentment, les xifres mostrades com a totals en aquest document poden variar lleugerament de l'operació aritmètica exacta de les xifres anteriors. Així mateix, a l'hora de determinar la informació que s'ha de revelar en aquesta memòria, s'ha tingut en compte la seva importància relativa en relació amb el període comptable anual.

Normativa comptable emesa pel Banc d'Espanya que ha entrat en vigor en l'exercici 2018

En data 6 de desembre de 2017 es va publicar la Circular 4/2017, la qual incorpora la NIIF 9 i NIIF 15 a partir de l'1 de gener de 2018 en l'ordenament espanyol, que constitueix l'adaptació de les NIIF adoptades per la Unió Europea al sector de les entitats de crèdit espanyoles.

La seva entrada en vigor és l'1 de gener de 2018 i resulta aplicable als comptes anuals referits a exercicis iniciats a partir d'aquella data, quedant derogada la Circular 4/2004 de 22 de desembre.

Normativa comptable emesa pel Banc d'Espanya que entrarà en vigor en l'exercici 2019

Amb data 28 de desembre de 2018 Banc d'Espanya va publicar la nova Circular 2/2018 per la qual es modifica principalment el marc normatiu d'informació financera per la transposició de la Norma Internacional d'Informació Financera 16 relativa a contractes d'arrendament (NIIF 16).

La principal diferència amb la normativa vigent està en el tractament comptable per a l'arrendatari, ja que la comptabilització d'aquests contractes per l'arrendador es manté sense canvis rellevants.

Amb la normativa vigent, l'arrendatari distingeix entre arrendaments financers –pels quals reconeix un actiu pel bé arrendat i un passiu pels pagaments per arrendament compromesos– i arrendaments operatius –pels quals reconeix una despesa imputada en resultats d'acord amb el principi de meritació–. Amb els nous criteris, l'arrendatari registrarà a partir de l'1 de gener de 2019 els contractes d'arrendament en el balanç, reconeixent un passiu per arrendament i un actiu per dret d'ús; això és, seguint un criteri similar al que s'utilitzava fins al moment per als arrendaments financers.

L'Entitat va iniciar a finals de 2016 un projecte específic per a la implementació d'aquesta norma, havent-se finalitzat la implementació operativa durant l'últim trimestre de 2018, inclosa la solució tecnològica que suporta la nova comptabilització. La principal tipologia de contractes identificada que ha requerit estimar un actiu per dret d'ús i un passiu per arrendament a 1 de gener de 2019 són els arrendaments de béns immobles (destinats a oficines) que estan afectes a la seva activitat d'explotació.

En la implementació d'aquests canvis, l'Entitat ha decidit aplicar els nous criteris d'arrendaments de forma retroactiva, utilitzant l'enfocament retrospectiu modificat previst en el marc normatiu que entrarà en vigor l'1 de gener de 2019 i que permet estimar el valor del dret d'ús per referència al passiu financer; no es generarà cap ajust a les reserves en aquella data. Addicionalment, s'ha decidit excloure de l'abast, d'acord amb les simplificacions previstes en el nou marc normatiu d'informació financera, els contractes d'arrendament el termini dels quals expira dins els dotze mesos següents a la data d'aplicació inicial i no s'ha avaluat novament si un contracte és un arrendament o conté un component d'arrendament d'acord amb els criteris de la norma, aplicant-la exclusivament als contractes que havien estat identificats com a arrendaments d'acord amb la normativa anterior. Així mateix, la implementació dels nous requeriments ha suposat fer hipòtesis de durada dels contractes i prendre decisions en matèria se separació de components relatives a serveis que estaven inclosos dins els contractes d'arrendament formalitzats.

D'acord amb tot l'anterior, i considerant l'enfocament i hipòtesis que seran ratificades pel Consell d'Administració quan formuli els futurs comptes, l'entrada en vigor d'aquesta norma en l'entitat suposarà una reducció d'aproximadament 9 punts bàsics en la ràtio de capital CET1, impacte estimat a 1 de gener de 2019 considerant el reconeixement d'un dret d'ús per un import de 1.300 milions d'euros.

1.3. Responsabilitat de la informació i estimacions efectuades

Els comptes anuals de l'Entitat de l'exercici 2018 han estat formulats pel Consell d'Administració en la reunió efectuada el 21 de febrer de 2019 i estan pendents d'aprovació per la Junta General d'Accionistes, per bé que s'espera que siguin aprovats sense modificacions. Els comptes anuals corresponents a l'exercici anterior van ser aprovats per la Junta General Ordinària d'Accionistes celebrada el 6 d'abril de 2018.

En l'elaboració dels comptes anuals s'han utilitzat judicis, estimacions i assumpcions efectuats pel Consell d'Administració per quantificar alguns actius, passius, ingressos, despeses i compromisos que hi apareixen registrats. Aquests judicis i estimacions es refereixen, principalment, a:

- El criteri d'imputació temporal en el compte de resultats dels ingressos obtinguts per activitats accessòries prestades (Nota 2.10).
- Les pèrdues per deteriorament d'actius financers, i del valor raonable de les garanties associades a aquests, en funció de la seva classificació comptable, fet que suposa fer judicis rellevants amb relació a: i) la consideració d'« (SICR, per les sigles en anglès), ii) la definició de *default*; i iii) la incorporació d'informació *forward-looking* (Notes 2.7 i 3.3.2.3).
- La valoració de les participacions en empreses del grup, negocis conjunts i associades (Nota 15).
- La vida útil i les pèrdues per deteriorament d'actius tangibles i actius intangibles (Notes 16 i 17).
- La valoració dels fons de comerç i dels actius intangibles (Nota 2.15 i 17).
- Les pèrdues per deteriorament dels actius no corrents i grups alienables d'elements que s'han classificat com a mantinguts per a la venda (Nota 19).
- Les hipòtesis actuarials utilitzades en el càlcul de passius i compromisos postocupació (Nota 21).
- La valoració de les provisions necessàries per a la cobertura de contingències laborals, legals i fiscals (Nota 21).
- La despesa de l'impost de societats determinat sobre el tipus impositiu esperat a final d'any i l'activació dels crèdits fiscals i la seva recuperabilitat (Nota 23).
- El valor raonable de determinats actius i passius financers (Nota 38).

Aquestes estimacions s'han fet en funció de la millor informació disponible en la data de preparació d'aquests comptes anuals, per bé que és possible que esdeveniments futurs obliguin a modificar-les en propers exercicis, la qual cosa, de conformitat amb la normativa aplicable, es faria de forma prospectiva, reconeixent els efectes del canvi d'estimació en el compte de pèrdues i guanys corresponent.

1.4. Comparació de la informació

Les xifres corresponents a l'exercici anual de 2017, incloses en els comptes anuals adjunts de l'exercici 2018, es presenten exclusivament a efectes comparatius. En alguns casos, per facilitar la comparabilitat, la informació comparativa es presenta de manera resumida; es disposa de la informació completa en els Comptes Anuals de 2017.

Tal com s'indica en aquesta mateixa nota, a l'apartat "Bases de presentació" l'Entitat ha aplicat la Circular 4/2017 del Banc d'Espanya a partir de l'1 de gener de 2018. Aquesta situació ha suposat canvis en la classificació i modificacions valoratives sobre determinades partides del balanç a 31 de desembre de 2017 amb els impactes assenyalats a continuació:

ACTIU – CONCILIACIÓ D'IMPACTES DE 1a APLICACIÓ DE LA CIRCULAR 4/2017 DEL BANC D'ESPANYA

(Milers d'euros)

	BALANÇ A 31-12-2017	MODIFICACIÓ DENOMINACIÓ D'EPÍGRAFS	ALTRES RECLASSIFICACIONS	CANVI DE VALORACIÓ	BALANÇ A 01-01-2018
Actius financers mantinguts per negociar	16.124.866				16.124.866
Actius financers designats a valor raonable amb canvis en resultats	116		(116)		
Actius financers no destinats a negociació valorats obligatòriament a valor raonable amb canvi en resultats			583.325	(60.220)	523.105
Instruments de patrimoni			46.693(c)		46.693
Valors representatius de deute			87.207(a)		87.207
Préstecs i bestretes			449.425(a)	(60.220)	389.205
Actius financers disponibles per a la venda	16.192.506	(16.192.506) (c)			
Instruments de patrimoni	2.473.837	(2.473.837)			
Valors representatius de deute	13.718.669	(13.718.669)			
Actius financers a valor raonable amb canvis en un altre resultat global		16.192.506 (c)	(46.577)(c)		16.145.929
Instruments de patrimoni		2.473.837	(46.577)		2.427.260
Valors representatius de deute		13.718.669			13.718.669
Préstecs i partides a cobrar	213.261.388	(213.261.388) (a)			
Valors representatius de deute	1.374.602	(1.374.602)			
Préstecs i bestretes	211.886.786	(211.886.786)			
Entitats de crèdit	*6.927.325*	*(6.927.325)*			
Clientela	*204.959.461*	*(204.959.461)*			
Inversions mantingudes fins al venciment	11.070.175	(11.070.175) (b)			
Actius financers a cost amortitzat		224.331.563 (a)	(536.632)(a)	(777.352)	223.017.579
Valors representatius de deute		12.444.777 (b)	(87.207)		12.357.570
Préstecs i bestretes		211.886.786	(449.425)	(777.352)	210.660.009
Bancs centrals		-			-
Entitats de crèdit		*6.927.325*		*(29)*(e)	*6.927.296*
Clientela		*204.959.461*	*(449.425)*	*(777.323)*(e)	*203.732.713*
Actius per impostos	8.622.377			255.853 (f)	8.878.230
Altres actius	3.141.491				3.141.491
TOTAL ACTIU	**308.398.557**	**-**	**-(d)**	**(581.719)**	**307.816.838**

PASSIU – CONCILIACIÓ D'IMPACTES DE 1a APLICACIÓ DE LA CIRCULAR 4/2017 DEL BANC D'ESPANYA

(Milers d'euros)

	BALANÇ A 31-12-2017	MODIFICACIÓ DENOMINACIÓ D'EPÍGRAFS	ALTRES RECLASSIFICACIONS	CANVI DE VALORACIÓ	BALANÇ A 01-01-2018
Passius financers mantinguts per negociar	15.213.577				15.213.577
Passius financers designats a valor raonable amb canvis en resultats	116				116
Passius financers a cost amortitzat	261.753.290				261.753.290
Derivats – Comptabilitat de cobertures	723.289				723.289
Canvis del valor raonable dels elements coberts d'una cartera amb cobertura del risc de tipus d'interès	1.409.748				1.409.748
Provisions	4.704.599			10.837	4.715.436
Compromisos i garanties concedits	261.948			10.837(e)	272.785
Resta de provisions	386.542				386.542
Passius per impostos	984.384				984.384
Altres passius	1.628.408				1.628.408
TOTAL PASSIU	**286.417.411**			**10.837**	**286.428.248**

PATRIMONI NET – CONCILIACIÓ D'IMPACTES DE 1a APLICACIÓ DE LA CIRCULAR 4/2017 DEL BANC D'ESPANYA

(Milers d'euros)

	BALANÇ A 31-12-2017	MODIFICACIÓ DENOMINACIÓ D'EPÍGRAFS	ALTRES RECLASSIFICACIONS		CANVI DE VALORACIÓ	BALANÇ A 01-01-2018
FONS PROPIS	**21.956.181**		**957**		**(592.556)**	**21.364.582**
Capital	5.981.438					5.981.438
Prima d'emissió	12.032.802					12.032.802
Altres elements de patrimoni net	10.054					10.054
Guanys acumulats	5.055.789					5.055.789
Altres reserves	(2.121.960)		957	(g)	(592.556)	(2.713.559)
Reserves o pèrdues acumulades d'inversions en negocis conjunts						
Altres			957		(592.556)	(591.599)
Menys: Accions pròpies	(11.619)					(11.619)
Resultat de l'exercici atribuït als propietaris de la dominant	1.428.131					1.428.131
Menys: Dividends a compte	(418.454)					(418.454)
UN ALTRE RESULTAT GLOBAL ACUMULAT	**24.965**		**(957)**	**(g)**		**24.008**
Elements que no es reclassificaran en resultats			(386.983)			(386.983)
Elements que es poden reclassificar en resultats	24.965		386.026			410.991
TOTAL PATRIMONI NET	**21.981.146**	**-**	**-**		**(592.556)**	**21.388.590**
TOTAL PASSIU I PATRIMONI NET	**308.398.557**	**-**	**-**		**(581.719)**	**307.816.838**

a) Els saldos classificats al capítol «Préstecs i partides a cobrar» es reclassifiquen a l'epígraf «Actius financers a cost amortitzat», exceptuant determinades exposicions que, per les seves característiques, no compleixen per ser classificats a cost amortitzat i que es reclassifiquen a «Actius financers no destinats a negociació valorats obligatòriament a valor raonable amb canvi en resultats».

b) Els saldos classificats a l'epígraf «Inversions mantingudes fins al venciment» es reclassifiquen, en la seva totalitat, a l'epígraf «Actius financers a cost amortitzat».

c) Els saldos classificats al capítol «Actius financers disponibles per a la venda» es reclassifiquen a l'epígraf «Actius financers a valor raonable amb canvis en un altre resultat global», exceptuant determinats títols, principalment participacions en fons d'inversió i de capital de risc, els quals es reclassifiquen a l'epígraf «Actius financers no destinats a negociació valorats obligatòriament a valor raonable amb canvi en resultats».

d) Com a conseqüència de la 1a aplicació de la Circular 4/2017 del Banc d'Espanya no s'han produït reclassificacions de les categories de valor raonable a cost amortitzat.

e) Es correspon amb l'impacte incremental sobre les correccions de valor de les exposicions a cost amortitzat derivat del canvi de política comptable (vegeu Nota 13).

f) Efecte fiscal dels ajustos per canvi de valor indicats.

g) Com a conseqüència de la reclassificació de determinats instruments de patrimoni d'«Actius financers disponibles per a la venda» a «Actius financers no destinats a negociació valorats obligatòriament a valor raonable amb canvi en resultats», els ajustos de valoració existents a 31 de desembre de 2017, associats a aquestes posicions, es reclassifiquen de l'epígraf «Un altre resultat global acumulat» a l'apartat «Altres reserves» dels fons propis.

A continuació es presenta la classificació comptable sota Circular 4/2004 de Banc d'Espanya de l'activitat de crèdit i les seves cobertures juntament amb la correspondència sota la classificació de Circular 4/2017 de Banc d'Espanya:

CONCILIACIÓ D'IMPORT BRUT SEGONS CLASSIFICACIÓ CIRCULAR 4/2004 vs CIRCULAR 4/2017

(Milers d'euros)

	PRÉSTECS I PARTIDES PER COBRAR – CLIENTELA (COST AMORTITZAT)			
	NORMAL/STAGE 1	STAGE 2	DUBTÓS/STAGE 3	TOTAL
Saldo a 31-12-2017	**198.139.272**		**12.271.361**	**210.410.633**
Reclassificació de cartera:				
A «Actius financers no destinats a negociació valorats obligatòriament a valor raonable amb canvi en resultats» (*)	(449.506)			(449.506)
Traspassos:				
De «normal» a	(13.211.600)	13.211.600		
De "dubtós" a				
SALDO A 01-01-2018	**184.478.166**	**13.211.600**	**12.271.361**	**209.961.127**

CONCILIACIÓ DE LES COBERTURES SEGONS CLASSIFICACIÓ CIRCULAR 4/2004 vs CIRCULAR 4/2017

(Milers d'euros)

	PRÉSTECS I PARTIDES PER COBRAR – CLIENTELA (COST AMORTITZAT)			
	NORMAL/STAGE 1	STAGE 2	DUBTÓS/STAGE 3	TOTAL
Saldo a 31-12-2017	**(1.167.420)**		**(4.283.752)**	**(5.451.172)**
Reclassificació de cartera:				
A «Actius financers no destinats a negociació valorats obligatòriament a valor raonable amb canvi en resultats» (*)	81			81
Traspassos:				
De «normal» a	211.258	(211.258)		
Ajust de la correcció de valor	412.432	(265.912)	(923.843)	(777.323)
SALDO A 01-01-2018	**(543.649)**	**(477.170)**	**(5.207.595)**	**(6.228.414)**

(*) Exposicions en procés de venda que, pel seu model de negoci, no compleixen els criteris normatius per ser classificades a cost amortitzat.

1.5. Estacionalitat de les transaccions

Les activitats de l'Entitat no tenen un caràcter cíclic o estacional rellevant, exceptuant les transaccions que es presenten a continuació, el tractament de les quals és particular i de les quals es presenta l'import registrat fins a la data en el compte de pèrdues i guanys dels períodes respectius:

CASOS PARTICULARS DE GRAVÀMENS
(Milions d'euros)

	2018	2017	DATA DE RECONEIXEMENT DE L'OBLIGACIÓ
Impost sobre béns immobles (Espanya)	48	50	1 de gener de 2018
Fons de Garantia de Dipòsits (FGD) – CaixaBank	228	214	En rebre's la notificació de pagament (4T2018)
Fons Únic de Resolució (FUR) (*) – CaixaBank	94	88	En rebre's la notificació de pagament (2T2018)

(*) Respecte al FUR, inclou un 15% de la contribució anual que té naturalesa de compromís de pagament irrevocable que s'ha satisfet mitjançant l'entrega d'efectiu. L'import desemborsat per aquest concepte en els exercicis 2018 i 2017 puja a 14 i 13 milions d'euros, respectivament, i es troba registrat a l'epígraf «Actius financers a cost amortitzat» i «Préstecs i partides a cobrar», respectivament.

1.6. Participacions en el capital d'entitats de crèdit

L'Entitat no manté al tancament de l'exercici cap participació directa igual o superior al 5% del capital o dels drets de vot en entitats de crèdit diferents de les participacions en societats dependents i associades que es detallen en els Annexos 1 i 3.

1.7. Coeficient de reserves

En aquest exercici s'han complert els mínims exigits per la normativa aplicable per a aquest coeficient.

1.8. Acord de venda a Lone Star

1 Recompra de Servihabitat Servicios Inmobiliarios, SL (Servihabitat)

El 8 de juny de 2018, CaixaBank va arribar a un acord amb la societat SH Findel, SÀRL (societat controlada per TPG Sixth Street Partners) per recomprar el 51% del capital social de Servihabitat per un preu de 176,5 milions d'euros. Després d'aquesta adquisició, que ha obtingut les autoritzacions pertinents i el *closing* de la qual va tenir lloc el 13 de juliol de 2018, CaixaBank va passar a tenir el 100% del capital social de Servihabitat.

Aquesta operació ha suposat el reconeixement d'una pèrdua per un import de 152 milions d'euros a l'epígraf «Provisions o reversió de provisions» del compte de resultats adjunt, corresponent a la diferència entre el preu de la transacció (176,5 milions d'euros) i el valor raonable de la participació adquirida en el 51% de Servihabitat, estimat en el context de la venda d'aquesta participació en LoneStar.

2 Acord de venda a Lone Star

El 28 de juny de 2018, CaixaBank va acordar vendre el 80% de la seva cartera d'immobles a una companyia propietat dels fons Lone Star Fund X i Lone Star Real Estate Fund V. L'operació comprèn principalment la cartera d'actius immobiliaris disponibles per a la venda el 31 d'octubre de 2017, així com el 100% del capital social de Servihabitat. El valor brut dels actius immobiliaris del Grup a 31 d'octubre de 2017 afectes a la venda era d'aproximadament 12.800 milions d'euros, el valor net comptable aproximat dels quals pujava a 6.700 milions d'euros, dels quals 274 milions d'euros de valor net comptable corresponen a l'Entitat (vegeu Notes 16 i 19).

El Grup ha aportat la cartera esmentada juntament amb el 100% de Servihabitat a una nova companyia (Coral Homes, SL) de la qual posteriorment ha venut el 80% a Lone Star, i n'ha retingut una participació del 20% a través de Building Center. Aquesta operació s'ha materialitzat mitjançant les transaccions següents:

- En data 14 de novembre, CaixaBank ha fet una aportació no dinerària a Building Center dels actius immobiliaris afectes a la venda dels quals era propietària juntament amb el 100% de la participació en Servihabitat. Aquesta venda ha suposat la baixa en balanç d'una part significativa de la cartera immobiliària i de la participació en Servihabitat, sense que hagi tingut impacte significatiu en el compte de pèrdues i guanys.
- En data 16 de novembre, Building Center ha fet una aportació no dinerària a Coral Homes, SL de la totalitat dels actius immobiliaris afectes a la venda (incloent-hi els aportats anteriorment per CaixaBank) juntament amb el 100% de la participació en Servihabitat.
- En data 20 de desembre, després de l'obtenció de les autoritzacions pertinents, el Grup ha materialitzat la venda del 80% de Coral Homes, SL a Lone Star, per un import de 3.974 milions d'euros, cobrat en bona part en efectiu. No s'ha atorgat finançament significatiu a l'operació per part del Grup. L'impacte global de l'operació en el compte de pèrdues i guanys del Grup (incloent-hi, despeses, impostos i altres costos) ha estat finalment de -48 milions d'euros nets d'impostos i +15 punts bàsics en la ràtio CET1 *fully loaded* a 31 de desembre de 2018.

El preu pagat per la transacció suposa valorar Coral Homes, SL en 4.967 milions d'euros i suposa un ajust respecte al preu inicial derivat principalment de la materialització de vendes del perímetre d'immobles acordat. Aquest preu podria ser ajustat durant els propers mesos a l'alça o a la baixa en funció d'una sèrie de variables habituals en aquest tipus d'operacions.

El desenllaç d'aquesta operació no suposa la discontinuació del negoci immobiliari *non-core*, en la mesura que l'Entitat reté, entre d'altres, les incorporacions procedents de regularitzacions creditícies que s'han produït a partir de l'1 de novembre de 2017.

D'altra banda, com a part de l'operació amb Lone Star, Servihabitat seguirà prestant el *servicing* als actius immobiliaris objecte del traspàs durant un període de 5 anys en virtut d'un nou contracte que permet assolir un major grau de flexibilitat i eficiència.

1.9. Fets posteriors

Emissions de valors representatius de deute

En data 18 de gener de 2019, CaixaBank ha fet una emissió de deute sènior no preferent per un import de 1.000 milions d'euros a cinc anys amb una rendibilitat anual del 2,47%, equivalent a *midswap* + 225 punts bàsics.

2. Principis, polítiques comptables i criteris de valoració aplicats

En l'elaboració dels comptes anuals de l'Entitat corresponents a l'exercici 2018 s'han aplicat els principis i polítiques comptables i criteris de valoració següents:

2.1. Participacions en empreses dependents, negocis conjunts i associades

Els comptes anuals comprenen, a més de les dades corresponents a la societat dominant, la informació corresponent a les entitats dependents, negocis conjunts i associades. El procediment d'integració dels elements patrimonials d'aquestes societats es fa en funció del tipus de control o influència que s'hi exerceix.

Entitats dependents

L'Entitat considera entitats dependents aquelles sobre les quals es té capacitat per exercir control. Aquesta capacitat de control es manifesta quan:

- es disposa del poder per dirigir-ne les activitats rellevants, és a dir, les que afecten de manera significativa el rendiment, per disposició legal, estatutària o acord;
- es té capacitat present, és a dir, pràctica, d'exercir els drets per fer servir aquell poder per tal d'influir en el seu rendiment,
- i a causa de la seva implicació, s'està exposat o es té dret a rendiments variables de l'entitat participada.

Generalment, els drets de vot proporcionen el poder per dirigir les activitats rellevants d'una entitat participada. Per al seu còmput, es tenen en compte tots els drets de vot, directes i indirectes, incloent-hi els potencials, com, per exemple, opcions de compra adquirides sobre instruments de capital de la participada. En determinades situacions, es pot tenir el poder per dirigir les activitats sense disposar de la majoria dels drets de vot.

En aquests casos es valora si de forma unilateral es té la capacitat pràctica per dirigir les seves activitats rellevants (financeres, operatives o les relacionades amb el nomenament i la remuneració dels òrgans de direcció, entre altres).

Negocis conjunts

L'Entitat considera negocis conjunts les entitats sobre les quals es tenen acords contractuals de control conjunt, en virtut dels quals les decisions sobre les activitats rellevants es prenen de forma unànime per les entitats que comparteixen el control tenint dret als seus actius nets.

Entitats associades

Les entitats associades són aquelles sobre les quals l'Entitat, directament o indirectament, exerceix una influència significativa i no són entitats dependents o negocis conjunts. La influència significativa es fa palesa, en la majoria dels casos, mitjançant una participació igual o superior al 20% dels drets de vot de l'entitat participada. Si els drets de vot són inferiors al 20%, la influència significativa s'evidenciarà si es produeix alguna de les circumstàncies assenyalades en la NIC 28. Entre elles hi ha el fet de tenir representació en el consell d'administració, participar en els processos de fixació de polítiques de la participada, l'existència de transaccions d'importància relativa entre l'entitat i la participada, l'intercanvi de personal directiu o el subministrament d'informació tècnica essencial.

Excepcionalment, no tenen la consideració d'entitats associades aquelles entitats en què es mantenen drets de vot en l'entitat participada superiors al 20%, però en què es pot demostrar clarament que aquesta influència no existeix, i per tant, l'Entitat no té el poder d'intervenir en les polítiques financeres i operatives. D'acord amb aquests criteris, al tancament de l'exercici, l'Entitat manté diverses inversions, d'imports poc significatius, amb participacions entre el 20% i el 50% classificades en «Actius financers a valor raonable amb canvis en un altre resultat global».

La inversió més representativa en què es té una influència significativa amb un percentatge inferior al 20% és Erste Group Bank AG. En aquest cas hi ha un acord de soci preferent entre l'accionista de control d'Erste (la Fundació Erste) i CaixaBank que formalitza el caràcter amistós i l'orientació a llarg termini de la inversió, un acord de cooperació empresarial i comercial entre Erste i CaixaBank i un acord de col·laboració entre la Fundació Erste i "la Caixa". De conformitat amb l'acord esmentat, CaixaBank i) té dret a designar dos consellers en el Consell de Vigilància d'Erste; ii) vota en la Junta General d'Accionistes en el mateix sentit que la Fundació Erste pel que fa únicament a l'elecció de membres del Consell de Vigilància i iii) forma part del grup de socis estables del banc austríac,

juntament amb un grup de caixes austríaques i algunes de les seves fundacions, i el hòlding WSW; manté conjuntament una participació d'al voltant del 30% del capital.

Les inversions en el patrimoni d'empreses del grup, negocis conjunts i associades es valoren inicialment al cost, que equival al valor raonable de la contraprestació lliurada més els costos de transacció que són atribuïbles directament a aquesta. Forma part de la valoració inicial l'import dels drets preferents de subscripció que, si s'escau, s'hagin adquirit.

Amb posterioritat, aquestes inversions es valoren pel seu cost menys, si s'escau, l'import acumulat de les correccions valoratives per deteriorament.

Com a mínim al tancament de l'exercici, i sempre que es tingui evidència objectiva que el valor en llibres no pugui ser recuperable, s'efectua el test de deteriorament corresponent per quantificar la possible correcció valorativa. Aquesta correcció valorativa es calcula com la diferència entre el valor en llibres i l'import recuperable. Aquest s'entén com l'import més elevat entre el seu valor raonable en aquest moment, menys els costos de venda, i el valor en ús de la inversió.

Les correccions valoratives per deteriorament i, si s'escau, la seva reversió, es registren com una despesa o un ingrés, respectivament, en el compte de pèrdues i guanys.

La reversió d'un deteriorament tindrà com a límit el valor en llibres de la inversió que estaria reconeguda en la data de reversió si no s'hagués registrat el deteriorament de valor.

2.2. Instruments financers

Classificació dels actius financers

A continuació es detallen els criteris establerts pel marc normatiu comptable per a la classificació d'instruments financers:

Classificació d'instruments financers

Fluxos d'efectiu contractuals	Model de negoci	Classificació d'actius financers (AF)	
Pagaments, només, de principal i interessos sobre l'import de principal pendent en dates especificades (Test SPPI)	Amb objectiu de percebre fluxos d'efectiu contractuals.	AF a cost amortitzat.	
	Amb objectiu de percebre fluxos d'efectiu contractuals i venda.	AF a valor raonable amb canvis en un altre resultat global.	
Altres – No test SPPI	Instruments derivats designats com a instruments de cobertura comptable.	Derivats – Comptabilitat de cobertures.	
	S'originen o adquireixen amb l'objectiu de fer-los a curt termini.	AF a valor raonable amb canvis en resultats.	AF mantinguts per negociar.
	Són part d'un grup d'instruments financers identificats i gestionats conjuntament per al qual hi hagi evidència d'actuacions recents per obtenir guanys a curt termini.		
	Són instruments derivats que no compleixen la definició de contracte de garantia financera ni han estat designats com a instruments de cobertura comptable.		
	Resta.		AF no destinats a negociació valorats obligatòriament a valor raonable amb canvis en resultats.

Constitueix una excepció als criteris generals de valoració descrits anteriorment les inversions en instruments de patrimoni diferents a empreses del grup, negocis conjunts i associades. Amb caràcter general l'Entitat exerceix l'opció en el reconeixement inicial i de forma irrevocable per incloure en la cartera d'actius financers a valor raonable amb canvis en un altre resultat global inversions en instruments de patrimoni net que no es classifiquen com a mantinguts per negociar i que, en cas de no exercir aquesta opció, es classificarien com a actius financers obligatòriament a valor raonable amb canvis en resultats.

Respecte a l'avaluació del model de negoci, aquest no depèn de les intencions per a un instrument individual, sinó que es determina per a un conjunt d'instruments, prenent en consideració la freqüència, l'import i calendari de les vendes en exercicis anteriors, els motius d'aquestes vendes i les expectatives en relació amb les vendes futures. Les vendes poc freqüents o poc significatives, aquelles properes al venciment de l'actiu i les motivades per increments del risc de crèdit dels actius financers o per

gestionar el risc de concentració, entre d'altres, poden ser compatibles amb el model de mantenir actius per rebre fluxos d'efectiu contractuals.

En particular, l'expectativa de l'Entitat de fer vendes freqüents i de caràcter significatiu de préstecs (o actius financers similars) que han experimentat un deteriorament en el risc de crèdit no és inconsistent amb la classificació d'aquests préstecs sota el model de negoci de mantenir els actius financers per percebre els seus fluxos d'efectiu contractuals. Aquestes vendes no es computen a l'efecte de determinar la freqüència de les vendes i la seva significança i queden, per tant, excloses de les ràtios de seguiment.

Si un actiu financer conté una clàusula contractual que pot modificar el calendari o l'import dels fluxos d'efectiu contractuals (com clàusules d'amortització anticipada o l'ampliació de la durada), l'Entitat determina si els fluxos d'efectiu que es generaran durant la vida de l'instrument a causa de l'exercici d'aquesta clàusula contractual són només pagaments de principal i interessos sobre l'import del principal pendent. Per fer-ho, es consideren els fluxos d'efectiu contractuals que es puguin generar abans i després de la modificació del calendari o import dels fluxos d'efectiu contractuals.

A la vegada, en cas que un actiu financer tingui en compte un ajust periòdic del tipus d'interès però la freqüència d'aquest ajust no coincideixi amb el termini del tipus d'interès de referència (per exemple, el tipus d'interès s'ajusta cada tres mesos al tipus a un any), l'Entitat avalua, en el moment del reconeixement inicial, aquest desajust en el component de l'interès per determinar si els fluxos d'efectiu contractuals representen només pagaments de principal i interessos sobre l'import del principal pendent.

Les condicions contractuals que, en el moment del reconeixement inicial, tinguin un efecte mínim sobre els fluxos d'efectiu o depenguin de l'ocurrència d'esdeveniments excepcionals i molt improbables (com la liquidació de l'emissor) no impedeixen la seva classificació en les carteres de cost amortitzat o a valor raonable amb canvis registrats en un altre resultat global.

Classificació dels passius financers

Els passius financers es classifiquen en les categories següents: «Passius financers mantinguts per negociar», «Passius financers designats a valor raonable amb canvis en resultats» i «Passius financers a cost amortitzat», llevat que s'hagin de presentar com a «Passius inclosos en grups alienables d'elements que s'han classificat com a mantinguts per a la venda» o corresponguin a «Canvis del valor raonable dels elements coberts d'una cartera amb cobertura de risc d'interès» o «Derivats – Comptabilitat de cobertures», que es presenten de forma independent.

Particularment, en la cartera de «Passius financers a cost amortitzat»: es registren els passius financers que no s'han classificat com a mantinguts per negociar o com a altres passius financers a valor raonable amb canvis en resultats. Els saldos que es registren en aquesta categoria responen a l'activitat típica de captació de fons de les entitats de crèdit, independentment de la forma d'instrumentalització i el termini de venciment.

Reconeixement inicial i valoració

En el moment del seu reconeixement inicial, tots els instruments financers es registren pel seu valor raonable. Per als instruments financers que no es registrin a valor raonable amb canvis en resultats, l'import del valor raonable s'ajusta afegint o deduint els costos de transacció directament atribuïbles a la seva adquisició o emissió. En el cas dels instruments financers a valor raonable amb canvis en resultats, els costos de transacció directament atribuïbles es reconeixen immediatament en els comptes de pèrdues i guanys.

Els costos de transacció es defineixen com a despeses directament atribuïbles a l'adquisició o disposició d'un actiu financer, o a l'emissió o assumpció d'un passiu financer, en què no s'hauria incorregut si l'Entitat no hagués fet la transacció. Entre aquests s'inclouen les comissions pagades a intermediaris (com les de prescriptors); les despeses de formalització hipotecària a càrrec de l'Entitat i part de les despeses de personal dels Centres d'Admissió de Riscos. En cap cas es consideren com a costos de transacció les despeses administratives internes, ni les despeses derivades d'estudis i anàlisis prèvies.

L'Entitat va finalitzar durant el primer trimestre de 2018 un projecte intern l'objectiu del qual era la identificació dels costos de transacció directes i incrementals de les operacions d'actiu a través d'eines de comptabilitat analítica. Des de l'1 de gener de 2018 aquests costos de transacció identificats s'inclouen en la determinació del tipus d'interès efectiu, minorant-lo per als actius financers, per la qual cosa es periodifiquen durant la durada de l'operació.

Valoració posterior dels actius financers

Després del seu reconeixement inicial, l'Entitat valora un actiu financer a cost amortitzat, a valor raonable amb canvis en un altre resultat global, a valor raonable amb canvis en resultats o al cost.

Les partides a cobrar per operacions comercials que no tenen un component significatiu de finançament i els crèdits comercials i instruments de deute a curt termini que es valoren inicialment pel preu de la transacció o el seu principal, respectivament, es

continuen valorant per aquest import menys la correcció de valor per deteriorament estimat, segons el que es descriu a l'apartat 2.7.

Ingressos i despeses dels actius i passius financers

Els ingressos i les despeses dels instruments financers a cost amortitzat es reconeixen amb els criteris següents:

Ingressos i despeses dels actius i passius financers

Cartera		Reconeixement d'ingressos i despeses
Actius financers	A cost amortitzat	• **Interessos meritats**: en el compte de pèrdues i guanys amb el tipus d'interès efectiu de l'operació sobre l'import en llibres brut de l'operació (excepte en el cas d'actius dubtosos, en què s'aplica sobre el valor net comptable). • **Resta de canvis de valor**: ingrés o despesa quan l'instrument financer sigui baixa del balanç, es reclassifiqui o es produeixin pèrdues per deteriorament de valor o guanys per a la seva recuperació posterior.
	A valor raonable amb canvis en resultats	• **Canvis de valor raonable**: els canvis de valor raonable es registren directament en el compte de pèrdues i guanys, distingint, per als instruments que no siguin derivats, entre la part atribuïble als rendiments meritats de l'instrument, que es registrarà com a interessos o com a dividends segons la seva naturalesa, i la resta, que es registrarà com a resultats d'operacions financeres en la partida que correspongui. • **Interessos meritats**: corresponents als instruments de deute, es calculen aplicant el mètode del tipus d'interès efectiu.
	A valor raonable amb canvis en un altre resultat global (*)	• Interessos o dividends meritats, en el compte de pèrdues i guanys. Els interessos, igual que els actius a cost amortitzat. • Les diferències de canvis en el compte de pèrdues i guanys quan són actius financers monetaris i en un altre resultat global quan es tracti d'actius financers no monetaris. • Els instruments de deute, les pèrdues per deteriorament de valor o els guanys per a recuperació posterior en el compte de pèrdues i guanys. • La resta de canvis de valor es reconeixen en un altre resultat global.
Passius financers	A cost amortitzat	• **Interessos meritats**: en el compte de pèrdues i guanys amb el tipus d'interès efectiu de l'operació sobre l'import en llibres brut de l'operació, excepte en el cas de les emissions Tier1, en què es reconeixen els cupons discrecionals en reserves. • **Resta de canvis de valor**: ingrés o despesa quan l'instrument financer sigui baixa del balanç o es reclassifiqui.
	A valor raonable amb canvis a resultats	• **Canvis de valor raonable**: canvis de valor d'un passiu financer designat a valor raonable amb canvis en resultats, en cas que sigui aplicable, de la forma següent: a) l'import del canvi en el valor raonable del passiu financer atribuïble a canvis en el risc de crèdit propi d'aquest passiu es reconeix en un altre resultat global, que es transferiria directament a una partida de reserves si es produís la baixa d'aquest passiu financer, i b) l'import restant del canvi en el valor raonable del passiu es reconeix en el resultat de l'exercici. • **Interessos meritats**: corresponents als instruments de deute, es calculen aplicant el mètode del tipus d'interès efectiu.

(*) D'aquesta manera, quan un instrument de deute es valora a valor raonable amb canvis en un altre resultat global, els imports que es reconeixeran en el resultat de l'exercici seran els mateixos que es reconeixerien si es valorés a cost amortitzat.

Quan un instrument de deute a valor raonable amb canvis en un altre resultat global es dona de baixa del balanç, la pèrdua o guany acumulat en el patrimoni net es reclassifica i passa al resultat del període. En canvi, quan un instrument de patrimoni net a valor raonable amb canvis en un altre resultat global es dona de baixa del balanç, l'import de la pèrdua o guany registrat en un altre resultat global acumulat no es reclassifica al compte de pèrdues i guanys, sinó a una partida de reserves.

Per a cadascuna de les carteres anteriors, el reconeixement canviaria si aquests instruments formessin part d'una relació de cobertura (vegeu l'apartat 2.3).

Reclassificacions entre carteres d'instruments financers

Únicament si l'Entitat decidís canviar el seu model de negoci per a la gestió d'actius financers, reclassificaria tots els actius financers afectats segons els requeriments disposats a la NIIF 9. Aquesta reclassificació es faria de forma prospectiva des de la data de la reclassificació. D'acord amb l'enfocament de la NIIF 9, amb caràcter general els canvis en el model de negoci ocorren amb molt poca freqüència. Els passius financers no es poden reclassificar entre carteres.

2.3. Cobertures comptables

L'Entitat utilitza derivats financers com a eina de gestió dels riscos financers, principalment el risc estructural de tipus d'interès (vegeu Nota 3). Quan aquestes operacions compleixen determinats requisits, es consideren «de cobertura».

El Grup aplica des de l'1 de gener de 2018 el que estableix la Circular 4/2017 de Banc d'Espanya pel que fa a comptabilitat de cobertures en entendre que aquesta opció s'alinea millor amb l'estratègia de gestió del risc de l'Entitat, ja que hi ha canvis respecte a la Circular 4/2004 de Banc d'Espanya en diversos aspectes com les partides cobertes, instruments de cobertura, comptabilització del valor temporal de les opcions i avaluació de l'eficàcia, que permeten ampliar les operacions a les quals s'aplica la comptabilitat de cobertura i facilitar la seva aplicació.

Quan es designa una operació com de cobertura, es fa des del moment inicial de l'operació o dels instruments inclosos en la cobertura esmentada, i es documenta una nota tècnica de l'operació de conformitat amb la normativa vigent. En la documentació de les operacions de cobertura s'identifica clarament l'instrument o instruments coberts i l'instrument o instruments de cobertura, a més de la naturalesa del risc que es pretén cobrir, i la manera com l'Entitat avalua si la relació de cobertura compleix els requisits d'eficàcia de la cobertura (juntament amb la seva anàlisi de les causes d'ineficàcia de la cobertura i el mode de determinar la ràtio de cobertura).

Amb la finalitat de verificar el requisit d'eficàcia:

A Hi ha d'haver una relació econòmica entre la partida coberta i l'instrument de cobertura,

B El risc de crèdit de la contrapart de la partida coberta o de l'instrument de cobertura no ha d'exercir un efecte dominant sobre els canvis de valor resultants d'aquesta relació econòmica, i

C S'ha de complir la ràtio de cobertura de la relació de cobertura comptable, entesa com la quantitat de partida coberta entre la quantitat d'instrument de cobertura, ha de ser la mateixa que la ràtio de cobertura que s'usi a l'efecte de gestió.

Cobertures de valor raonable

Les cobertures de valor raonable cobreixen l'exposició a la variació en el valor raonable d'actius i passius financers o de compromisos en ferm encara no reconeguts, o d'una porció identificada dels esmentats actius, passius o compromisos en ferm, atribuïble a un risc en particular i sempre que afectin el compte de pèrdues i guanys.

En les cobertures de valor raonable, les diferències de valor produïdes tant en els elements de cobertura com en els elements coberts, per la part corresponent al tipus de risc cobert, es reconeixen de manera asimètrica en funció de si l'element cobert és un instrument de deute o un instrument de patrimoni:

- Instruments de deute: les diferències de valor produïdes tant en els elements de cobertura com en els elements coberts, per la part corresponent al tipus de risc cobert, es reconeixen en el compte de pèrdues i guanys, a l'apartat «Guanys o pèrdues resultants de la comptabilitat de cobertures (net)». Amb caràcter particular, en les macrocobertures de valor raonable, les diferències de valoració dels elements coberts tenen la seva contrapartida als capítols «Actiu – Canvis del valor raonable dels elements coberts d'una cartera amb cobertura del risc de tipus d'interès» o «Passiu – Canvis del valor raonable dels elements coberts d'una cartera amb cobertura del risc de tipus d'interès» del balanç, en funció de la naturalesa de l'element cobert, en lloc de registrar-se als epígrafs on apareixen registrats els elements coberts.
- Instruments de patrimoni: les diferències de valor produïdes tant en els elements de cobertura com en els elements coberts, per la part corresponent al tipus de risc cobert, es reconeixen a l'apartat «Un altre resultat global acumulat – Elements que no poden reclassificar-se en resultats – Ineficàcia de la cobertura de cobertures de valor raonable per a instruments de patrimoni mesurats a valor raonable amb canvis en un altre resultat global» del balanç.

Quan els derivats de cobertura deixen de complir els requisits per ser-ho es reclassifiquen com a derivats de negociació. L'import dels ajustos prèviament registrats a l'element cobert s'imputa de la manera següent:

- Instruments de deute: s'imputen a l'epígraf «Guanys o pèrdues resultants de la comptabilitat de cobertures (net)» del compte de pèrdues i guanys utilitzant el mètode del tipus d'interès efectiu resultant en la data d'interrupció de la cobertura.

- Instruments de patrimoni: es reclassifiquen a reserves des de l'epígraf «Un altre resultat global acumulat – Elements que no poden reclassificar-se en resultats – Ineficàcia de la cobertura de cobertures de valor raonable per a instruments de patrimoni mesurats a valor raonable amb canvis en un altre resultat global» del balanç.

Cobertures de fluxos d'efectiu

Les cobertures de fluxos d'efectiu cobreixen la variació dels fluxos d'efectiu que s'atribueixen a un risc particular associat a un actiu o passiu financer o una transacció prevista altament probable, sempre que pugui afectar el compte de pèrdues i guanys.

L'import dels ajustos sobre l'element de cobertura es registra al capítol «Un altre resultat global acumulat – Elements que es poden reclassificar en resultats – Derivats de cobertura. Reserves de cobertura de fluxos d'efectiu [part eficaç]», en què es mantindrà fins que la transacció coberta es produeixi, moment en què es registrarà al capítol «Guanys o pèrdues resultants de la comptabilitat de cobertures (net)» del compte de pèrdues i guanys, llevat que es prevegi que no es farà la transacció. En aquest cas es registrarà immediatament.

2.4. Compensació d'actius i passius financers

Els actius i passius financers es compensen, i en conseqüència es presenten en el balanç pel seu import net, només quan es tingui el dret, legalment exigible, de compensar els imports dels instruments esmentats i la intenció de liquidar la quantitat neta, o de fer l'actiu i procedir al pagament del passiu de forma simultània, prenent en consideració el següent:

- El dret, exigible legalment, de compensar els imports reconeguts no ha de dependre d'un esdeveniment futur i ha de ser legalment executable en totes les circumstàncies, incloent-hi casos d'impagament o insolvència de qualsevol de les parts.
- S'admeten com a equivalents a «liquidacions per l'import net» aquelles liquidacions en què es compleixin les condicions següents: s'elimini gairebé tot el risc de crèdit i de liquiditat; i la liquidació de l'actiu i del passiu es faci en un únic procés de liquidació.

A continuació es presenta el detall de les operacions compensades:

COMPENSACIÓ D'ACTIUS I PASSIUS
(Milers d'euros)

	31-12-2018			31-12-2017		
	IMPORT BRUT RECONEGUT (A)	IMPORT COMPENSAT EN BALANÇ (B)	IMPORT NET PRESENTAT EN BALANÇ (C=A-B)	IMPORT BRUT RECONEGUT (A)	IMPORT COMPENSAT EN BALANÇ (B)	IMPORT NET PRESENTAT EN BALANÇ (C=A-B)
Adquisició temporal d'actius (1)	1.005.462	1.005.438	24	6.678.541	6.678.541	
Operativa de Tax Lease	410.095	410.095	0	244.014	244.014	
TOTAL ACTIU	**1.415.557**	**1.415.533**	**24**	**6.922.555**	**6.922.555**	**0**
Cessió temporal d'actius (1)	1.005.438	1.005.438	0	6.678.541	6.992.601	(314.060)
Operativa de Tax Lease	410.095	410.095	0	244.014	244.014	
TOTAL PASSIU	**1.415.533**	**1.415.533**	**0**	**6.922.555**	**7.236.615**	**(314.060)**

(1) Operacions d'intercanvi de col·laterals materialitzades mitjançant operacions amb pacte de recompra. No se'n permet la cancel·lació separada. Es formalitzen, amb caràcter general, a 12 mesos.

2.5. Baixa d'instruments financers

Un actiu financer es dona totalment o parcialment de baixa en el balanç quan expiren els drets contractuals sobre els fluxos d'efectiu de l'actiu financer o quan es transfereixen a un tercer separat de l'entitat.

El tractament comptable a aplicar a les transferències d'actius està condicionat pel grau i la manera com es traspassen a tercers els riscos i beneficis associats a la propietat dels actius que es transfereixen:

- Si es transfereixen de manera substancial a tercers els riscos i avantatges inherents a la propietat de l'actiu financer (en cas, entre altres, de vendes incondicionals, vendes amb pacte de recompra pel seu valor raonable en la data de recompra, vendes

d'actius financers amb una opció de compra adquirida o de venda emesa profundament fora de diner i en les titulitzacions d'actius en què el cedent no reté finançaments subordinats ni concedeix cap tipus de millora creditícia als nous titulars), aquest es dona de baixa del balanç i es reconeix simultàniament qualsevol dret o obligació retingut o sorgit com a conseqüència de la transferència.

- Si es retenen substancialment els riscos i avantatges inherents a la propietat de l'actiu financer transferit (en cas, entre altres, de vendes d'actius financers amb pacte de recompra per un preu fix o pel preu de venda més la rendibilitat habitual d'un prestador, contractes de préstec de valors en què el prestatari té l'obligació de tornar aquests o similars) no es dona de baixa del balanç i es continua valorant amb els mateixos criteris utilitzats abans de la transferència i es reconeix comptablement:
  - Un passiu financer associat per un import igual al de la contraprestació rebuda, que es valora posteriorment al seu cost amortitzat, llevat que compleixi els requisits per classificar-lo com a altres passius a valor raonable amb canvis en pèrdues i guanys.
  - Els ingressos de l'actiu financer transferit, però no donat de baixa, i les despeses del nou passiu financer, sense compensar.
- Si ni es transfereixen ni es retenen substancialment els riscos i avantatges inherents a la propietat de l'actiu financer transferit (en cas, entre altres, de vendes d'actius financers amb opció de compra adquirida o de venda emesa no profundament dins ni fora de diner, titulitzacions en què el cedent assumeix finançament subordinat o un altre tipus de millores creditícies per una part de l'actiu transferit), es distingeix entre:
  - Si l'entitat cedent no reté el control de l'actiu financer transferit, es dona de baixa del balanç i es reconeix qualsevol dret o obligació retingut o sorgit com a conseqüència de la transferència.
  - Si l'entitat cedent reté el control de l'actiu financer transferit, el continua reconeixent en el balanç per un import igual a la seva exposició als canvis de valor que pugui experimentar i reconeix un passiu associat a l'actiu financer transferit. L'import net de l'actiu transferit i el passiu associat és el cost amortitzat dels drets i obligacions retinguts, si l'actiu es mesura pel cost amortitzat, o el valor raonable dels drets i obligacions retinguts, si l'actiu transferit es mesura pel seu valor raonable.

D'acord amb els termes dels contractes de cessió, gairebé la totalitat de la cartera d'inversions creditícies titulitzada pel l'Entitat no compleix els requisits per donar-la de baixa del balanç.

De la mateixa manera, els passius financers es donaran de baixa del balanç quan s'hagin pagat o cancel·lat les obligacions derivades del contracte, o quan hagin expirat.

2.6. Garanties financeres

Garanties financeres concedides

Es consideren garanties financeres els contractes pels quals s'exigeix a l'emissor la realització de pagaments específics per reemborsar al creditor pel deute incorregut quan un deutor específic incompleix les seves obligacions de pagament contractuals, independentment de la manera com estigui instrumentada l'obligació, ja sigui una fiança (incloent-hi aquelles per a la participació en subhastes i concursos), avals financers i tècnics, promeses d'aval formalitzades irrevocables, contractes d'assegurança o derivats de crèdit.

Els avals financers són qualsevol tipus d'avals que garanteixen, directament o indirectament, instruments de deute, com ara préstecs, crèdits, operacions d'arrendament financer i ajornament en el pagament de tot tipus de deutes.

Totes aquestes operacions es registren en la promemòria del balanç en comptes d'ordre en la categoria de «Garanties concedides».

En formalitzar-se garanties financeres i contractes de garantia, es reconeixen pel seu valor raonable més els costos de transacció, entès com la prima rebuda més el valor actual dels fluxos d'efectiu futurs, a l'epígraf de l'actiu «Actius financers a cost amortitzat», amb contrapartida a l'epígraf «Passius financers a cost amortitzat – Altres passius financers» o al capítol «Altres passius». Els canvis en el valor raonable dels contractes es registren com a ingrés financer en el compte de pèrdues i guanys.

Les carteres de garanties financeres i contractes de garantia, sigui quin sigui el seu titular, instrumentació o altres circumstàncies, s'analitzen periòdicament per determinar el risc de crèdit al qual estan exposades i, si escau, estimar l'import de les provisions a constituir. En aquest procés s'apliquen criteris similars als establerts per quantificar les pèrdues per deteriorament d'instruments

de deute valorats al seu cost amortitzat, que es comenten a la Nota 21 següent, excepte en el cas dels avals tècnics als quals s'apliquen els criteris continguts a la Nota 2.20.

Les provisions constituïdes per a aquests contractes estan registrades a l'epígraf «Provisions – Compromisos i garanties concedits» del passiu del balanç. Les dotacions i reversions de les provisions es registren al capítol «Provisions o reversió de provisions» del compte de pèrdues i guanys.

En cas que sigui necessari constituir una provisió específica per contractes de garantia financera, les comissions atribuïbles pendents de meritació es reclassifiquen des de l'epígraf «Passius financers a cost amortitzat – Altres passius financers» a l'epígraf «Provisions – Compromisos i garanties concedits».

Garanties financeres rebudes

L'Entitat no ha rebut garanties significatives sobre les quals s'estigui autoritzat a vendre o pignorar sense que s'hagi produït un impagament per part del propietari de la garantia, excepte per les pròpies de l'activitat de tresoreria (vegeu Nota 3.12.).

2.7. Deteriorament del valor dels actius financers

L'Entitat aplica els requisits sobre deteriorament del valor als instruments de deute que es valoren a cost amortitzat i a valor raonable amb canvis en un altre resultat global, així com a altres exposicions que comporten risc de crèdit com compromisos de préstec concedits, garanties financeres concedides i altres compromisos concedits.

L'objectiu dels requeriments del marc normatiu comptable sobre deteriorament de valor és que es reconeguin les pèrdues creditícies esperades de les operacions, avaluades sobre una base col·lectiva o individual, considerant tota la informació raonable i fonamentada disponible, incloent-hi la de caràcter prospectiu.

Les pèrdues per deteriorament del període en els instruments de deute es reconeixen com una despesa a l'epígraf «Deteriorament del valor o reversió del deteriorament d'actius financers no valorats a valor raonable amb canvis en resultats i pèrdues o guanys nets per modificació» del compte de pèrdues i guanys. Les pèrdues per deteriorament en els instruments de deute a cost amortitzat es reconeixen contra un compte corrector de provisions que redueix l'import en llibres de l'actiu, mentre que les d'aquells a valor raonable amb canvis en un altre resultat global es reconeixen contra un altre resultat global acumulat.

Les cobertures per pèrdues per deteriorament en les exposicions que comporten risc de crèdit diferents dels instruments de deute es registren com una provisió a l'epígraf «Provisions – Compromisos i garanties concedits» del passiu del balanç. Les dotacions i reversions d'aquestes cobertures es registren amb càrrec a l'epígraf «Provisions o reversió de provisions» del compte de pèrdues i guanys.

A l'efecte del registre de la cobertura per pèrdues per deteriorament dels instruments de deute, s'han de tenir en compte prèviament les definicions següents:

A Pèrdues creditícies: corresponen a la diferència entre tots els fluxos d'efectiu contractuals carregats a l'Entitat d'acord amb el contracte de l'actiu financer i tots els fluxos d'efectiu que aquesta espera rebre (és a dir, la totalitat de la insuficiència de fluxos d'efectiu), descomptada al tipus d'interès efectiu original o, per als actius financers comprats o originats amb deteriorament creditici, al tipus d'interès efectiu ajustat per la qualitat creditícia, o el tipus d'interès en la data a la qual es refereixen els estats financers quan sigui variable.

En el cas dels compromisos de préstec concedits, es comparen els fluxos d'efectiu contractuals que es deurien a l'Entitat en el cas de la disposició del compromís de préstec i els fluxos d'efectiu que aquesta espera rebre si es disposa del compromís. En el cas de garanties financeres concedides, es consideraran els pagaments que l'Entitat espera fer menys els fluxos d'efectiu que aquesta espera rebre del titular garantit.

L'Entitat estima els fluxos d'efectiu de l'operació durant la seva vida esperada tenint en compte tots els termes i condicions contractuals de l'operació (com opcions d'amortització anticipada, d'ampliació, de rescat i d'altres similars). En els casos excepcionals en què no sigui possible estimar la vida esperada de forma fiable, s'utilitza el termini contractual romanent de l'operació, incloent-hi opcions d'ampliació.

Entre els fluxos d'efectiu que es tenen en compte s'inclouen els procedents de la venda de garanties reals rebudes, tenint en compte els fluxos que s'obtindrien de la seva venda, menys l'import dels costos necessaris per a la seva obtenció,

manteniment i posterior venda, o altres millores creditícies que formin part integrant de les condicions contractuals, com les garanties financeres rebudes.

B Pèrdues creditícies esperades: són la mitjana ponderada de les pèrdues creditícies, utilitzant com a ponderacions els riscos respectius que es produeixin esdeveniments d'incompliment. Es tindrà en compte la distinció següent:

- Pèrdues creditícies esperades en la vida de l'operació: són les pèrdues creditícies esperades resultants dels possibles esdeveniments d'incompliment durant la vida esperada de l'operació.
- Pèrdues creditícies esperades en dotze mesos: són la part de les pèrdues creditícies esperades durant la vida de l'operació que correspon a les pèrdues creditícies esperades resultants dels esdeveniments d'incompliment que es poden produir en l'operació durant els dotze mesos següents a la data de referència.

L'import de les cobertures per pèrdues per deteriorament es calcula en funció de si s'ha produït o no un increment significatiu del risc de crèdit des del reconeixement inicial de l'operació, i de si s'ha produït o no un esdeveniment d'incompliment:

	Deteriorament observat de risc de crèdit des del seu reconeixement inicial			
Categoria de risc de crèdit	**Risc normal** → **Stage 1**	**Risc normal en vigilància especial** → **Stage 2**	**Risc dubtós** → **Stage 3**	**Risc fallit**
Criteris de classificació i de traspàs	Operacions per a les quals el seu risc de crèdit no ha augmentat significativament des del seu reconeixement inicial.	Operacions per a les quals el risc de crèdit ha augmentat de manera significativa (SICR) però no presenten esdeveniments d'incompliment.	Operacions deteriorament o creditici. Esdeveniment d'incompliment: quan hi ha imports vençuts amb més de 90 dies d'antiguitat.	Operacions per a les quals no es tinguin expectatives raonables de recuperació.
Càlcul de la cobertura de deteriorament	Pèrdues creditícies esperades en dotze mesos.	Pèrdues creditícies esperades en la vida de l'operació.		Reconeixement en resultats de pèrdues per l'import en llibres de l'operació i baixa total de l'actiu.
Càlcul i reconeixement d'interessos	Es calculen aplicant el tipus d'interès efectiu a l'import en llibres brut de l'operació.		Es calculen aplicant el tipus d'interès efectiu al cost amortitzat (ajustat per les correccions de valor per deteriorament).	No es reconeixen en el compte de resultats.
Operacions incloses	Reconeixement inicial dels instruments financers.	Operacions incloses en un acord de sostenibilitat que no han completat el període de prova. Operacions d'acreditats en concurs de creditors en què no sigui procedent la seva classificació com a riscos dubtosos o fallits. Operacions refinançades o reestructurades que no sigui procedent classificar com a dubtoses i encara estan en període de prova. Operacions amb imports vençuts amb més de **30 dies** d'antiguitat. Operacions en què mitjançant indicadors/ *triggers* de mercat es pugui determinar que s'ha produït un increment significatiu de risc.	**Dubtós per raons de morositat:** operacions amb imports vençuts d'antiguitat superior a **90 dies.** Operacions en què tots els seus titulars són arrossegadors (criteri de risc persona). **Dubtós per raons diferents de morositat:** • Operacions que presenten dubtes raonables sobre el seu reembolsament total contractual. • Operacions amb saldos reclamats judicialment. • Operacions en què s'ha iniciat el procés d'execució de la garantia real. • Operacions i garanties dels titulars en concurs de creditors sense petició de liquidació. • Operacions refinançades a les quals correspongui la seva classificació en dubtós. • Les operacions comprades / originades amb deteriorament creditici.	Operacions de remota recuperació. Baixes parcials d'operacions sense que es produeixi l'extinció dels drets (fallits parcials). Operacions dubtoses per raó de morositat quan tinguin una antiguitat en la categoria superior a 4 anys quan l'import no cobert amb garanties eficaces s'hagi mantingut amb una cobertura per risc de crèdit del 100% durant més de 2 anys (llevat de quan hi hagi garanties reals eficaces que cobreixin almenys el 10% de l'import brut). Operacions amb tots els titulars declarats en concurs de creditors en fase de liquidació (llevat que tinguin garanties reals eficaces que cobreixin almenys el 10% de l'import brut).

L'Entitat classifica com a fallits els instruments de deute, vençuts o no, per als quals després d'una anàlisi individualitzada es considera remota la seva recuperació i es procedeix a donar-los de baixa de l'actiu, sens perjudici de les actuacions que es puguin dur a terme per intentar aconseguir el seu cobrament fins que no s'hagin extingit definitivament els seus drets, sigui per prescripció, condonació o altres causes.

S'inclouen en aquesta categoria i) les operacions dubtoses per raó de morositat amb una antiguitat superior a 4 anys o, abans d'assolir aquesta antiguitat, quan l'import no cobert amb garanties eficaces s'hagi mantingut amb una cobertura del 100% durant més de 2 anys, així com ii) operacions de titulars declarats en concurs de creditors per als quals consti que s'hagi declarat o es declari la fase de liquidació. En ambdós supòsits no es consideren fallits si tenen garanties reals eficaces que cobreixen almenys el 10% de l'import en llibres brut de l'operació.

No obstant això, per classificar en aquesta categoria operacions abans que transcorrin els terminis indicats, serà necessari que l'Entitat provi el caràcter de remota recuperabilitat d'aquestes operacions.

D'acord amb l'experiència de recobraments per part de l'Entitat, es considera remota la recuperació del romanent de les operacions hipotecàries quan no hi ha garanties addicionals una vegada s'ha recuperat el bé, i per tant, aquest romanent es classifica com a fallit.

Quan els fluxos d'efectiu contractuals d'un actiu financer es modifiquen o l'actiu financer s'intercanvia per un altre, i la modificació o intercanvi no dona lloc a la seva baixa del balanç, l'Entitat recalcula l'import en llibres brut de l'actiu financer, considerant els fluxos modificats i el tipus d'interès efectiu aplicable abans de la modificació, i reconeix qualsevol diferència que sorgeixi com una pèrdua o guany per modificació en el resultat del període. L'import dels costos de transacció directament atribuïbles incrementa l'import en llibres de l'actiu financer modificat i s'amortitzaran durant la seva vida romanent, cosa que obligarà l'entitat a recalcular el tipus d'interès efectiu.

Independentment de la seva classificació posterior, en cas que una operació es compri o origini amb deteriorament creditici, la seva cobertura seria igual a l'import acumulat dels canvis en les pèrdues creditícies posteriors al reconeixement inicial, i els ingressos per interessos d'aquests actius es calcularien aplicant el tipus d'interès efectiu ajustat per qualitat creditícia al cost amortitzat de l'instrument.

2.8. Operacions de refinançament o reestructuració

D'acord amb el que estableix la normativa, aquestes operacions corresponen a aquelles en què el client ha presentat, o es preveu que pugui presentar, dificultats financeres per atendre les seves obligacions de pagament en els termes contractuals vigents i, per aquest motiu, s'ha procedit a modificar, cancel·lar i/o fins i tot formalitzar una nova operació.

Aquestes operacions es podran materialitzar a través de:

- La concessió d'una nova operació (operació de refinançament) amb què es cancel·len totalment o parcialment altres operacions (operacions refinançades) que van ser prèviament concedides per qualsevol empresa de l'Entitat CaixaBank al mateix titular o altres empreses del seu grup econòmic, passant a estar al corrent de pagaments els riscos prèviament vençuts.
- La modificació de les condicions contractuals d'operació existent (operacions reestructurades) de manera que variï el seu quadre d'amortització (carències, augment del termini, rebaixa del tipus d'interès, modificació del quadre d'amortització, ajornament de tot o part del capital al venciment, etc.).
- L'activació de clàusules contractuals pactades en origen que dilatin el reemborsament del deute (carència flexible).
- La cancel·lació parcial del deute sense que hi hagi aportació de fons del client (adjudicació, compra o dació de les garanties, o condonació de capital, interessos, comissions o qualsevol altra despesa derivada del crèdit atorgat al client).

L'existència d'impagaments previs és un indici de dificultats financeres. Es presumeix, llevat que hi hagi una prova en contra, que hi ha una reestructuració o refinançament quan la modificació de les condicions contractuals afecti operacions que han estat vençudes durant més de 30 dies almenys una vegada en els tres mesos anteriors a la seva modificació. No obstant això, no és condició necessària l'existència d'impagaments previs perquè una operació es consideri de refinançament o reestructurada.

La cancel·lació d'operacions, modificació de condicions contractuals o activació de clàusules que dilatin el reemborsament davant la impossibilitat de fer front a venciments futurs constitueix també un refinançament/reestructuració.

Davant les anteriors, les renovacions i renegociacions es concedeixen sense que el prestatari tingui, o es prevegi que pugui tenir en el futur, dificultats financeres; és a dir, es formalitzen per motius comercials i no per tal de facilitar el pagament en la concessió de l'operació.

Perquè una operació pugui considerar-se com a tal, els titulars han de tenir capacitat per obtenir en el mercat, en la data, operacions per un import i amb unes condicions financeres anàlogues a les que li apliqui l'entitat. Aquestes condicions, al seu torn, han d'estar ajustades a les que es concedeixin en aquesta data a titulars amb perfil de risc similar.

Com a norma general, les operacions refinançades o reestructurades i les noves operacions efectuades per al seu refinançament es classifiquen en la categoria de risc normal en vigilància especial. Tanmateix, tenint en compte les característiques concretes de l'operació es classifiquen en risc dubtós quan compleixen els criteris generals per classificar com a tals els instruments de deute i en particular i) operacions sustentades en un pla de negoci inadequat, ii) operacions que incloguin clàusules contractuals que dilatin el reemborsament com períodes de carència superiors a 24 mesos, i iii) operacions que presentin imports donats de baixa del balanç per estimar-se irrecuperables que superin les cobertures que resultin d'aplicar els percentatges establerts per a risc normal en vigilància especial.

Les operacions refinançades o reestructurades i les noves operacions efectuades per al seu refinançament romanen identificades com en vigilància especial durant un període de prova fins que es compleixin tots els requisits següents:

- Que s'hagi conclòs, després d'una revisió de la situació patrimonial i financera del titular, que no és previsible que pugui tenir dificultats financeres i que, per tant, resulta altament probable que pugui complir les seves obligacions davant l'entitat dins el termini establert i en la forma pertinent.
- Que hagi transcorregut un termini mínim de dos anys des de la data de formalització de l'operació de reestructuració o refinançament o, si és posterior, des de la data de reclassificació des de la categoria de risc dubtós.
- Que el titular hagi pagat les quotes meritades de principal i interessos des de la data en què s'hagi formalitzat l'operació de reestructuració o refinançament o, si és posterior, des de la data de reclassificació des de la categoria de dubtós. Addicionalment, és necessari: i) que el titular hagi satisfet mitjançant pagaments regulars un import equivalent a tots els imports (principal i interessos) que es trobin vençuts en la data de l'operació de reestructuració o refinançament, o que s'hagin donat de baixa com a conseqüència d'aquesta; ii) o bé, quan sigui més adequat tenint en compte les característiques de les operacions, que s'hagin verificat altres criteris objectius que demostrin la capacitat de pagament del titular.

  L'existència de clàusules contractuals que dilatin el reemborsament, com ara períodes de carència per al principal, implica que l'operació romangui identificada com a risc normal en vigilància especial fins que es compleixin tots els criteris.
- Que el titular no tingui cap altra operació amb imports vençuts més de 30 dies al final del període.

Quan es compleixen tots els requisits anteriors, les operacions deixen d'estar identificades en els estats financers com a operacions de refinançament, refinançades o reestructurades.

Durant el període de prova anterior, un nou refinançament o reestructuració de les operacions de refinançament, refinançades, o reestructurades, o l'existència d'imports vençuts en aquestes operacions amb una antiguitat superior als 30 dies, suposa la reclassificació d'aquestes operacions a la categoria de risc dubtós per raons diferents de la morositat, sempre que estiguin classificades en la categoria de risc dubtós abans de l'inici del període de prova.

Les operacions refinançades o reestructurades i les noves operacions efectuades per al seu refinançament romanen identificades com a risc dubtós fins que es verifiquin els criteris generals per als instruments de deute i en particular els requisits següents:

- Que hagi transcorregut un període d'un any des de la data de refinançament o reestructuració.
- Que el titular hagi pagat les quotes meritades de principal i interessos (és a dir, al corrent de pagament) i hagi reduït el principal renegociat, des de la data en què s'hagi formalitzat l'operació de reestructuració o refinançament o, si és posterior, des de la data de reclassificació d'aquella a la categoria de dubtós.
- Que s'hagi satisfet mitjançant pagaments regulars un import equivalent a tots els imports, principal i interessos, que es trobin vençuts en la data de l'operació de reestructuració o refinançament, o que s'hagin donat de baixa com a conseqüència d'aquesta, o bé, quan sigui més adequat tenint en compte les característiques de les operacions, que s'hagin verificat altres criteris objectius que demostrin la capacitat de pagament.
- Que el titular no tingui cap altra operació amb imports vençuts en més de 90 dies en la data de reclassificació a la categoria de risc normal en vigilància especial de l'operació de refinançament o reestructurada.

2.9. Operacions en moneda estrangera

La moneda funcional i la moneda de presentació de l'Entitat és l'euro, sent els saldos i transaccions expressats en monedes diferents de l'euro expressats en moneda estrangera.

Totes les transaccions en moneda estrangera es registren en el moment del seu reconeixement inicial, aplicant-hi la taxa de canvi de comptat entre la moneda funcional i la moneda estrangera.

Al final de cada període sobre el qual s'informa, les partides monetàries en moneda estrangera es converteixen a euros utilitzant el tipus de canvi mitjà del mercat de divises de comptat corresponent als tancaments de cada exercici. Les partides no monetàries valorades a cost històric es converteixen a euros, aplicant-hi el tipus de canvi de la data d'adquisició i les partides no monetàries valorades a valor raonable, que es converteixen al tipus de canvi de la data de determinació del valor raonable.

Les operacions de compravenda de divises a termini contractades i no vençudes, que no són de cobertura, es valoren als tipus de canvi del mercat de divises a termini en la data de tancament de l'exercici.

Els tipus de canvi aplicats en la conversió dels saldos en moneda estrangera a euros són els publicats pel BCE a 31 de desembre de cada exercici.

Les diferències de canvi que es produeixen en convertir els saldos en moneda estrangera a la moneda de presentació de l'Entitat es registren, com a criteri general, en el compte de pèrdues i guanys, al capítol «Diferències de canvi (net)». Tanmateix, les diferències de canvi sorgides en variacions de valor de partides no monetàries es registren a l'epígraf del patrimoni net «Un altre resultat global acumulat – Elements que poden reclassificar-se en resultats – Diferències de canvi» del balanç, mentre que les diferències de canvi produïdes en instruments financers classificats a valor raonable amb canvis en pèrdues i guanys es registren en el compte de pèrdues i guanys, sense diferenciar-les de la resta de variacions del seu valor raonable.

Els ingressos i les despeses en moneda estrangera es converteixen al tipus de canvi de tancament de cada mes.

2.10. Reconeixement d'ingressos i despeses

A continuació es resumeixen els criteris més significatius utilitzats en el reconeixement dels seus ingressos i despeses:

	Característiques		Reconeixement
Ingressos i despeses per interessos, dividends i conceptes assimilats	**Ingressos i despeses per interessos i conceptes assimilats**		En funció del seu període de meritació, per aplicació del mètode del tipus d'interès efectiu i independentment del flux monetari o financer que se'n deriva, segons el que s'ha descrit anteriorment.
	Dividends percebuts		Com a ingrés en el moment en què neix el dret a percebre'ls, que és el de l'anunci oficial de pagament de dividend per part de l'òrgan adequat de la societat.
Comissions cobrades/pagades*	**Comissions creditícies** Formen part integral del rendiment o cost efectiu d'una operació de finançament. Es perceben per endavant.	Comissions rebudes per la creació o adquisició d'operacions de finançament que no es valorin a valor raonable amb canvis en pèrdues i guanys (p. ex.: retribucions per activitats com l'avaluació de la situació financera del prestatari, l'avaluació i registre de garanties diverses, la negociació de condicions d'operacions, la preparació i tractament de documentació i tancament de la transacció).	Es difereixen i es reconeixen durant la vida de l'operació com a ajust al rendiment o cost efectiu de l'operació.
		Comissions pactades com a compensació pel compromís de concessió de finançament quan aquest compromís no es valora al valor raonable amb canvis en pèrdues i guanys i és probable que el Grup formalitzi un acord de préstec específic.	Es difereixen i s'imputen durant la vida esperada del finançament com un ajust al rendiment o cost efectiu de l'operació. Si el compromís expira sense que l'entitat efectuï el préstec, la comissió es reconeix com un ingrés en el moment de l'expiració.
		Comissions pagades en l'emissió de passius financers valorats a cost amortitzat.	S'inclouen juntament amb els costos directes relacionats existents en l'import en llibres del passiu financer, i s'imputen com un ajust al cost efectiu de l'operació.
	Comissions no creditícies Són les derivades de les prestacions de serveis financers diferents de les operacions de finançament.	Relacionades amb l'execució d'un servei ofert al llarg del temps (p. ex.: comissions per administració de comptes i les comissions percebudes per endavant d'emissió o renovació de targetes de crèdit).	Es registren al llarg del temps, i mesuren l'avenç cap al compliment complet de l'obligació d'execució.
		Relacionades amb la prestació d'un servei que s'executa en un moment concret (p. ex.: subscripció de valors, canvi de moneda, assessorament o sindicació de préstecs).	Es registren en el compte de pèrdues i guanys en el moment del seu cobrament.
Altres ingressos i despeses no financers	Altres ingressos de les activitats ordinàries:		• Com a criteri general, es reconeixen a mesura que es produeix l'entrega dels béns o la prestació dels serveis compromesos contractualment amb els clients. Es reconeix com a ingressos durant la vida del contracte l'import de la contraprestació a la qual espera tenir dret a canvi d'aquests béns o serveis. • Si es rep o es té dret a rebre una contraprestació sense que s'hagi produït la transferència dels béns o serveis, es reconeix un passiu que roman en el balanç fins que s'imputi al compte de pèrdues i guanys. • El Grup pot transferir el control al llarg del temps o en un moment concret (vegeu les etapes en el quadre següent).

(*) Excepcions: les comissions dels instruments financers que es valoren pel seu valor raonable amb canvi en resultats i la comissió de no disponibilitat (en les operacions en què la disposició de fons és facultativa del titular del crèdit) es registren immediatament en el compte de pèrdues i guanys.

Les comissions meritades derivades de productes o serveis típics de l'activitat financera es presenten de forma separada d'aquelles derivades de productes i serveis que no es corresponen amb l'activitat típica, les quals es presenten a l'epígraf d'«Altres ingressos d'explotació» del compte de pèrdues i guanys.

En particular l'Entitat segueix les etapes següents:

Fase 1	Identificació del contracte (o contractes) amb el client i de l'obligació o obligacions derivades de l'execució del contracte.	El Grup avalua els béns o serveis compromesos i identifica com una obligació d'execució cada compromís de transferir al client: • un bé, un servei o un grup de béns o serveis diferenciats, o • una sèrie de béns o serveis diferenciats que siguin pràcticament iguals i que s'ajustin al mateix patró de transferència al client.
Fase 2	Determinació del preu de la transacció.	Es determina com l'import de la contraprestació a la qual espera tenir dret a canvi de lliurar els béns o prestar els serveis, sense incloure imports cobrats a compte de tercers, com impostos indirectes, ni considerar possibles cancel·lacions, renovacions i modificacions del contracte. El preu de la transacció pot consistir en imports fixos, variables o ambdós, i pot variar en funció de descomptes, bonificacions, rebaixes o altres elements similars. Així mateix, el preu serà variable quan el dret al seu cobrament depengui de l'ocurrència o no d'un succés futur. Per arribar al preu de la transacció serà necessari deduir descomptes, bonificacions o rebaixes comercials. En cas que aquest preu inclogui una contraprestació variable, el Grup estima inicialment l'import de la contraprestació a la qual tindrà dret, bé com un valor esperat, o bé com l'import en l'escenari més probable. Aquest import s'inclou, totalment o parcialment, en el preu de la transacció només en la mesura en què sigui altament probable que s'hagi de produir una reversió significativa de l'import dels ingressos acumulats reconeguts pel contracte. Al final de cada període, el Grup actualitza l'estimació del preu de la transacció per representar fidelment les circumstàncies existents en aquest moment. Per determinar el preu de la transacció, el Grup ajusta l'import de la contraprestació per tenir en compte el valor temporal dels diners quan el calendari de pagaments acordat proporcioni al client o a l'entitat un benefici significatiu de finançament. El tipus de descompte utilitzat és el que s'utilitzaria en una transacció de finançament independent entre l'entitat i el seu client al començament del contracte. Aquest tipus de descompte no és objecte d'actualització posterior. No obstant això, el Grup no actualitza l'import de la contraprestació si al començament del contracte és previsible que el venciment sigui igual o inferior a un any.
Fase 3	Assignació del preu de la transacció entre les obligacions d'execució.	El Grup distribueix el preu de la transacció de manera que a cada obligació d'execució identificada en el contracte se li assigna un import que representi la contraprestació que obtindrà a canvi de transferir al client el bé o servei compromès en aquesta obligació d'execució. Aquesta assignació es fa sobre la base dels corresponents preus de venda independents dels béns i serveis objecte de cada obligació d'execució. La millor evidència dels preus de venda independents és el seu preu observable, si aquests béns o serveis es venen de forma separada en circumstàncies similars. El Grup assigna a les diferents obligacions d'execució del contracte qualsevol canvi posterior en l'estimació del preu de la transacció sobre la mateixa base que al començament del contracte.
Fase 4	Reconeixement de l'ingrés a mesura que l'entitat compleix les seves obligacions.	El Grup reconeix com a ingressos l'import del preu de la transacció assignat a una obligació d'execució, a mesura que satisfaci aquesta obligació mitjançant la transferència al client del bé o servei compromès.

Respecte a la comptabilització dels costos relacionats amb els contractes, els costos d'obtenció d'un contracte són aquells en què incorre l'Entitat per obtenir un contracte amb un client i en els quals no hauria incorregut si l'Entitat no l'hagués formalitzat.

Es reconeixen com un actiu si estan directament relacionats amb un contracte que es pot identificar de forma específica i l'Entitat espera recuperar-los. En aquest cas s'amortitzen de forma sistemàtica i coherent amb la transferència al client dels béns o serveis relacionats contractualment. No obstant això, si el període d'amortització de l'actiu és igual o inferior a l'any, no es reconeixen els costos com un actiu i es registren com una despesa.

2.11. Fons d'inversió, fons de pensions i altres patrimonis gestionats

Les institucions d'inversió col·lectiva i fons de pensions gestionats per societats del Grup no es registren en el balanç de l'Entitat a causa del fet que els seus patrimonis són propietat de tercers. Les comissions meritades en l'exercici per aquesta activitat es registren al capítol «Ingressos per comissions» del compte de pèrdues i guanys.

2.12. Beneficis a empleats

Recull totes les formes de contraprestació concedida a canvi dels serveis prestats pels empleats de l'Entitat o per indemnitzacions per cessament. Es poden classificar en quatre categories:

Beneficis als empleats a curt termini

Correspon als beneficis dels empleats diferents d'indemnitzacions per cessament, que s'espera liquidar totalment abans dels dotze mesos següents al final del període anual sobre el qual s'informa, originats pels serveis que han prestat els empleats en aquest període. Inclou sous, salaris i aportacions a la Seguretat Social; drets per permisos retribuïts i absències retribuïdes per malaltia; participació en guanys i incentius i beneficis no monetaris als empleats, com ara atencions mèdiques, allotjament, automòbils i lliurament de béns i serveis gratuïts o parcialment subvencionats.

El cost dels serveis prestats consta registrat a l'epígraf «Despeses d'administració – Despeses de personal» del compte de pèrdues i guanys, llevat de part de les despeses de personal dels Centres d'Admissió de Riscos que es presenten com a marge financer inferior de les operacions a les quals estan associats i determinats incentius al personal de la xarxa d'oficines per la comercialització de productes, incloent-hi els d'assegurança, que es presenten també minorant el marge financer o a l'epígraf de despeses de passius emparades per contractes d'assegurança o reassegurança.

La concessió de facilitats creditícies als empleats per sota de les condicions de mercat té la consideració de retribució no monetària, i s'estima per la diferència entre les condicions de mercat i les pactades amb els empleats. Aquesta diferència es registra a l'epígraf «Despeses d'administració – Despeses de personal» amb contrapartida al capítol «Ingressos per interessos» del compte de pèrdues i guanys.

Beneficis postocupació

Són beneficis postocupació tots els assumits amb el personal i que es liquidaran després de finalitzar la seva relació laboral amb l'Entitat. Inclou els beneficis per retir, com per exemple el pagament de pensions i els pagaments únics per retir, i altres beneficis postocupació, com la contractació d'assegurances de vida i d'atenció mèdica a empleats una vegada finalitzada la seva relació laboral.

Plans d'aportació definida

Els compromisos postocupació mantinguts amb els empleats es consideren compromisos d'aportació definida quan es fan contribucions de caràcter predeterminat a una entitat separada, sense tenir obligació legal ni efectiva de fer contribucions addicionals si l'entitat separada no pot atendre les retribucions als empleats relacionades amb els serveis prestats en l'exercici corrent i en els anteriors. Les aportacions efectuades per aquest concepte en cada exercici es registren a l'epígraf «Despeses d'administració – Despeses de personal» del compte de pèrdues i guanys. Els compromisos postocupació que no compleixin les condicions anteriors es consideren compromisos de prestació definida.

Plans de prestació definida

Es registra a l'epígraf «Provisions – Pensions i altres obligacions de prestacions definides postocupació» del balanç el valor actual dels compromisos postocupació de prestació definida, nets del valor raonable dels actius.

Es consideren actius del pla aquells amb els quals es liquidaran directament les obligacions del pla i compleixen les condicions següents:

- No són propietat de l'Entitat sinó d'un tercer separat legalment i sense el caràcter de part vinculada.
- Només estan disponibles per pagar o finançar retribucions postocupació, i no estan disponibles pels creditors de l'Entitat ni tan sols en situació concursal. Tampoc no poden retornar a l'Entitat excepte quan els actius que queden en el pla són suficients per complir amb totes les obligacions, del pla o de CaixaBank, relacionades amb les retribucions postocupació o serveixen per reemborsar les retribucions postocupació que l'Entitat ja ha satisfet als seus empleats.

D'altra banda, els compromisos de prestació definida assegurats mitjançant pòlisses contractades amb entitats que no tenen la condició de part vinculada sí que compleixen les condicions requerides per ser actius afectes al pla. El valor raonable d'aquests

contractes d'assegurança apareix registrat com el valor més baix de les obligacions al capítol «Provisions – Pensions i altres obligacions de prestacions definides postocupació». Quan el valor dels actius del pla és superior al valor de les obligacions, la diferència positiva es registra al capítol «Altres actius».

Els beneficis postocupació es reconeixen de la manera següent:

- El cost dels serveis es reconeix en el compte de pèrdues i guanys i inclou els components següents:
  - El cost dels serveis del període corrent, entès com l'increment del valor actual de les obligacions que s'originen com a conseqüència dels serveis prestats en l'exercici pels empleats, es reconeix a l'epígraf «Despeses d'administració – Despeses de personal».
  - El cost dels serveis passats, que té l'origen en modificacions introduïdes en els beneficis postocupació ja existents o en la introducció de noves prestacions, així com el cost de reduccions, es reconeix al capítol «Previsions o reversió de previsions».
  - Qualsevol guany o pèrdua que sorgeixi d'una liquidació del pla es registra al capítol «Provisions o reversió de provisions».
- L'interès net sobre el passiu/(actiu) net de beneficis postocupació de prestació definida, entès com el canvi durant l'exercici en el passiu/(actiu) net per prestacions definides que sorgeix pel transcurs del temps, es reconeix al capítol «Despeses per interessos» o al capítol «Ingressos per interessos», en el cas de resultar un ingrés, del compte de pèrdues i guanys.
- La revaluació del passiu/(actiu) net per beneficis postocupació de prestació definida es reconeix al capítol «Un altre resultat global acumulat» del balanç. Inclou:
  - Les pèrdues i guanys actuarials generats en l'exercici que tenen l'origen en les diferències entre hipòtesis actuarials prèvies i la realitat, i en els canvis en les hipòtesis actuarials utilitzades.
  - El rendiment dels actius afectes al pla, excloent-ne les quantitats incloses en l'interès net sobre el passiu/(actiu) per beneficis postocupació de prestació definida.
  - Qualsevol canvi en els efectes del límit de l'actiu, excloent-ne les quantitats incloses en l'interès net sobre el passiu/(actiu) per beneficis postocupació de prestació definida.

Altres beneficis als empleats a llarg termini

Les altres retribucions a llarg termini, enteses com els compromisos assumits amb el personal prejubilat (aquell que ha cessat de prestar els seus serveis però que, sense estar legalment jubilat, continua amb drets econòmics davant d'aquesta fins que passi a la situació legal de jubilat), els premis d'antiguitat i altres conceptes similars es tracten comptablement, en el que és aplicable, segons el que s'ha establert anteriorment per als plans postocupació de prestació definida, a excepció del fet que les pèrdues i guanys actuarials es reconeixen al capítol «Provisions o reversió de provisions» del compte de pèrdues i guanys.

Beneficis per terminació

El succés que dona lloc a aquesta obligació és la finalització del vincle laboral entre l'Entitat i l'empleat com a conseqüència d'una decisió de l'Entitat, la creació d'expectativa vàlida a l'empleat o la decisió d'un empleat d'acceptar beneficis per una oferta irrevocable de l'Entitat a canvi de donar per finalitzat el contracte laboral.

Es reconeixen un passiu i una despesa des del moment en què l'entitat no pot retirar l'oferta d'aquests beneficis feta als empleats o des del moment en què reconeix els costos per una reestructuració que suposi el pagament de beneficis per terminació. Aquests imports es registren com una provisió a l'epígraf «Provisions – Altres retribucions als treballadors a llarg termini» del balanç, fins al moment que es liquidin.

2.13. Impost sobre beneficis

La despesa per impost sobre beneficis es considera una despesa de l'exercici i es reconeix en el compte de pèrdues i guanys, excepte si és conseqüència d'una transacció els resultats de la qual es registren directament en el patrimoni net. En aquest cas, el seu efecte fiscal corresponent també es registra en patrimoni net.

La despesa per impost sobre beneficis es calcula com a suma de l'impost corrent de l'exercici, que resulta d'aplicar el tipus de gravamen sobre la base imposable de l'exercici, i de la variació dels actius i passius per impostos diferits reconeguts durant l'exercici en el compte de pèrdues i guanys. La quantia resultant es minora per l'import de les deduccions que fiscalment són admissibles.

Es registren com a actius i/o passius per impostos diferits les diferències temporànies, les bases imposables negatives pendents de compensació i els crèdits per deduccions fiscals no aplicades. Aquests imports es registren aplicant-los el tipus de gravamen al qual s'espera recuperar-los o liquidar-los.

Tots els actius fiscals estan registrats a l'epígraf «Actius per impostos» del balanç i es mostren segregats entre corrents, pels imports a recuperar en els propers dotze mesos, i diferits, pels imports a recuperar en exercicis posteriors.

De la mateixa manera, els passius fiscals estan registrats a l'epígraf «Passius per impostos» del balanç i també es mostren segregats entre corrents i diferits. Com a corrents es recull l'import a pagar per impostos en els propers dotze mesos i com a diferits els que es preveu liquidar en exercicis futurs.

Cal assenyalar que els passius per impostos diferits sorgits per diferències temporànies associades a inversions en entitats dependents, participacions en negocis conjunts o entitats associades no es reconeixen quan l'Entitat controla el moment de reversió de la diferència temporània i, a més, és probable que aquesta no reverteixi.

D'altra banda, els actius per impostos diferits només es reconeixen quan s'estima probable que reverteixin en un futur previsible i es disposarà de suficients guanys fiscals per poder recuperar-los.

2.14. Actius tangibles

Inclou l'import dels immobles, terrenys, mobiliari, vehicles, equips informàtics i altres instal·lacions adquirits en propietat o en règim d'arrendament financer. El capítol «Actius tangibles» del balanç es desglossa en dos epígrafs: «Immobilitzat material» i «Inversions immobiliàries».

El primer recull els actius tangibles d'ús propi i els actius cedits en arrendament operatiu. L'immobilitzat material d'ús propi està integrat pels actius que l'Entitat té per a ús actual o futur amb propòsits administratius o per a la producció o subministrament de béns i que s'espera que siguin utilitzats durant més d'un exercici econòmic.

A l'epígraf «Inversions immobiliàries» es recullen els valors nets dels terrenys, edificis i altres construccions que es mantenen per explotar-los en règim de lloguer o per obtenir-ne una plusvàlua mitjançant la venda.

Amb caràcter general, els actius tangibles es presenten al cost d'adquisició, net de l'amortització acumulada i de la correcció de valor que resulta de comparar el valor net de cada partida amb l'import recuperable corresponent.

L'amortització es calcula, aplicant el mètode lineal, sobre el cost d'adquisició dels actius menys el seu valor residual. En són una excepció els terrenys, que no s'amortitzen perquè s'estima que tenen una vida indefinida.

Les dotacions en concepte d'amortització dels actius tangibles s'efectuen amb contrapartida al capítol «Amortització» del compte de pèrdues i guanys i, bàsicament, equivalen als percentatges d'amortització següents, determinats en funció dels anys de vida útil estimada dels diferents elements.

VIDA ÚTIL D'ACTIUS TANGIBLES

(Anys)

	VIDA ÚTIL ESTIMADA
Immobles	
Construcció	*16 - 50*
Instal·lacions	*8 - 25*
Mobiliari i instal·lacions	4 - 50
Equips electrònics	4 - 8
Altres	7 - 14

Amb motiu de cada tancament comptable, l'Entitat analitza si hi ha indicis que el valor net dels elements del seu actiu tangibles excedeixi el seu corresponent import recuperable, entès aquest com el major import entre el seu valor raonable menys els costos de venda necessaris i el seu valor en ús.

Si es determina que cal reconèixer una pèrdua per deteriorament, es registra amb càrrec a l'epígraf «Deteriorament del valor o reversió del deteriorament del valor d'actius no financers – Actius tangibles» del compte de pèrdues i guanys, i es redueix el valor

en llibres dels actius fins al seu import recuperable. Després del reconeixement de la pèrdua per deteriorament, s'ajusten els càrrecs futurs en concepte d'amortització en proporció al valor en llibres ajustat i a la seva vida útil romanent.

De manera similar, quan es constata que s'ha recuperat el valor dels actius, es registra la reversió de la pèrdua per deteriorament reconeguda en períodes anteriors i s'ajusten els càrrecs futurs en concepte d'amortització. En cap cas la reversió de la pèrdua per deteriorament d'un actiu no pot representar un increment del seu valor en llibres superior al que tindria si no s'haguessin reconegut pèrdues per deteriorament en exercicis anteriors.

Així mateix, una vegada a l'any o quan s'observen indicis que ho aconsellen, es revisa la vida útil estimada dels elements de l'immobilitzat i, si cal, s'ajusten les dotacions en concepte d'amortitzacions en el compte de pèrdues i guanys d'exercicis futurs.

Les despeses de conservació i manteniment es carreguen al capítol «Despeses d'administració – Altres despeses d'administració» del compte de pèrdues i guanys. Igualment, els ingressos d'explotació de les inversions immobiliàries es registren al capítol «Altres ingressos d'explotació» del compte de pèrdues i guanys, mentre que les despeses d'explotació associades es registren al capítol «Altres despeses d'explotació».

2.15. Actius intangibles

Tenen la consideració d'actius intangibles els actius no monetaris identificables que no tenen aparença física i que sorgeixen com a conseqüència d'una adquisició a tercers o que han estat desenvolupats internament.

Fons de comerç

El fons de comerç representa el pagament anticipat efectuat per l'entitat adquirent pels beneficis econòmics futurs procedents d'actius que no han pogut ser identificats individualment i reconeguts per separat. Només es registra fons de comerç quan les combinacions de negoci es fan a títol onerós.

En els processos de combinacions de negoci, el fons de comerç sorgeix com a diferència positiva entre:

- La contraprestació lliurada més, si escau, el valor raonable de les participacions prèvies en el patrimoni del negoci adquirit i l'import dels socis externs.
- El valor raonable net dels actius identificats adquirits menys els passius assumits.

El fons de comerç es registra a l'epígraf «Actiu intangible – Fons de comerç» i s'amortitza basant-se en una vida útil que es presumeix, llevat que hi hagi una prova en contra, de 10 anys.

Amb motiu de cada tancament comptable o quan hi hagi indicis de deteriorament es procedeix a estimar si s'hi ha produït algun deteriorament que en redueixi el valor recuperable per sota del cost net registrat i, en cas afirmatiu, es procedeix al seu oportú sanejament amb contrapartida a l'epígraf «Deteriorament del valor o reversió del deteriorament del valor d'actius no financers – Actius intangibles» del compte de pèrdues i guanys. Les pèrdues per deteriorament no són objecte de reversió posterior.

Altres actius intangibles

Aquesta partida inclou l'import dels actius intangibles identificables, entre altres conceptes, actius intangibles sorgits en combinacions de negoci i els programes informàtics.

Són de vida útil indefinida quan, sobre la base de les anàlisis efectuades de tots els factors rellevants, es conclou que no hi ha un límit previsible del període durant el qual s'espera que generin fluxos d'efectiu nets a favor de l'Entitat i de vida útil definida per als casos restants.

Els actius intangibles de vida útil indefinida no s'amortitzen. No obstant això, amb motiu de cada tancament comptable, o sempre que hi hagi indicis de deteriorament, es revisen les vides útils romanents per tal d'assegurar que aquestes continuen sent indefinides o, en cas contrari, procedir en conseqüència.

Els actius intangibles amb vida útil definida s'amortitzen en funció d'aquesta, aplicant-hi criteris similars als adoptats per a l'amortització dels actius tangibles.

Les pèrdues que es produeixin en el valor registrat d'aquests actius, ja siguin de vida útil indefinida o definida, es reconeixen comptablement amb contrapartida a l'epígraf «Deteriorament del valor o reversió del deteriorament del valor d'actius no financers

– Actius intangibles» del compte de pèrdues i guanys. Els criteris per al reconeixement de les pèrdues per deteriorament d'aquests actius i, si escau, de les recuperacions de pèrdues per deteriorament registrades en exercicis anteriors són similars als aplicats per als actius tangibles.

Programes informàtics desenvolupats per la mateixa entitat

Els programes informàtics desenvolupats internament es reconeixen com a actius intangibles quan, entre altres requisits, es compleix que es té la capacitat per utilitzar-los o vendre'ls i, a més, són identificables i es pot demostrar la seva capacitat de generar beneficis econòmics en el futur.

Les despeses en què s'ha incorregut durant la fase d'investigació es reconeixen directament en el compte de pèrdues i guanys de l'exercici en què s'incorren, i no es poden incorporar posteriorment al valor en llibres de l'actiu intangible.

Gairebé la totalitat de *software* registrat en aquest capítol del balanç ha estat desenvolupat per tercers i s'amortitza amb una vida útil mitjana d'11 anys.

2.16. Existències

Aquest epígraf del balanç recull els actius no financers que es mantenen per a la seva venda en el curs ordinari del negoci, els actius que estan en procés de producció, construcció o desenvolupament amb aquesta finalitat o es preveu consumir-los en el procés de producció o en la prestació de serveis.

Les existències es valoren per l'import mes baix entre el seu cost, incloent-hi les despeses de finançament, i el seu valor net de realització. Per valor net de realització s'entén el preu estimat de venda neta dels costos estimats de producció i comercialització. Els principis comptables i criteris de valoració aplicats als actius rebuts en pagament de deutes, classificats en aquest epígraf, són els mateixos que estan recollits a la Nota 2.17. Aquests actius es classifiquen, partint de la jerarquia de valor raonable, com a Nivell 2.

El cost de les existències que no siguin intercanviables de forma ordinària i el dels béns i serveis produïts i segregats per a projectes específics es determina de manera individualitzada, mentre que el cost de les altres existències es determina majoritàriament per aplicació del mètode de «primera entrada primera sortida» (FIFO) o del cost mitjà ponderat, segons correspongui.

Tant les disminucions com, si escau, les posteriors recuperacions del valor net de realització de les existències es reconeixen a l'epígraf «Deteriorament del valor o reversió del deteriorament del valor d'actius no financers – Altres» del compte de pèrdues i guanys de l'exercici en què tenen lloc.

El valor en llibres de les existències es dona de baixa del balanç i es registra com a despesa en el compte de pèrdues i guanys en el període en què es reconeix l'ingrés procedent de la venda. La despesa es registra a l'epígraf «Altres despeses d'explotació» del compte de pèrdues i guanys.

2.17. Actius no corrents i grups alienables d'elements que s'han classificat com a mantinguts per a la venda i passius inclosos en grups alienables d'elements

Els actius registrats en aquest epígraf del balanç recullen el valor en llibres de les partides individuals, o integrades en un conjunt (grup de disposició) o que formen part d'una unitat de negoci que es pretén alienar (operacions en interrupció), la venda dels quals és altament probable que tingui lloc en les condicions en què aquests actius es troben actualment en el termini d'un any a comptar de la data a què es refereixen els comptes anuals. Addicionalment, es poden classificar com a mantinguts per a la venda aquells actius que s'espera alienar en el termini d'un any, però el retard ve causat per fets i circumstàncies fora del control de l'Entitat, havent-hi prou evidències que la Societat es manté compromesa amb el seu pla per vendre. La recuperació del valor en llibres d'aquestes partides tindrà lloc previsiblement a través del preu que s'obtingui en la seva alienació.

Concretament, els actius immobiliaris o altres actius no corrents rebuts per cancel·lar, totalment o parcialment, les obligacions de pagament de deutors per operacions creditícies es consideren «Actius no corrents i grups alienables d'elements que s'han classificat com a mantinguts per a la venda», llevat que s'hagi decidit fer un ús continuat d'aquests actius.

L'Entitat té centralitzada gairebé la totalitat dels actius immobiliaris adquirits o adjudicats en pagament de deutes en la seva societat instrumental BuildingCenter, SAU, amb l'objectiu d'optimitzar la seva gestió.

Els actius no corrents mantinguts per a la venda es valoren inicialment, generalment, per l'import més baix entre l'import en llibres dels actius financers aplicats i el valor raonable menys els costos de venda de l'actiu a adjudicar:

- Per a l'estimació de les cobertures dels actius financers aplicats, es pren com a import a recuperar de la garantia el valor raonable menys els costos de venda estimats de l'actiu adjudicat quan l'experiència de vendes de la Societat ratifica la seva capacitat de fer aquest actiu al seu valor raonable. Aquest import en llibres recalculat es compara amb l'import en llibres previ i la diferència es reconeix com un increment o un alliberament de cobertures, segons correspongui.
- Per determinar el valor raonable menys els costos de venda de l'actiu a adjudicar la Societat parteix, com a valor de referència, del valor de mercat atorgat en taxacions ECO individuals completes en el moment de l'adjudicació o recepció. A aquest valor de mercat se li aplica un ajust determinat pels models interns de valoració a l'efecte d'estimar el descompte sobre el valor de referència i els costos de venda. Aquests models interns tenen en compte l'experiència de vendes de béns similars en termes de preu i volum.

Quan el valor raonable menys els costos de venda sigui superior a l'import en llibres, l'Entitat reconeix la diferència en el compte de pèrdues i guanys com un ingrés per reversió del deteriorament amb el límit de l'import del deteriorament acumulat des del reconeixement inicial de l'actiu adjudicat.

Posteriorment al reconeixement inicial, l'Entitat compara l'import en llibres amb el valor raonable menys els costos de venda i registra qualsevol possible deteriorament addicional en el compte de pèrdues i guanys. Per fer-ho, l'Entitat actualitza la valoració de referència que serveix per a l'estimació del valor raonable. De manera similar al procediment seguit en el reconeixement inicial, l'Entitat també aplica a la valoració de referència un ajust determinat pels models interns de valoració.

Les pèrdues per deteriorament d'un actiu, o grup de disposició, es reconeixen al capítol «Guanys o pèrdues procedents d'actius no corrents i grups alienables d'elements classificats com a mantinguts per a la venda no admissibles com a operacions interrompudes (net)» del compte de pèrdues i guanys. Els guanys d'un actiu no corrent mantingut per a la venda per increments posteriors del valor raonable (menys els costos de venda) augmenten el seu valor en llibres i es reconeixen al mateix capítol del compte de pèrdues i guanys fins a un import igual al de les pèrdues per deteriorament anteriorment reconegudes.

Els actius no corrents mantinguts per a la venda no s'amortitzen mentre romanen en aquesta categoria.

2.18. Arrendaments

Arrendaments financers

Tenen la consideració d'arrendaments financers les operacions en les quals, substancialment, tots els riscos i els avantatges que recauen sobre el bé objecte de l'arrendament es transfereixen a l'arrendatari.

Les operacions intervingudes com a arrendador es registren com un finançament prestat al capítol «Actius financers a cost amortitzat» del balanç per l'import resultant de la suma dels valors actuals dels fluxos a cobrar de l'arrendatari. Aquests fluxos incorporen el preu d'exercici de l'opció de compra a favor de l'arrendatari al venciment del contracte, en els casos en què aquest preu d'exercici sigui suficientment inferior al valor raonable del bé en la data de venciment de l'opció, de manera que sigui raonablement probable que s'hagi d'exercir.

En les operacions intervingudes com a arrendatari, el cost dels actius arrendats apareix registrat als epígrafs corresponents del balanç, segons la naturalesa del bé, i, simultàniament, es registra un passiu pel mateix import, que serà el més baix del valor raonable del bé arrendat o de la suma dels valors actuals de les quantitats que s'hauran de pagar a l'arrendador més, si escau, el preu d'exercici de l'opció.

Aquests actius s'amortitzen utilitzant els mateixos criteris que es fan servir per a la resta d'actius tangibles d'ús propi.

Tant els ingressos financers quan s'actua com a arrendador com les despeses financeres quan s'actua com a arrendatari es registren en el compte de pèrdues i guanys als epígrafs «Ingressos per interessos» o «Despeses per interessos», respectivament.

Arrendaments operatius

Es tracten com a arrendaments operatius les operacions en les quals, substancialment, tots els riscos i els avantatges que recauen sobre el bé objecte de l'arrendament, i també la seva propietat, es mantenen per a l'arrendador.

En les operacions intervingudes com a arrendador, el cost d'adquisició dels béns arrendats apareix registrat a l'epígraf «Actius tangibles» del balanç. Els actius s'amortitzen utilitzant els mateixos criteris que es fan servir per a la resta d'actius tangibles d'ús propi i els ingressos corresponents a aquests contractes es reconeixen al capítol «Altres ingressos d'explotació» del compte de pèrdues i guanys.

En les operacions intervingudes com a arrendatari, les despeses d'aquests contractes es registren a l'epígraf «Despeses d'administració – Altres despeses d'administració» del compte de pèrdues i guanys.

Transaccions de venda amb arrendament posterior

En les vendes d'actius al seu valor raonable amb arrendament operatiu posterior, els resultats generats en l'operació es reconeixen immediatament en el compte de pèrdues i guanys. En cas que la venda es faci a un preu inferior al seu valor raonable, els resultats també es reconeixen immediatament en el compte de pèrdues i guanys, llevat de si la pèrdua queda compensada per quotes futures de l'arrendament per sota dels preus de mercat; en aquest cas es difereix i s'imputa en proporció a les quotes pagades durant el període en el qual s'espera utilitzar l'actiu. Al contrari, si el preu de venda és superior al valor raonable, l'excés es difereix i s'imputa al compte de pèrdues i guanys durant el període en el qual s'espera utilitzar l'actiu.

En les operacions de venda i posterior arrendament, l'Entitat té establert un procediment per fer un seguiment prospectiu de l'operació, prestant especial atenció a l'evolució en el mercat dels preus de lloguer d'oficines en comparació amb les rendes fixades contractualment i amb la situació dels actius venuts.

La revisió és anual, amb caràcter general, llevat que circumstàncies excepcionals del mercat de lloguer d'oficines aconsellin una freqüència superior. És previst fer les provisions necessàries si, com a resultat de la revisió descrita, es posa de manifest alguna situació permanent i significativa que les fa necessàries.

Addicionalment, en el moment inicial, s'avalua si el contracte d'arrendament inclou un instrument financer derivat implícit que requereixi una segregació.

2.19. Actius contingents

Els actius contingents sorgeixen per successos inesperats o no planificats dels quals neix la possibilitat d'una entrada de beneficis econòmics. Els actius contingents no són objecte de reconeixement en els estats financers llevat que l'entrada de beneficis econòmics sigui pràcticament certa. Si l'entrada de beneficis econòmics és probable, s'informa en notes sobre l'actiu contingent corresponent.

Els actius contingents són objecte d'avaluació continuada amb l'objectiu d'assegurar que la seva evolució es reflecteix adequadament en els estats financers.

2.20. Provisions i passius contingents

Les provisions cobreixen obligacions presents en la data de formulació dels comptes anuals sorgides com a conseqüència de fets passats dels quals es poden derivar perjudicis patrimonials i es considera probable la seva ocurrència; són concrets respecte a la seva naturalesa, però indeterminats respecte al seu import i/o moment de cancel·lació.

En els comptes anuals es recullen totes les provisions significatives respecte a les quals s'estima que la probabilitat que calgui fer front a l'obligació és superior a la de no fer-ho. Les provisions es registren en el passiu del balanç en funció de les obligacions cobertes.

Les provisions, que es quantifiquen tenint en consideració la millor informació disponible sobre les conseqüències del succés de què deriven i són reestimades amb motiu de cada tancament comptable, s'utilitzen per afrontar les obligacions específiques per a les quals van ser originàriament reconegudes. Se'n fa la reversió, total o parcial, quan aquestes obligacions deixen d'existir o disminueixen.

La política respecte a les contingències fiscals és proveir les actes d'inspecció incoades per la Inspecció de Tributs amb relació als principals impostos que hi són aplicables, tant si han estat objecte de recurs com si no ho han estat, més els corresponents interessos de demora. Pel que fa als procediments judicials en curs, es proveeixen aquells la probabilitat de pèrdua dels quals s'estima que superi el 50%.

Quan hi ha l'obligació present però no és probable que hi hagi una sortida de recursos que incorporin beneficis econòmics, es registra com a passius contingents. Els passius contingents poden evolucionar de manera diferent de la inicialment esperada, per la qual cosa són objecte de revisió continuada per tal de determinar si aquesta eventualitat de sortida de recursos s'ha convertit en probable. Si es confirma que la sortida de recursos és més probable que es produeixi que no pas que no es produeixi, es reconeix la corresponent provisió en el balanç.

Les provisions es registren al capítol «Provisions» del passiu del balanç en funció de les obligacions cobertes. Els passius contingents es reconeixen en comptes d'ordre del balanç.

2.21. Estats de fluxos d'efectiu

Els conceptes utilitzats en la presentació dels estats de fluxos d'efectiu són els següents:

- Fluxos d'efectiu: entrades i sortides de diners en efectiu i dels seus equivalents; és a dir, les inversions a curt termini de gran liquiditat i baix risc d'alteracions en el seu valor.
- Activitats d'explotació: s'utilitza el mètode indirecte per a la presentació dels fluxos d'efectiu de les activitats d'explotació, que reflecteix el flux procedent de les activitats típiques de les entitats de crèdit, així com d'altres activitats que no es poden qualificar com d'inversió o de finançament.
- Activitats d'inversió: les d'adquisició, alienació o disposició per altres mitjans d'actius a llarg termini, com ara participades i inversions estratègiques i altres inversions no incloses en l'efectiu i els seus equivalents.
- Activitats de finançament: activitats que produeixen canvis en la composició del patrimoni net i dels passius que no formen part de les activitats d'explotació, com els passius financers subordinats. S'han considerat com a activitats de finançament les emissions col·locades en el mercat institucional, mentre que les col·locades en el mercat detallista entre els nostres clients s'han considerat com a activitat d'explotació.

2.22. Estat de canvis en el patrimoni net. Part A) Estats d'ingressos i despeses reconeguts

En aquest estat es presenten els ingressos i les despeses reconeguts com a conseqüència de l'activitat de CaixaBank durant l'exercici, i es distingeix entre aquells registrats com a resultats en el compte de pèrdues i guanys i els altres ingressos i despeses reconeguts directament en el patrimoni net.

2.23. Estat de canvis en el patrimoni net. Part B) Estats totals de canvis en el patrimoni net

En aquest estat es presenten tots els canvis existents en el patrimoni net de l'Entitat, incloent-hi els que tenen el seu origen en canvis en els criteris comptables i en correccions d'errors. En l'estat es presenta una conciliació del valor en llibres al començament i al final de l'exercici de totes les partides que formen el patrimoni net, agrupant els moviments en funció de la seva naturalesa:

- Ajustos per canvis en criteris comptables i correccions d'errors: inclou els canvis en el patrimoni net que sorgeixen com a conseqüència de la reexpressió retroactiva dels saldos dels estats financers distingint els que tenen origen en canvis en els criteris comptables dels que corresponen a correcció d'errors.

- Total d'Ingressos i despeses reconeguts: recull, de manera agregada, el total de les partides registrades a l'estat de canvis en el patrimoni net part A) Ingressos i Despeses reconeguts, indicades anteriorment.
- Altres variacions en el patrimoni net: recull la resta de partides registrades en el patrimoni net, com poden ser augments o disminucions de capital, distribució de dividends, operacions amb instruments de capital propis, pagaments amb instruments de capital propis, transferències entre partides del patrimoni net i qualsevol altre augment o disminució del patrimoni net.

3. Gestió del risc

3.1. Entorn i factors de risc

Des de la perspectiva de l'Entitat, de l'exercici 2018 es poden destacar els factors següents que han repercutit significativament en la gestió del risc, tant per la seva incidència durant l'any com per les implicacions a llarg termini:

- Entorn macroeconòmic

  L'economia global ha presentat un grau considerable d'incertesa, tant d'origen estrictament econòmic com polític. Pel que fa a la primera categoria, cal destacar que, en el context de normalització monetària de la Reserva Federal, s'han vist afectades certes economies emergents que, a causa dels seus desequilibris macroeconòmics, estan més exposades al tipus de canvi i als canvis en els fluxos de capital. Així mateix, els dubtes sobre l'autèntic ritme de desacceleració xinesa i la seva capacitat per afrontar alguns dels seus desequilibris també han estat apreciables en diferents moments. Amb relació a la incertesa política i geopolítica, la principal font d'incertesa ha estat el desenvolupament de l'anomenat gir proteccionista dels EUA, que ha conduït a una espiral de tensions comercials amb la Xina i, en menor mesura, amb la Unió Europea.

  Per la seva banda, el context de riscos de l'eurozona ha vingut marcat per factors geopolítics vinculats, principalment, a les dificultats per assolir un acord de sortida per al Regne Unit (Brexit) i a l'escenari de tensió entre Itàlia i la UE amb relació al compliment de l'estabilitat pressupostària del país transalpí. A aquestes incerteses polítiques s'hi ha sumat la constatació que el ritme de creixement de l'eurozona seria una mica més baix del que s'esperava. Així, després de créixer un 2,5% el 2017, s'estima que el 2018 haurà finalitzat amb un creixement de l'1,9% a causa del pitjor acompliment del sector exterior. En aquest context, i després de constatar que l'eurozona s'ha consolidat en la fase expansiva del cicle, el BCE finalitzarà les compres netes d'actius a finals de 2018. Tanmateix, davant una recuperació de la inflació que continuarà sent molt gradual, el BCE mantindrà unes condicions financeres acomodatícies amb el manteniment de la mida de balanç i uns tipus d'interès baixos (el BCE ha reiterat que no apujarà tipus fins a l'últim tram de 2019). Així mateix, s'ha seguit avançant en el procés de la Unió Bancària.

  Pel que fa a l'economia espanyola, els indicadors d'activitat apunten que el creixement es manté en cotes elevades, encara que inferiors al ritme de 2017 (3,1%), per la dissipació dels vents de cua dels quals s'ha beneficiat l'economia durant els últims anys, com el baix preu del petroli o la depreciació de l'euro. Així, el creixement estimat el 2018 és del 2,5%. Malgrat aquesta desacceleració, les bases del creixement es mantenen sòlides: la demanda interna, principal motor de l'economia, es beneficia d'una dinàmica laboral robusta, la recuperació del sector immobiliari avança i les condicions financeres continuen sent propícies, com testifica el creixement de la nova concessió de crèdit. Així mateix, ha continuat la millora de les finances públiques: el camí pressupostari confirma la reducció del dèficit públic per sota del 3% el 2018, cosa que permetrà a Espanya sortir del Procediment de Dèficit Excessiu de la Comissió Europea. Malgrat això, el deute públic es manté en nivells elevats, pròxims al 100% del PIB.

  Finalment, l'economia lusitana ha frenat en certa mesura el seu ritme d'avenç a causa de la moderació de la demanda interna, de manera que s'espera que el ritme de creixement en el conjunt de 2018 sigui del 2,1%, una mica més baix que el 2017 (2,8%). Amb tot, la valoració global de la situació econòmica de Portugal encara és positiva: els comptes públics segueixen millorant, el mercat laboral està en una etapa de bonança, la confiança del consumidor es manté en cotes elevades i el crèdit al sector privat es continua recuperant. Pel que fa a la situació de risc de país, des de 2017, la prima de risc portuguesa ha baixat significativament i de manera sostinguda, reflectint la confiança més gran dels inversors internacionals després de l'ajust del dèficit públic dels últims anys i la millora de les perspectives econòmiques del país. En aquest context, Moody's ha revisat el *rating* sobirà de Portugal a l'alça. Així, les tres principals agències ja situen el deute lusità en grau d'inversió. Moody's justifica el canvi de *rating* per l'evolució favorable de les finances públiques i la diversificació de les fonts de creixement del país.

- Canvis regulatoris, a continuació es destaquen els principals desenvolupaments del 2018:

  - La concentració en **exposicions *non-performing*** (NPE) continua sent una de les principals preocupacions, malgrat haver-hi una clara dinàmica de reducció.

    En aquest sentit, durant aquest exercici han vist la llum múltiples iniciatives orientades a evitar futures acumulacions d'exposicions dubtoses com: i) potenciar el desenvolupament del mercat secundari mitjançant vendes de carteres i/o actius individuals i immobles; ii) agilitzar els mecanismes d'insolvència i establir un marc de gestió homogeni d'actius dubtosos, refinançats i adjudicats; i iii) establir un marc comú de gestió d'NPE. Així mateix, l'Entitat ha fet vendes d'actius

improductius així com actuacions amb la finalitat de millorar els processos d'admissió i gestió de la mora primerenca per reduir les entrades i adaptar les mètriques del RAF per donar comoditat als requeriments regulatoris. Tot això, amb l'objectiu de complir les expectatives dels *stakeholders*.

- En el context del compliment dels principis de **Risk Data Aggregation (RDA)** establerts el gener de 2013 pel Comitè de Supervisió Bancària de Basilea, l'Entitat va iniciar el 2015 un projecte transformacional i d'adaptació cultural de la gestió per impulsar les activitats del govern de la informació i qualitat de la dada. Durant el 2018 s'ha aprovat la Política Corporativa de Govern de la Informació i Qualitat de la Dada i s'han constituït els òrgans de Govern, que han començat a operar de forma recurrent.

- L'Autoritat Bancària Europea (EBA) ha dut a terme el 2018 un exercici de resistència de la banca (***Stress Test***), en què CaixaBank ha participat per primera vegada en qualitat de matriu de l'Entitat a efectes prudencials.

  Aquest exercici, l'abast del qual ha comprès el 70% dels actius del sector bancari europeu, ha avaluat la capacitat de les principals entitats per resistir una situació macroeconòmica adversa durant el període 2018-2020. L'EBA no ha exigit un llindar de capital comú per superar la prova, i la projecció ha constituït un element rellevant en la decisió de capital del BCE en el marc de l'SREP.

  Com en anys anteriors, l'*Stress Test* ha consistit en un exercici amb enfocament *bottom-up* amb restriccions i amb un horitzó temporal de 3 anys, sota 2 escenaris (un de central i un altre d'advers).

Amb caràcter general, com a resultat de l'exercici periòdic de Risk Assessment i del procés de revisió del Catàleg de Riscos, on s'identifiquen els riscos emergents que afecten l'Entitat juntament amb les possibles amenaces identificades per a la consecució dels objectius del Pla Estratègic, s'han identificat els principals riscos estratègics amb potencial de materialitzar-se en el mitjà o llarg termini.

Amb l'objectiu de poder anticipar-ne i gestionar-ne els efectes, pel que fa al cas, es relacionen els següents riscos estratègics més rellevants identificats en aquest exercici:

- **Persistència d'un entorn de tipus d'interès baixos** (identificat en el Catàleg de l'Entitat dins el Risc de Rendibilitat de Negoci i identificat en el Pla Estratègic).

  Diversos organismes alerten dels riscos que podrien derivar-se de la prolongació de l'entorn de tipus baixos i estables que coincideixen amb les expectatives del mercat per al període cobert pel Pla Estratègic davant una expansió menys vigorosa del que es preveu i les incerteses sobre l'economia global i la de la zona euro.

  Mitigants: tant la gestió dels impactes en general, com concretament les accions de mitigació, formen part de la gestió del risc estructural de tipus d'interès que forma al seu torn part del Catàleg de Riscos de l'Entitat. Aquest risc es gestiona no solament segons el criteri i les indicacions regulatòries, sinó també mitjançant un enfocament intern basat en les millors pràctiques establertes en els documents de referència per l'EBA i Basilea, atès que es manté un enfocament doble del risc en avaluar-lo tant des de la perspectiva de Valor Econòmic com de Marge Financer.

- **Incerteses amb relació a l'entorn polític extern i intern / pressió regulatòria i supervisora** (risc Legal/Regulatori del Catàleg de l'Entitat i identificat en el Pla Estratègic).

  Possible sorgiment o agreujament d'esdeveniments polítics o aplicacions de la normativa regulatòria que puguin suposar un impacte directe o indirecte en les variables macroeconòmiques o en la gestió de l'Entitat, suposant impacte en els objectius i previsions del Pla Estratègic.

  Mitigants: aquest possible risc és un factor que pot arribar a afectar potencialment qualsevol aspecte de gestió i relacionar-se amb qualsevol dels riscos del Catàleg. No obstant això, es considera que la seva afectació principal seria en els riscos de Rendibilitat de Negoci o en el risc de Recursos propis/Solvència (en funció del factor detonant). En aquest sentit, l'Entitat entén que aquests riscos queden suficientment gestionats pels nivells de capital de l'Entitat, validats pel compliment dels exercicis d'estrès tant externs com interns i proporcionats en el procés anual d'autoavaluació i adequació de capital (ICAAP).

- **Nous competidors amb possibilitat de disrupció** (identificat en el Pla Estratègic).

  Increment de la competència de nous entrants: *fintechs* i *agile Banks*, així com competència des de *global asset managers* i *bigtechs* amb potencial disruptiu en termes de competència o serveis. Possibilitat d'impactes per desagregació i desintermediació de la cadena de valor, impacte en marges i vendes associades i competència amb entitats més àgils, flexibles

i una estructura de costos molt lleugera; tot això pot quedar agreujat en funció de l'evolució de les exigències regulatòries a les quals es puguin veure subjectes.

Mitigants: l'Entitat considera els nous entrants una amenaça i, a la vegada, una oportunitat com a font de col·laboració, aprenentatge i estímul per al compliment dels objectius de digitalització i transformació del negoci establerts en el Pla Estratègic. A més, l'Entitat disposa d'ImaginBank com una proposta de valor de primer nivell que seguirà potenciant. Respecte a la competència des de *bigtechs,* l'Entitat aposta per una millora de l'experiència del client amb el valor afegit que suposa la sensibilitat social de l'Entitat (*bits and trust*), a més de plantejar possibles enfocaments de col·laboració (*open banking*).

- **Cibercrim i protecció de dades** (com a part del Risc Tecnològic del Catàleg).

  El risc de cibercrim i protecció de dades és un dels riscos identificats en l'exercici d'autoavaluació de riscos que pot tenir un impacte més elevat a curt termini.

  Mitigants: l'Entitat és molt conscient de la importància i el nivell d'amenaça existent, per la qual cosa manté una constant revisió de l'entorn tecnològic i les aplicacions: en els seus vessants d'integritat i confidencialitat de la informació, així com la disponibilitat dels sistemes i la continuïtat del negoci, tant amb revisions planificades com a través de l'auditoria contínua mitjançant el seguiment dels indicadors de risc definits. Es preveu potenciar tot l'anterior dins el Pla Estratègic com a part de l'estratègia de seguretat d'informació.

- **Increment del risc legal i la protecció al client** (identificat en el procés d'autoavaluació de riscos).

  El risc legal i la protecció del client és uns dels riscos identificats en l'exercici d'autoavaluació de riscos que pot tenir un impacte més elevat a curt termini. En concret, es constata més preocupació per minimitzar els errors en l'assessorament en les diferents matèries jurídiques o d'interpretació normativa; reduir les deficiències en la gestió de demandes i millorar la gestió dels requeriments de reguladors/supervisors i dels expedients sancionadors que puguin incoar-se.

  Existeix avui dia una litigiositat particular a Espanya vinculada, entre altres matèries, a contractes amb consumidors, instruments financers i control regulatori que, després de la corresponent anàlisi de risc legal, té associades, si escau, les corresponents provisions que donen cobertura a l'eventual sortida de recursos quan resulta probable un pronunciament judicial o administratiu advers.

  Es constata, també, més preocupació pel que fa a matèria de privacitat i protecció de dades personals i en el compliment de regulacions i normativa relacionada amb activitats dutes a terme per empleats o agents que puguin perjudicar els interessos i drets dels nostres clients.

  Mitigants: com a part dels riscos del Catàleg de l'Entitat, es fa un seguiment periòdic de la seva gestió i control. En aquest sentit, complementàriament a l'anterior, els òrgans de gestió i de govern han millorat els seus indicadors de seguiment del seu apetit al risc.

- **Sostenibilitat** (identificat en el procés d'autoavaluació de riscos).

  Durant aquest exercici les mesures relacionades amb la gestió dels riscos ESG (en anglès, *Environmental, Social & Governance*), definides com els riscos d'una possible pèrdua reputacional o econòmica derivada d'un error d'identificació o gestió d'un risc de sostenibilitat existent o emergent, han guanyat protagonisme.

  Un exemple d'això són les iniciatives plantejades en el Pla d'Acció per la Comissió Europea, traduïdes en iniciatives legislatives concretes, i que tenen com a objectiu: i) reorientar els fluxos de capital per fomentar la inversió en projectes sostenibles i inclusius; ii) la millora de la gestió dels riscos financers que es deriven del canvi climàtic, la degradació ambiental i els afers socials; i iii) el foment de la transparència i la visió de llarg termini en l'activitat econòmica i financera.

  Des del punt de vista del negoci de l'Entitat, els riscos ESG es podrien materialitzar en aspectes com: potencial exposició d'operacions de finançament/inversió en sectors intensius en emissions de carboni; possibles errades de la valoració i cobertura davant operacions o clients altament exposats a riscos derivats del canvi climàtic; potencial exposició d'operacions de finançament a riscos socials (ex. violacions de drets humans), entre d'altres.

  Mitigants: per endavant, els principis i valors en què se sustenta l'Entitat demostren una marcada alineació als principis ESG. No obstant això, el creixent nivell d'exigència de la sostenibilitat en el sector comporta una materialitat superior en el potencial impacte reputacional per a l'Entitat.

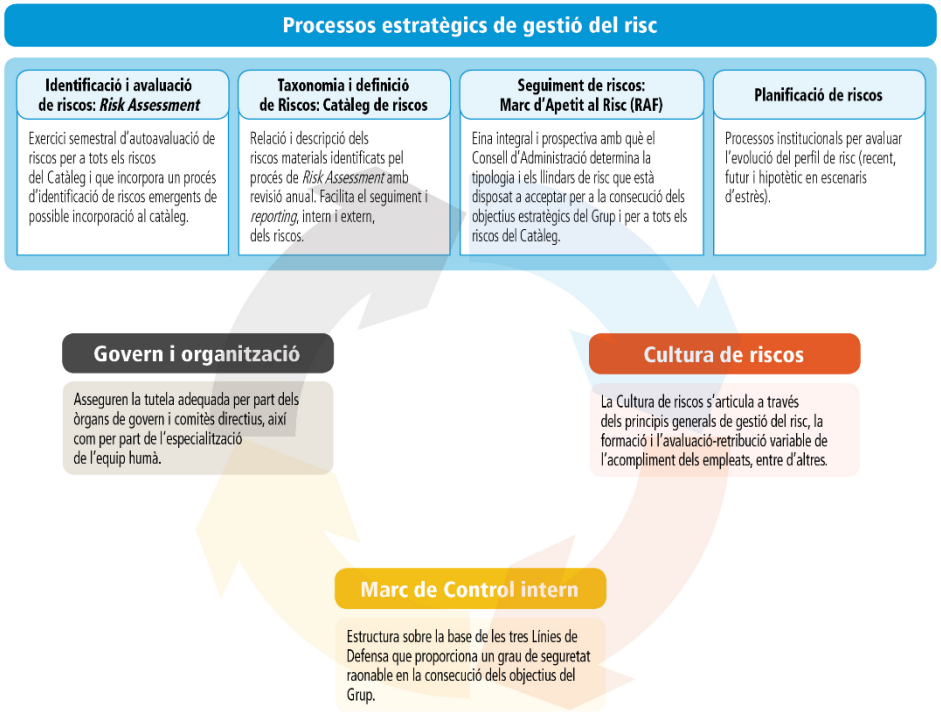
  L'Entitat manté un seguiment actiu dels desenvolupaments i iniciatives en els àmbits descrits participant, per exemple, en el debat sectorial de les directrius europees en l'ordenament espanyol. Així mateix, està adherit i actiu en les principals

iniciatives mundials. En aquest sentit, d'entre totes les iniciatives en què CaixaBank està present, cal destacar que l'entitat és signant dels Principis de l'Equador per a la consideració de riscos ESG en grans projectes de finançament. Addicionalment, CaixaBank està adherida a UNEPFI (Iniciativa financera del programa per al medi ambient de Nacions Unides) i ha mostrat el seu suport als Principis de Banca Responsable de Nacions Unides i a la *Task Force on climate-related Financial Disclosures* (TCFD) del *Financial Stability Board*, que té com a objectiu emfatitzar la rellevància de riscos i oportunitats climàtiques a través del *reporting*. A més, l'entitat està inclosa en el *Carbon Disclosure Project*, CDP (categoria *leadership*) per a la gestió i el *reporting* sobre canvi climàtic. D'altra banda, tant VidaCaixa com CaixaBank *Asset Management* estan adherides a UNPRI (Principis d'inversió responsable de Nacions Unides) i a la iniciativa *Climate Action 100+*, per impulsar la transició a una energia neta. Igualment, en el marc d'un procés de presa de decisions rigorós, responsable i transparent, l'Entitat té en compte les implicacions ESG derivades de la seva política d'admissió. En aquest sentit, es treballa amb el propòsit d'optimitzar la relació entre rendibilitat i risc i evitar, minimitzar, mitigar i remeiar en la mesura del possible els factors que puguin suposar un risc per a l'entorn o la comunitat.

3.2. Govern, gestió i control de riscos

A continuació, i per facilitar una visió completa de la Gestió i el Control de Riscos, es descriuen els següents elements centrals del marc de gestió del risc de l'Entitat:

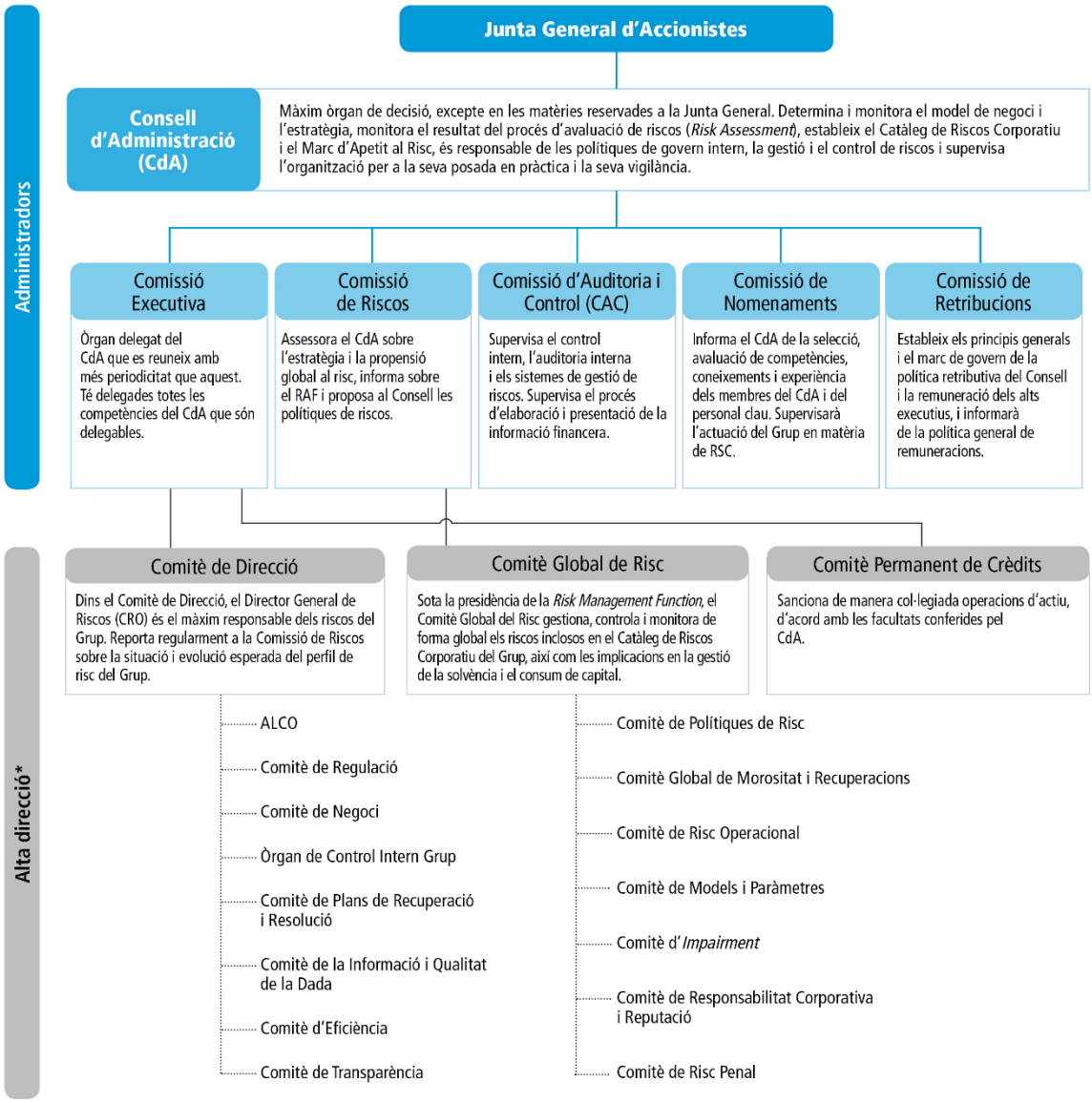
Sistema de govern, gestió i control de riscos



3.2.1. Govern i Organització

A continuació es presenta l'esquema organitzatiu en relació amb la governança en la gestió del risc en l'Entitat:

Esquema organitzatiu



* En el marc de les atribucions delegades, conforma diferents comitès per al govern, la gestió i el control del risc.

Dins l'equip directiu, el Director General de Riscos és membre del Comitè de Direcció i el màxim responsable de la coordinació de la gestió, seguiment i control dels riscos de l'Entitat, actuant per a això de forma independent de les àrees de negoci i amb ple accés als Òrgans de Govern de l'Entitat.

Com a missió rellevant de la Direcció General destaca el lideratge en la implantació a tota la Xarxa Territorial, en col·laboració amb altres àrees de l'Entitat, dels instruments que permetin la gestió integral dels riscos, sota les directrius de Basilea, per tal d'assegurar l'equilibri entre els riscos assumits i la rendibilitat esperada.

La *Risk Management Function*, com a responsable del desenvolupament i implementació del marc de gestió i control de riscos i de la segona línia de defensa (vegeu Nota 3.2.4.) actua de forma independent de les àrees prenedores de risc, i té accés directe als

Òrgans de Govern de l'Entitat, especialment a la Comissió de Riscos, als Consellers de la qual reporta regularment sobre la situació i evolució esperada del perfil de riscos de l'Entitat.

Amb l'objectiu d'impulsar el creixement rendible i controlat del Negoci, la Direcció General de Riscos s'ha transformat el 2018, alineant-se amb les prioritats del nou Pla Estratègic 2019-2021:

1. Aprofundint en el coneixement del client i en les particularitats de cada cartera, cosa que permet mantenir un enfocament proactiu i anticipatiu.
2. Millorant l'eficiència i agilitat mitjançant un nou impuls de l'automatització de processos i presa de decisions.
3. Reforçant l'entorn de control i la corporativització de la funció de riscos.

El pla de transformació de riscos té com a objectiu una organització més àgil, alineada i enfocada a la consecució dels objectius estratègics dins l'apetit al risc de l'Entitat.

3.2.2. Processos estratègics de gestió del risc

L'Entitat disposa dels processos estratègics següents de gestió del risc per a la identificació, mesurament, seguiment, control i *reporting* dels riscos:

Avaluació de riscos (Risk Assessment)

L'Entitat fa amb periodicitat semestral un procés d'autoavaluació del risc, per tal de:

- Identificar, avaluar, qualificar i comunicar internament canvis significatius en els riscos inherents assumits en el seu entorn i model de negoci.
- Fer una autoavaluació de les capacitats de gestió, de control i de govern dels riscos, com a instrument explícit que ajuda a detectar millors pràctiques i debilitats relatives en algun dels riscos.

El resultat d'aquesta autoavaluació es reporta, almenys anualment, primer al Comitè Global del Risc i a la Comissió de Riscos, en segona instància, per ser finalment aprovat pel Consell d'Administració.

Catàleg de Riscos Corporatiu

L'Entitat disposa d'un Catàleg de Riscos Corporatiu que facilita el seguiment i *reporting*, intern i extern, dels riscos:

Catàleg de Riscos Corporatius

Riscos	Descripció
Riscos de model de negoci	
Rendibilitat del Negoci	Obtenció de resultats inferiors a les expectatives del mercat o als objectius del Grup que impedeixin, en darrera instància, assolir un nivell de Rendibilitat Sostenible superior al Cost de Capital.
Recursos propis / Solvència	Restricció de la capacitat del Grup per adaptar el seu volum de recursos propis a les exigències normatives o a la modificació del seu perfil de Risc.
Liquiditat i Finançament	Dèficit d'actius líquids, o limitació en la capacitat d'accés al finançament del mercat, per satisfer els venciments contractuals dels passius, els requeriments regulatoris o les necessitats d'inversió del Grup.
Riscos específics de l'activitat financera	
Crèdit	Pèrdua de valor dels actius del Grup davant una contrapartida pel deteriorament de la capacitat d'aquesta per fer front als seus compromisos.
Deteriorament d'altres actius	Reducció del valor en llibres de les participacions accionarials i dels actius no financers (materials, immaterials, Actius Fiscals Diferits (DTA), i altres actius) del Grup.
Mercat	Pèrdua de valor dels actius o increment de valor dels passius inclosos en la cartera de negociació i inversió del Grup, per fluctuacions dels tipus, *spread* de crèdit, factors externs o preus en els mercats on aquests actius/passius es negocien.
Estructural de tipus d'interès	Efecte negatiu sobre el valor econòmic de les masses del balanç o sobre el marge financer a causa de canvis en l'estructura temporal dels tipus d'interès i la seva afectació als instruments de l'actiu, passiu i fora de balanç del Grup no registrats en la cartera de negociació.
Actuarial	Risc de pèrdua o modificació adversa del valor dels compromisos contrets per contractes d'assegurança o pensions amb clients o empleats arran de la divergència entre l'estimació per a les variables actuarials utilitzades en la tarifació i reserves i la seva evolució real.
Riscos operacional i reputacional	
Legal/Regulatori	Potencials pèrdues o disminució de la rendibilitat del Grup CaixaBank a conseqüència de canvis en la legislació o en la regulació vigent o per conflictes de normes (de qualsevol àmbit, incloent-hi el tributari), en la interpretació o aplicació d'aquesta per part de les autoritats corresponents, o en la seva translació a decisions judicials o demandes administratives o tributàries.
Conducta i Compliment	Aplicació per part de CaixaBank de criteris d'actuació contraris als interessos dels seus clients o altres grups d'interès, o actuacions o omissions per part de l'entitat no ajustades al marc jurídic i regulatori, o a les polítiques, normes o procediments interns.
Tecnològic	Pèrdues degudes a la inadequació o les errades del *hardware* o del *software* de les infraestructures tecnològiques, resultat de ciberatacs o altres circumstàncies, que poden comprometre la disponibilitat, integritat, accessibilitat i seguretat de les infraestructures i les dades.
Processos operatius i esdeveniments externs	Pèrdues o danys provocats per errors operatius en els processos vinculats a l'activitat del Grup, per esdeveniments externs que escapen al control del Grup, o per terceres persones alienes a aquest, tant de forma accidental com dolosa. Inclou, entre d'altres, els errors de gestió de proveïdors, el risc de model i la custòdia de valors.
Fiabilitat de la informació financera	Deficiències en l'exactitud, integritat i criteris d'elaboració de les dades necessàries per a l'avaluació de la situació financera i patrimonial del Grup CaixaBank.
Reputacional	Menyscabament de la capacitat competitiva per deteriorament de la confiança en CaixaBank d'algun dels seus grups d'interès, a partir de l'avaluació que aquests grups efectuen de les actuacions o omissions, dutes a terme o atribuïdes, del Grup, la seva Alta Direcció, els seus Òrgans de Govern o per fallida d'entitats relacionades no consolidades (risc de *Step-In*).

El Catàleg de Riscos Corporatiu està subjecte a revisió contínua, particularment sobre aquells riscos amb afectació material. Almenys amb una freqüència anual, el catàleg es reporta primer al Comitè Global del Risc i a la Comissió de Riscos, en segona instància, per ser finalment aprovat pel Consell d'Administració.

Marc d'Apetit al Risc

El Marc d'Apetit al Risc (d'ara endavant, «Risk Appetite Framework» o «RAF») és una eina integral i prospectiva amb què el Consell d'Administració determina la tipologia i els llindars de risc que està disposat a acceptar per a la consecució dels objectius estratègics del Grup. Per tant, el RAF determina l'apetit al risc per al desenvolupament de l'activitat.

Marc d'Apetit al Risc

Òrgan responsable		Equivalència en el Catàleg de Riscos	Consell d'Administració (assessorat per la Comissió de Riscos)	Comitè Global de Riscos	Àrees gestores / controladores dels Riscos i Recursos Humans
			Declaracions i mètriques primàries **NIVELL I**	Mètriques que complementen i desenvolupen les de NIVELL I **NIVELL 2**	Palanques de gestió **NIVELL 3**
Dimensions prioritàries	**Protecció davant pèrdues** L'objectiu és mantenir un perfil de risc mitjà-baix i una adequació de capital còmoda per enfortir la confiança dels clients a través de la solidesa financera.	• Rendibilitat del negoci. • Recursos propis i solvència. • Crèdit (*default*). • Deteriorament d'altres actius. • Mercat. • Estructural de tipus d'interès. • Actuarial.	• Ràtios de solvència regulatòria. • Càlculs basats en els models i metodologies avançades. • Magnituds comptables (cost de risc i ràtio de morositat).	• Mètriques detallades que es deriven de la descomposició factorial de les mètriques de Nivell I o d'un desglossament superior. També incorporen elements de mesurament del risc més complexos i especialitzats.	• Formació i comunicació. • Metodologies de mesurament de riscos i valoració d'actius i passius (monitoratge RAF). • Límits, polítiques i facultats. • Incentius i nomenament. • Eines i processos.
	Liquiditat i Finançament Certesa de poder complir les seves obligacions i necessitats de finançament, fins i tot en condicions adverses, mitjançant un finançament estable i diversificat.	• Liquiditat i finançament.	• Mètriques de liquiditat regulatòries i internes que vetllen pel manteniment d'uns nivells folgats de liquiditat		
	Composició de Negoci Lideratge en banca detallista i la generació d'ingressos i capital equilibrat i diversificat.	• Crèdit (concentració).	• Indicadors que fomenten la diversificació (per acreditat, sectorial, etc.) i minimitzen l'exposició a actius no estratègics.		
	Franquícia Activitat amb alts estàndards ètics i de governança, que fomenta la sostenibilitat, acció social i excel·lència operativa.	• Legal i regulatori. • Conducta i compliment. • Tecnològic. • Processos operatius i esdeveniments externs. • Fiabilitat de la informació financera. • Reputacional.	• Mètriques quantitatives de riscos no financers (p. ex. reputacional, operacional). • Mètriques de nombre d'incidències en compliment		

Informes del Sistema d'Alertes

	Mensual al Comitè Global de Riscos				Trimestral a la Comissió de Riscos	Semestral al Consell d'Administració
	Verd	Tolerància	Incompliment	*Recovery Plan*		
Nivell 1		• El Comitè Global del Risc impulsa un pla d'acció i elabora un calendari.	• Explicació de per què les mesures correctores del Pla anterior no han funcionat i proposta d'acció per a l'aprovació de la Comissió de Riscos.	• Procés de Governança del *Recovery Plan* per reduir la possibilitat de fallida. • Procés de reducció que minimitza el cost públic.	• Evolució de mètriques i projecció de NIVELL I. • Estat d'incompliment i plans d'acció.	• Evolució de mètriques i projecció de NIVELL I. • Estat d'incompliment i plans d'acció.
Nivell 2	Partint de llindars					

Planificació de riscos

L'Entitat compta amb processos institucionals i mecanismes per avaluar l'evolució del perfil de risc (recent, futur i hipotètic en escenaris d'estrès). Per fer-ho, l'Entitat efectua una planificació de l'evolució esperada de les magnituds i de les ràtios que delimiten el perfil de risc futur, com a part del Pla Estratègic vigent, el compliment del qual es revisa de forma recurrent.

Addicionalment, s'avaluen les variacions en aquest mateix perfil sota potencial ocurrència d'escenaris estressats, tant en exercicis interns, com en els subjectes a supervisió regulatòria (ICAAP, ILAAP i *stress tests* EBA). Amb això, es facilita a l'equip directiu i als òrgans de govern la visió necessària sobre la resistència de l'Entitat davant esdeveniments interns i/o externs.

3.2.3. Cultura de Riscos

Principis generals de gestió del risc

Es resumeixen a continuació els Principis generals que regeixen la Gestió del risc en l'Entitat:

- El risc és inherent a l'activitat de l'Entitat.
- Responsabilitat última del Consell d'Administració i implicació de l'Alta Direcció.
- Perfil de risc mitjà-baix.
- Implicació de tota l'organització.
- La gestió comprèn el cicle complet de les operacions.
- Decisions conjuntes, tenint en compte que hi ha un sistema de facultats i que sempre es requereix l'aprovació de dos empleats.
- Independència de les unitats de negoci i operatives.
- Concessió partint de la capacitat de devolució del titular i d'una rendibilitat adequada.
- Homogeneïtat en els criteris i les eines utilitzats.
- Descentralització de les decisions.
- Ús de tècniques avançades.
- Dotació de recursos adequats.

Formació

En l'àmbit específic de l'activitat de Riscos, a escala d'Alta Direcció es defineixen els continguts de formació, tant en les funcions de suport al Consell d'Administració/Alta Direcció, amb continguts específics que facilitin la presa de decisions a alt nivell, com en la resta de les funcions de l'organització, especialment pel que fa a professionals de la xarxa d'oficines. Tot això es fa amb l'objectiu de facilitar la translació a tota l'organització del RAF, la descentralització de la presa de decisions, l'actualització de competències en l'anàlisi de riscos i l'optimització de la qualitat del risc.

L'Entitat estructura la seva oferta formativa a través de l'Escola de Riscos. D'aquesta manera la formació es planteja com una eina estratègica orientada a donar suport a les àrees de negoci a la vegada que és el canal de transmissió de la cultura i les polítiques de riscos de l'Entitat oferint formació, informació i eines a tots els professionals. La proposta s'articula com un itinerari formatiu d'especialització en la gestió de riscos que estarà vinculat a la carrera professional de qualsevol empleat, comprenent des de Banca Retail fins a especialistes de qualsevol àmbit.

Les principals iniciatives formatives de l'Entitat en l'àmbit de foment de la cultura de risc tenen les magnituds següents:

FORMACIÓ I CULTURA DE RISCOS

CURS	TÍTOL	COL·LECTIU FORMAT	NOMBRE DE PERSONES ANY
Curs Bàsic de Risc Bancari *(quarta edició)*	Certificació Universitària nivell bàsic	No especialistes de la xarxa comercial d'oficines i altres col·lectius ded'interès que puguin requerir un coneixement bàsic dels criteris de risc de l'organització per a l'acompliment del seu treball	289
Diploma de Postgrau en Anàlisi de Risc Bancari *(setena edició)*	Diploma universitari	Direccions i subdireccions d'oficines de la xarxa comercial i altres col·lectius d'interès que, per la seva funció, puguin tenir atribucions en la concessió d'operacions d'actiu, o bé requereixin un coneixement avançat del risc	355
Formació especialista en riscos per a oficines AgroBank *(primera edició)*	Especialitat	Empleats que componen la xarxa d'oficines AgroBank	1.169
Formació especialista en riscos per a oficines BusinessBank *(primera edició)*	Especialitat	Empleats que componen la xarxa d'oficines BusinessBank	242
Formació especialista en riscos per a oficines de Banca Privada *(primera edició)*	Especialitat	Empleats que componen la xarxa de Banca Privada	366

Comunicació

La difusió de la cultura corporativa de riscos és un element essencial per al manteniment d'un marc robust i coherent alineat amb el perfil de riscos de l'Entitat. En aquest sentit, cal destacar la Intranet corporativa de riscos, que constitueix un entorn dinàmic de comunicació directa de les principals novetats de l'entorn de riscos. En destaquen els continguts en l'àmbit d'actualitat, informació institucional, sectorial i formació.

- Addicionalment, com a mecanisme de la difusió de la cultura de riscos durant l'exercici 2018, s'han efectuat diverses iniciatives de comunicació interna, entre les quals destaquem l'anàlisi del resultat de l'*Stress test* 2018: exercici de divulgació dels resultats de l'Entitat efectuat tant a nivell massiu a través de la intranet corporativa com mitjançant sessions temàtiques per a empleats amb especial vinculació amb els aspectes relacionats amb les proves de *stress*.
- Annex IX Circular 4/2017 de Banc d'Espanya (transposició NIIF 9): una vegada implementada la nova norma i exposades les principals implicacions del canvi, s'ha dut a terme una comunicació a tota la xarxa en què s'ha proporcionat una formació addicional didàctica per comprendre-la millor, en especial a escala operativa.

Avaluació i retribució de l'acompliment

Tal com s'ha esmentat a la secció del RAF, l'Entitat vetlla perquè la motivació dels seus empleats sigui coherent amb la cultura de riscos i amb el compliment dels nivells de risc que el Consell està disposat a assumir.

En aquest sentit, hi ha esquemes de compensació vinculats directament amb l'evolució anual de les mètriques del RAF i que es detallen a l'Informe Anual de Remuneracions.

3.2.4. Marc de control intern

L'Entitat disposa d'un Marc de control intern alineat amb: i) les Guies de Control Intern de l'EBA del 26 de setembre de 2017, les quals desenvolupen els requeriments de govern intern establerts a la Directiva 2013/36/UE del Parlament Europeu, i ii) amb altres directrius regulatòries sobre funcions de control aplicables a entitats financeres i a les recomanacions de la CNMV; el qual proporciona un grau de seguretat raonable en la consecució dels objectius de l'Entitat.

En línia amb les directrius dels reguladors i les millors pràctiques del sector, el Marc de control intern es configura partint del «model de tres línies de defensa»:

Model de les tres línies de defensa

Riscos Corporatius	Primera línia de defensa(1)	Segona línia de defensa				Tercera línia de defensa
		C	RMF(2)	VRM	CIF	
Rendibilitat del negoci	DE d'Intervenció, Control de Gestió i Capital		●		●	Auditoria interna
Recursos propis / Solvència	DE d'Intervenció, Control de Gestió i Capital		●		●	
Liquiditat i finançament	DE de Finances		●			
Crèdit	DG de Negoci, DG de Riscos, DE *CIB and International Banking*, DE Morositat, Recuperacions i Actius Adjudicats		●	●		
Deteriorament d'altres actius	DE d'Intervenció, Control de Gestió i Capital, DE d'Assessoria Jurídica i DE d'Actius Adjudicats		●		●	
Mercat	DE de Finances		●	●		
Estructural de tipus d'interès	DE de Finances		●			
Actuarial	DE d'Assegurances		●	●		
Legal i regulatori	DE d'Assessoria Jurídica	●				
Conducta i compliment	DG de Negoci, DE d'Assessoria Jurídica, DE de Finances i DE *CIB and International Banking*	●				
Tecnològic	DE de Mitjans		●			
Processos operatius i esdeveniments externs	DE de Mitjans, DG de Negoci i DE *CIB and International Banking*		●	●		
Fiabilitat de la informació financera	DE d'Intervenció, Control de Gestió i Capital		●		●	
Reputacional	DE de Comunicació, Relacions Institucionals, Marca i RSC i DG de Negoci	●				

(1) S'identifiquen àmbits indicats del Comitè de Direcció, així com particularment altres àmbits específics.
(2) *Risk Management Function*, d'acord amb la seva denominació en anglès, compost de *Corporate Risk Management Function & Planning* i els seus àmbits dependents, incloent-hi VMR.
RMF - *Risk Management Function.*
VRM - Validació de Risc de Model.
CIF - Control Intern Financer.
C - *Compliance.*
DG - Direcció General.
DE - Direcció Executiva.

Durant aquest exercici, en el context de la corporativització de les funcions de control, s'han formalitzat els límits de responsabilitat i funcionals corporatius i de control intern de les filials, amb l'objectiu d'assegurar la supervisió i control dels riscos en el conjunt de l'Entitat.

Primera línia de defensa

Formada per les línies de negoci (àrees prenedores de risc) i les seves funcions suport. Són responsables de desenvolupar i mantenir controls efectius sobre els seus negocis corresponents, així com d'identificar, gestionar i mesurar, controlar, mitigar i comunicar els principals riscos que originen en l'exercici continu de la seva activitat. Entre altres responsabilitats, identifiquen, avaluen i notifiquen les seves exposicions, tenint en compte l'apetit al risc del banc, les seves polítiques, procediments i controls.

La manera com la línia de negoci executa les seves responsabilitats ha de reflectir la cultura de risc actual del banc, promoguda pel Consell d'Administració.

Aquestes funcions poden estar integrades en les mateixes unitats de negoci i suport al negoci. No obstant això, quan el nivell de complexitat, intensitat o necessitat de focalització ho requereixi, és desitjable l'establiment d'unitats de control específiques, dotades d'una especialització superior, per assegurar un nivell adequat de control dels riscos d'aquestes activitats.

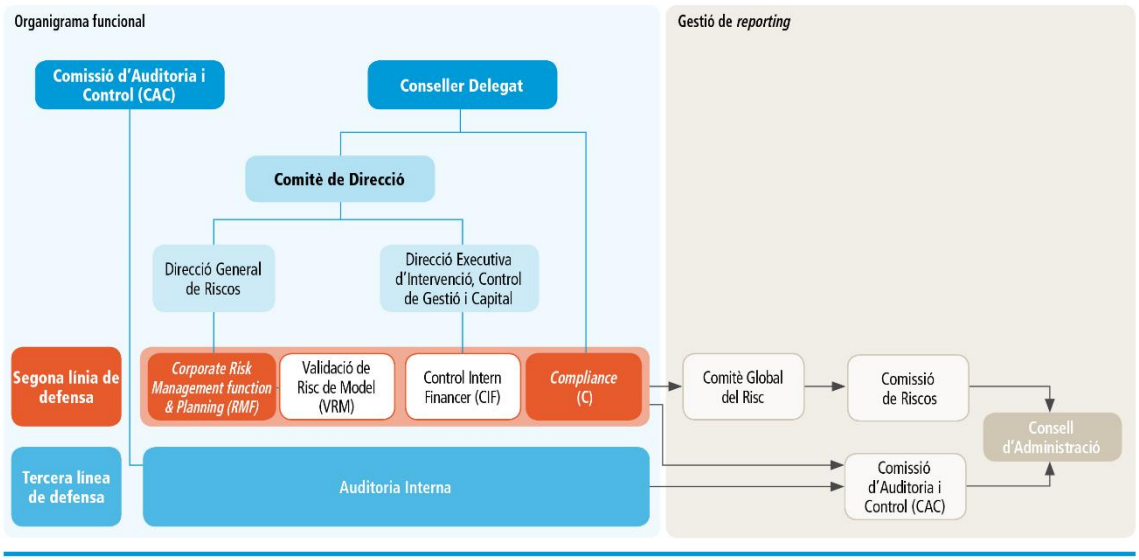
Segona línia de defensa

Les funcions integrades en la segona línia de defensa actuen de forma independent de les unitats de negoci i comprenen:

- L'establiment de polítiques de gestió i control dels riscos, en coordinació amb la primera línia de defensa, i l'avaluació del compliment posterior.
- La identificació, mesurament i seguiment dels riscos (incloent-hi els emergents), per contribuir a la definició i implantació d'indicadors de risc, alineats amb el RAF.
- Identificació de debilitats de control i establiment i implantació dels plans d'acció.
- Validació interna o de contrast independent dels models interns.
- Així mateix, coordinen els processos de formalització i seguiment del procés de Risk Assessment, el Catàleg de Riscos Corporatiu i el RAF.

Les activitats de la segona línia de defensa, així com i) les debilitats identificades, ii) el seguiment dels plans d'acció i (iii) l'opinió sobre l'adequació de l'entorn de control en l'Entitat es reporten periòdicament als òrgans responsables de l'entorn control, seguint la jerarquia establerta, així com a organismes supervisors.

Esquema organitzatiu funcional i de *reporting* de la segona i tercera línia



La segona línia de defensa es distribueix entre:

- *Corporate Risk Management Function & Planning* (RMF)

  L'RMF té responsabilitat en la identificació, seguiment, anàlisi, mesurament, gestió i *reporting* dels riscos, adquirint una visió general sobre la totalitat de riscos de l'Entitat. A aquest efecte, tots els aspectes considerats rellevants per a l'exercici de la seva funció desenvolupats per funcions de segona línia de defensa sense dependència jeràrquica seran reportats a l'RMF.

  Addicionalment, la funció d'RMF, en relació amb les matèries que són de la seva competència: i) fa el seguiment de l'organització interna de la segona línia de defensa, els plans i les activitats generals, i l'avaluació de la seva eficàcia; ii) vetlla pel dimensionament adequat de la segona línia de defensa per garantir la gestió eficaç de les seves responsabilitats, fer el seguiment dels seus objectius i dels projectes de millora relatius als processos i sistemes de gestió i seguiment dels riscos; i iii) assegura a la Direcció i als Òrgans de Govern l'existència, el disseny adequat i l'aplicació efectiva de les polítiques i els procediments de control dels riscos en l'organització i avalua l'entorn de control dels riscos. Així mateix, l'RMF ha de reforçar sempre que sigui necessari els mecanismes de coordinació de les actuacions de les Unitats de Control de Riscos de la primera, segona i tercera línia de defensa.

- Control Intern Financer (CIF)

  El departament de Control Intern Financer depèn jeràrquicament de la Direcció Executiva d'Intervenció, Control de Gestió i Capital, s'integra funcionalment en l'RMF i fa les funcions de segona línia de defensa amb relació als riscos següents: i) rendibilitat de negoci; ii) recursos propis / solvència; iii) deteriorament d'altres actius i iv) fiabilitat de la informació financera.

- *Compliance* (C)

  Compliance és una funció en dependència del Conseller Delegat, i reporta directament, en el seu àmbit d'actuació, a l'Alta Direcció, als Òrgans de Govern, així com als organismes supervisors (Banc d'Espanya, BCE, SEPBLAC, Tresor, *CNMV i altres organismes).*

  El model de supervisió de *Compliance* es basa en quatre palanques principals de gestió: i) definició i manteniment d'una taxonomia detallada de riscos en cada àmbit d'actuació; ii) Pla de *Compliance* anual, en què es determinen les activitats de *monitoring* i de revisió de procediments interns en funció de la seva criticitat; iii) seguiment de *gaps* (deficiències de control o incompliments de normatives) identificats, bé per la primera línia de defensa, bé a través de les activitats integrades en el *Compliance Plan*, bé per informes d'experts externs, informes de les inspeccions dels organismes supervisors, reclamacions de clients, etc. i dels Plans d'Acció de millora, sobre els quals es fa un seguiment periòdic; iv) *reporting* i escalat de la informació rellevant, seguiment d'inspeccions o deficiències en l'àmbit de *Compliance*.

  Així mateix, la funció de *Compliance* fa activitats d'assessorament sobre les matèries de la seva competència, i duu a terme accions de desenvolupament i transformació de la «Cultura» de *Compliance* a través del redisseny de processos basats en la tecnologia, a través de plans de sensibilització i comunicació a tota l'organització i a través d'accions de formació, i estableix un pla de formació regulatòria obligatòria i vinculada al bonus anual.

  Una altra activitat que duu a terme és vetllar per les bones pràctiques en matèria d'integritat i normes de conducta, per a la qual cosa disposa, entre d'altres mitjans, del canal confidencial de consultes i denúncies intern per a empleats.

- Validació i Risc de Model (validació interna)

  La funció de validació interna a CaixaBank la duu a terme Validació i Risc de Model (VRM), dependent de l'RMF, que té com a objectiu emetre una opinió tècnica independent sobre l'adequació dels models interns utilitzats a l'efecte de gestió interna i/o de caràcter regulatori de l'Entitat. Dins els seus àmbits d'actuació s'inclou la revisió dels aspectes metodològics i de gestió (usos dels models i eines de gestió, nivell de cobertura, controls, governança i implantació dels models en els processos de gestió) i la verificació de l'existència d'un entorn tecnològic amb la qualitat de dades suficient per donar suport a les necessitats dels models.

  Les activitats de VRM estan alineades amb les exigències normatives dels diferents mecanismes de supervisió.

  Els resultats de qualsevol activitat de revisió de la VMR deriven en una opinió global i en diverses recomanacions, si són necessàries. L'atenció de la VRM s'ha de centrar en les principals deficiències identificades, adequant el nivell de seguiment i escalat de les recomanacions en funció de la seva rellevància.

Tercera línia de defensa

Per garantir la independència i autoritat de la funció, la Direcció d'Auditoria Interna depèn funcionalment de la Comissió d'Auditoria i Control, comissió especialitzada del Consell d'Administració, i reporta al President del Consell d'Administració.

Auditoria Interna disposa d'un Estatut de la seva funció aprovat pel Consell d'Administració que estableix que és una funció independent i objectiva d'assegurament i consulta i s'ha concebut per agregar valor i millorar les activitats. Té com a objectiu proporcionar una seguretat raonable a l'Alta Direcció i als Òrgans de Govern sobre:

- L'eficàcia i eficiència dels Sistemes de Control Intern per a la mitigació dels riscos associats a les activitats de l'Entitat.
- El compliment de la legislació vigent, amb especial atenció als requeriments dels Organismes Supervisors i l'adequada aplicació del RAF definit.
- El compliment de les polítiques i normatives internes, i l'alineació amb les millors pràctiques i bons usos sectorials, per a un adequat govern intern de l'Entitat.
- La fiabilitat i integritat de la informació financera i operativa, incloent-hi l'efectivitat del Sistema de Control Intern sobre la Informació Financera (SCIIF).

En aquest sentit, els principals àmbits de supervisió es refereixen a:

- L'adequació, l'eficàcia i la implantació de polítiques, normes i procediments.
- L'efectivitat dels controls.
- L'adequat mesurament i seguiment d'Indicadors de la primera línia de defensa i segona línia de defensa.
- L'existència i correcta implantació dels plans d'acció per a la remediació de les debilitats dels controls.
- La validació, el seguiment i l'avaluació de l'entorn de control que fa la segona línia de defensa.

Així mateix, les seves funcions inclouen i) l'elaboració del Pla Anual d'Auditoria amb visió plurianual basat en les avaluacions de riscos, que inclogui els requeriments dels reguladors i les tasques o els projectes sol·licitats per l'Alta Direcció / Comitè de Direcció i la Comissió d'Auditoria i Control; ii) l'informe periòdic de les conclusions dels treballs efectuats i les debilitats detectades als Òrgans de Govern, l'Alta Direcció, els auditors externs, supervisors i resta d'entorns de control i gestió que correspongui; i iii) aportar valor mitjançant la formulació de recomanacions per resoldre les debilitats detectades en les revisions i el seguiment de la seva adequada implantació pels centres responsables.

3.3.1. Descripció general

El risc de crèdit és el més significatiu del balanç i es deriva de l'activitat comercial bancària, de l'operativa de tresoreria i de la participació a llarg termini en el capital d'instruments de patrimoni.

L'exposició màxima al risc de crèdit dels instruments financers inclosos als epígrafs d'instruments financers de l'actiu del balanç, incloent-hi el risc de contrapart, es presenta a continuació:

EXPOSICIÓ MÀXIMA AL RISC DE CRÈDIT
(Milers d'euros)

	EXPOSICIÓ MÀXIMA AL RISC DE CRÈDIT	COBERTURA	FACTORS DE CONVERSIÓ DE CRÈDIT (CCF)*
Actius financers mantinguts per negociar (Nota 10)	**1.008.228**		
Instruments de patrimoni	266.762		
Valors representatius de deute	741.466		
Actius financers no destinats a negociació valorats obligatòriament a valor raonable amb canvis en resultats (Nota 11)	**473.172**		
Instruments de patrimoni	61.343		
Valors representatius de deute	85.000		
Préstecs i bestretes	326.829		
Actius financers a valor raonable amb canvis en un altre resultat global (Nota 12)	**19.902.806**		
Instruments de patrimoni	2.856.935		
Valors representatius de deute	17.045.871		
Actius financers a cost amortitzat (Nota 13)	**227.316.142**	**(4.394.329)**	
Valors representatius de deute	13.893.719	(214)	
Préstecs i bestretes	213.422.423	(4.394.115)	
Entitats de crèdit	7.488.077	(29)	
Clientela	205.934.346	(4.394.086)	
Derivats	**3.752.302**		
TOTAL EXPOSICIÓ ACTIVA	**252.452.650**	**(4.394.329)**	
TOTAL GARANTIES CONCEDIDES I COMPROMISOS	**76.876.147**	**(242.545)**	**(49.351.908)**
TOTAL	**329.328.797**	**(4.636.874)**	**(49.351.908)**

(*) CCF (*Credit Conversion Factors*), factor de conversió de crèdit de garanties concedides i compromisos en crèdits.

L'exposició màxima al risc de crèdit és el valor en llibres brut, excepte en el cas de derivats que és el valor de l'exposició segons el mètode de valoració de la posició a preus de mercat, que es calcula com la suma de:

- Exposició actual: el valor més alt entre zero i el valor de mercat d'una operació o d'una cartera d'operacions en un conjunt d'operacions compensables amb una contrapart que es perdria en cas d'impagament de la contrapart, assumint que no es recuperarà res sobre el valor de les operacions en cas d'insolvència o liquidació més enllà del col·lateral rebut.
- Risc potencial: variació de l'exposició creditícia com a resultat dels canvis futurs de les valoracions de les operacions compensables amb una contrapart durant el termini residual fins a venciment.

Respecte a l'activitat ordinària, l'Entitat orienta la seva activitat creditícia a la satisfacció de les necessitats de finançament de les famílies i empreses en un entorn de risc de perfil mitjà-baix, conforme amb el RAF, amb la voluntat de mantenir el seu lideratge en el finançament de particulars i PIMES, així com per reforçar la prestació de serveis de valor afegit al segment de grans empreses, tal com recull el Pla Estratègic 2015-2018.

Els principis i polítiques que sustenten la gestió del risc de crèdit a l'Entitat són els següents:

- Una relació adequada entre els ingressos i les càrregues que assumeixen els consumidors.
- La verificació documental de la informació facilitada pel prestatari i la seva solvència.
- La informació precontractual i protocols d'informació adequats a les circumstàncies i característiques personals de cada client i de l'operació.
- Una valoració adequada i independent de les garanties immobiliàries.
- No és política del Grup concedir crèdit en moneda estrangera a particulars.

3.3.2. Cicle del risc de crèdit

El cicle complet de gestió del risc de crèdit comprèn tota la vida de l'operació, des de l'anàlisi de la viabilitat i l'admissió del risc segons criteris establerts, fins al seguiment de la solvència i de la rendibilitat i, eventualment, la recuperació dels actius deteriorats. La diligència en la gestió de cadascuna d'aquestes etapes propiciarà l'èxit en el reemborsament.

3.3.2.1. Admissió i concessió

El procés d'admissió i concessió de noves operacions es basa en l'anàlisi de quatre punts bàsics: anàlisi dels intervinents, finalitat de l'operació, capacitat de devolució i característiques de l'operació.

A aquest efecte, hi ha un sistema de facultats fonamentat en l'expedient electrònic, que inclou tota la informació rellevant per ser analitzada i resolta pel nivell d'aprovació pertinent. L'assignació del nivell d'aprovació es fa per defecte als empleats amb càrrec de responsabilitat, segons la delegació establerta per la Direcció com a estàndard adequat associat al càrrec.

Aquest sistema de facultats es fonamenta en l'estudi de quatre eixos:

- **Import:** és la suma sol·licitada juntament amb el risc ja concedit. L'import de l'operació es defineix partint de dos mètodes alternatius, segons el segment a què pertanyen les operacions:
  - D'acord amb la pèrdua esperada acumulada de totes les operacions del client i del seu grup econòmic. S'aplica a les sol·licituds el primer titular de les quals és una empresa privada o promotora immobiliària segmentada en el Sistema d'Informació de Riscos (SIR) com a microempresa, petita, mitjana-petita, mitjana-gran o gran.
  - D'acord amb l'import nominal i les garanties de tots els riscos del client o del seu grup econòmic. S'aplica a persones físiques i a la resta de persones jurídiques (empreses molt grans, sector públic, UTE...).
- **Garantia**: comprèn el conjunt de béns i/o peces afectades per assegurar el compliment d'una obligació.
- **Política de Risc General**: conjunt de polítiques que identifiquen i avaluen les variables rellevants de cada tipus de sol·licitud. Principalment, suposen tractaments específics en referència a operacions de petit import relatiu, refinançaments, alertes de persona, activitat de seguiment del risc, ràtios d'endeutament i diagnòstic de l'*scoring*.
- **Termini:** durada de l'operació sol·licitada, correlacionat amb la finalitat de l'operació. Hi ha polítiques específiques en funció del tipus d'operació i termini d'aquesta, que requereixen un nivell més alt de facultats per a la seva aprovació.

Amb el propòsit de facilitar l'agilitat en la concessió a particulars i autònoms, hi ha un centre d'admissió de riscos de particulars amb el compromís de donar resposta a les sol·licituds en un termini de 48 h. En determinats casos estan preconcedides a través de determinats canals. Per part seva, les sol·licituds de persones jurídiques es distribueixen a escala territorial a través de Centres d'Admissió de Riscos (CAR), que gestionen les sol·licituds dins els seus nivells d'atribució, i es traslladen a centres especialitzats de Serveis Centrals si aquests s'excedeixen. L'aprovació del risc de qualsevol operació, llevat d'aquelles que poden ser aprovades en Oficina o pel Director d'Àrea de Negoci, està subjecta a la concurrència de firmes d'un responsable de negoci i un responsable de risc.

Amb caràcter particular, l'organització interna d'Admissió de Risc d'Empreses en Serveis Centrals parteix de l'estructura especialitzada següent segons la tipologia de riscos i segments de clients:

Riscos Corporativa	Centralitza grups empresarials que tinguin una facturació anual superior als 200 milions d'euros.
Risc d'Empreses	Comprèn les persones jurídiques o grups d'empreses amb facturació fins a 200 milions d'euros, i els de més de 200 milions d'euros que no gestionen els centres de Corporativa.
Risc Immobiliari	Atén empreses promotores de qualsevol segment independentment de la facturació i societats d'inversió immobiliària.
Risc Turisme i Agroalimentari	Comprèn totes les empreses o grups empresarials que duen a terme la seva activitat en el sector turisme i agroalimentari
Project Finance	Comprèn totes les operacions que es presenten mitjançant l'esquema de finançament de projecte, o *project finance*.
Risc Sobirà, País i Entitats Financeres	Operacions d'institucions autonòmiques o centrals, ajuntaments i institucions públiques locals.
Risc Sector Financer i Risc País	Gestió del risc de contrapartida Bancari i risc País que porten implícit les operacions de finançament dels diferents segments.

Finalment, el Comitè Permanent de Crèdits té delegades les facultats per a l'aprovació d'operacions individuals fins a 100 milions d'euros, sempre que el risc acumulat amb el client sigui igual o inferior a 150 milions d'euros i, en general, té atribucions per aprovar operacions que impliquen excepcions en les seves característiques a les que poden aprovar-se en oficina i als CAR. En cas d'excedir els imports esmentats, la facultat d'aprovació correspon a la Comissió Executiva.

D'altra banda, hi ha polítiques, mètodes i procediments d'estudi i concessió de préstecs o crèdits responsables, com les associades al desenvolupament del que disposa la Llei 2/2011 d'Economia Sostenible i l'Ordre EHA/2899/2011, de transparència i protecció del client de serveis bancaris.

A l'efecte de *pricing* es consideraran tots els factors associats a l'operació, és a dir, els costos d'estructura, de finançament, la rendibilitat històrica del client i la pèrdua esperada de l'operació. Addicionalment als costos anteriors, les operacions hauran d'aportar remuneració al capital que es calcularà neta d'impostos.

Les eines de *pricing* i RAR (Rendibilitat Ajustada a Risc) permeten assolir els estàndards més alts en el control de l'equilibri entre la rendibilitat i el risc, i possibiliten identificar els factors determinants de la rendibilitat de cada client i així poder analitzar clients i carteres segons la seva rendibilitat ajustada.

Correspon a la Direcció General de Negoci l'aprovació dels preus de les operacions. En aquest sentit, la determinació dels preus es troba subjecta a un sistema de facultats enfocat a obtenir una remuneració igual al cost del capital estimat per a l'Entitat i, addicionalment, també a establir els marges en funció dels diferents negocis.

3.3.2.2. Mitigació del risc

El perfil de gestió del risc de crèdit de l'Entitat està caracteritzat per una política de concessió prudent, d'acord amb les condicions de l'acreditat i cobertures/garanties adequades. En qualsevol cas, les operacions a llarg termini han de comptar amb garanties més sòlides per la incertesa derivada del pas del temps i, en cap cas, aquestes garanties han de substituir una falta de capacitat de devolució o una incerta finalitat de l'operació.

A efectes comptables, es consideren garanties eficaces les garanties reals i personals que són vàlides com a mitigant del risc en funció, entre altres, de: i) el temps necessari per a l'execució de les garanties; ii) la capacitat de realització de les garanties i iii) l'experiència en la seva realització. A continuació es descriuen les diferents tipologies de garanties amb les seves polítiques i procediments en la gestió i valoració:

- Garanties personals: destaquen les operacions de risc amb empreses, en què es considera rellevant l'aval dels socis, tant persones físiques com jurídiques. Quan es tracta de persones físiques, l'estimació de la garantia s'efectua a partir de les declaracions de béns i, quan l'avalador és persona jurídica, s'analitza en el procés de concessió com un titular.
- Garanties reals: els principals tipus de garanties reals acceptats són els següents:
  - Garanties pignorades: destaquen la peça d'operacions de passiu o els saldos intermediats. Per poder ser admesos com a garantia, els instruments financers han de complir, entre d'altres requisits: i) estar gestionats o dipositats en l'Entitat; ii) estar lliures de càrregues, iii) la seva definició contractual no n'ha d'impedir la pignoració, i iv) la seva qualitat creditícia

no ha d'estar relacionada amb el titular del préstec. La pignoració roman fins que venç o es cancel·la anticipadament l'actiu o mentre no es doni de baixa.

- Garanties hipotecàries: és un dret real constituït sobre un bé immoble en garantia d'una obligació.

Les polítiques internes estableixen el següent:

- El procediment d'admissió de garanties i els requeriments necessaris per a la formalització de les operacions com, per exemple, la documentació que ha de ser lliurada a l'Entitat i la certesa jurídica amb què ha de comptar.
- Els processos de revisió de les taxacions registrades, per assegurar el correcte seguiment i control de les garanties. Es duen a terme processos periòdics de contrast i validació dels valors de taxació, per tal de detectar possibles anomalies en l'actuació de les societats de taxació que proveeixen els seus serveis a l'Entitat.
- La política de desemborsament, que afecta principalment les operacions de promocions i autopromocions immobiliàries.
- *Loan-to-value* (LTV) de l'operació. Els capitals a concedir en operacions hipotecàries estan limitats a uns percentatges sobre el valor de la garantia, valor que es defineix com el més baix d'entre el de taxació i, en el cas que es tracti d'una operació d'adquisició, el valor de l'escriptura pública de compravenda. Els sistemes informàtics calculen el nivell d'aprovació requerit per a cada tipus d'operació.
- Derivats de crèdit: garants i contrapart. L'Entitat utilitza puntualment derivats de crèdit, contractats amb entitats d'alt nivell creditici i emparats per contractes col·laterals, per a la cobertura del risc de crèdit.

A continuació s'ofereix el detall de les garanties rebudes per a la concessió d'operacions de l'Entitat:

CATEGORITZACIÓ PER STAGE DE LA INVERSIÓ CREDITÍCIA I GARANTIES AFECTES (*)
(Milers d'euros)

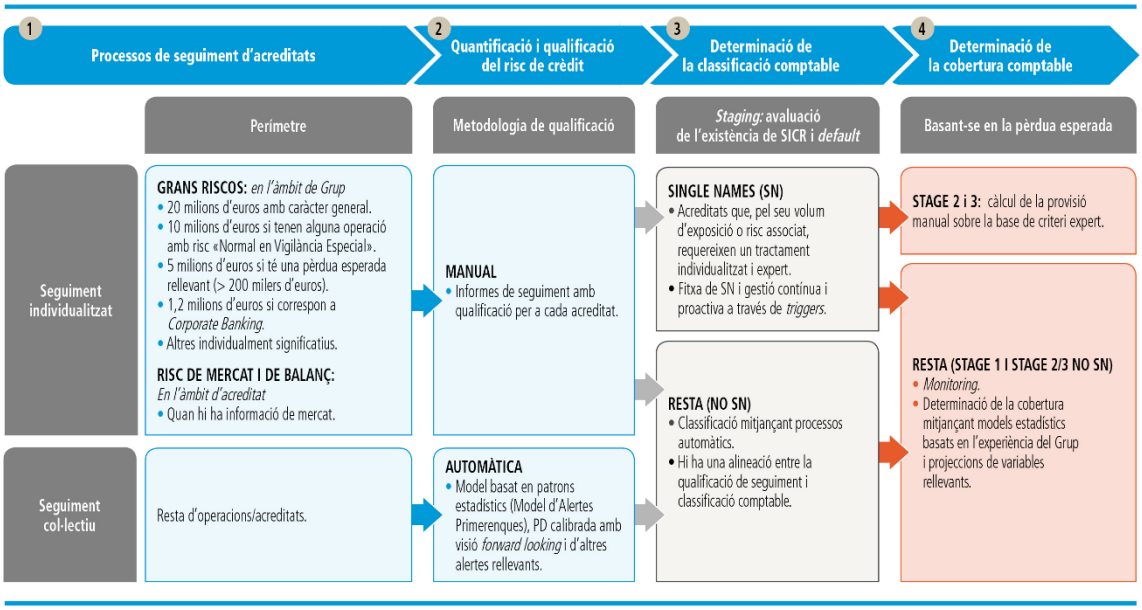
	31-12-2018			01-01-2018 (**)		
	IMPORT BRUT	CORRECCIONS DE VALOR PER DETERIORAMENT	VALOR DE LES GARANTIES (***)	IMPORT BRUT	CORRECCIONS DE VALOR PER DETERIORAMENT	VALOR DE LES GARANTIES (***)
***Stage* 1:**	**180.921.111**	**(353.579)**	**278.686.559**	**182.563.709**	**(525.059)**	**299.572.679**
Sense garantia real associada	78.620.130	(205.033)	0	69.707.628	(466.009)	0
Amb garantia real immobiliària	98.969.892	(144.234)	274.146.669	104.333.281	(54.106)	291.940.141
Amb altres garanties reals	3.331.089	(4.312)	4.539.890	8.522.800	(4.944)	7.632.538
***Stage* 2:**	**13.816.241**	**(518.240)**	**23.808.590**	**13.211.600**	**(477.170)**	**13.725.078**
Sense garantia real associada	3.651.260	(243.759)	0	4.645.698	(333.112)	0
Amb garantia real immobiliària	9.876.898	(233.636)	23.345.127	8.232.326	(129.585)	13.349.550
Amb altres garanties reals	288.083	(40.845)	463.463	333.576	(14.473)	375.528
***Stage* 3:**	**9.332.502**	**(3.517.567)**	**15.238.861**	**12.271.361**	**(5.207.595)**	**14.952.026**
Sense garantia real associada	2.169.194	(1.215.391)	0	3.219.371	(2.683.874)	0
Amb garantia real immobiliària	7.082.437	(2.267.263)	15.166.215	8.891.923	(2.401.271)	14.861.993
Amb altres garanties reals	80.871	(34.913)	72.646	160.067	(122.450)	90.033
PRÉSTECS	204.069.854	(4.389.386)	317.734.010	208.046.670	(6.209.824)	328.249.783
Stage 1	2.191.321	(4.700)		2.303.662	(18.590)	
BESTRETES	2.191.321	(4.700)		2.303.662	(18.590)	
TOTAL	**206.261.175**	**(4.394.086)**	**317.734.010**	**210.350.332**	**(6.228.414)**	**328.249.783**

(*) Inclou préstecs i bestretes a la clientela dels epígrafs «Actius financers a cost amortitzat» (Nota 13) i «Actius financers no destinats a negociació valorats obligatòriament a valor raonable amb canvis en resultats» (Nota 11)
(**) Vegeu apartat «Comparació de la informació» de la Nota 1.
(***) El valor de la garantia és l'import menor entre la garantia rebuda i el valor del préstec, excepte per a les operacions dubtoses, que és el seu valor raonable.

D'altra banda, les mesures de mitigació del risc de contrapartida es detallen a l'apartat 3.3.5.

3.3.2.3. Seguiment i mesurament del risc de crèdit

L'Entitat disposa d'un sistema de seguiment i mesurament que garanteix la cobertura de qualsevol acreditat i/o operació mitjançant procediments metodològics adaptats a la naturalesa de cada titular i risc:



① *Processos de seguiment d'acreditats*

El resultat de l'acció de seguiment és establir una conclusió que determini la qualitat del risc assumit amb un acreditat («Qualificació de Seguiment») i les accions que cal fer, si escau, incloent-hi l'estimació del deteriorament. L'objecte del seguiment del risc són acreditats titulars d'instruments de deute i exposicions fora de balanç que comportin risc de crèdit. Els resultats són una referència per a la política de concessions futures.

El seguiment de les exposicions s'articula en la Política de Seguiment de Risc de Crèdit, en funció de l'exposició i l'especificitat d'aquestes, i se segrega en àmbits diferenciats, de conformitat amb les diferents metodologies de mesurament del risc de crèdit.

La qualificació de seguiment és una valoració efectuada sobre la situació del client i dels seus riscos. Les diferents qualificacions de seguiment de risc són, de millor a pitjor: inapreciable, baix, mitjà, mitjà-alt i dubtós; i poden generar-se de manera manual (en el cas del perímetre d'acreditats sota seguiment individualitzat) o automàtica (per a la resta).

En funció del perímetre de seguiment i qualificació en què estiguin inclosos els acreditats, aquest pot ser:

- **Seguiment individualitzat:** aquests procediments s'apliquen a exposicions d'import rellevant i/o que presenten característiques específiques. El seguiment de grans riscos condueix a l'emissió d'informes de seguiment de grups, i conclou en qualificació de seguiment per als acreditats que el componen.
- **Seguiment col·lectiu:** les qualificacions en aquest cas s'obtenen a partir de la combinació d'un model estadístic específic referit com el Model d'Alertes Primerenques (MAT), la probabilitat d'incompliment (PD per a *probability of default*) calibrada amb visió *forward-looking* (consistent amb la utilitzada en el càlcul de les cobertures per risc de crèdit) i diverses alertes rellevants. Tant el MAT com la PD s'actualitzen amb una freqüència mínima mensual, la qual és diària en el cas de les alertes.

  Addicionalment, els models MAT i PD estan subjectes a la Política de Models de l'Entitat i han de complir amb els requisits que s'inclouen en aquesta.

② *Quantificació i qualificació del risc de crèdit*

El risc de crèdit quantifica les pèrdues derivades per l'incompliment de les obligacions financeres per part dels acreditats sobre la base de dos conceptes: la pèrdua esperada i la pèrdua inesperada.

- **Pèrdua esperada** (PE). És la mitjana o esperança matemàtica de les pèrdues possibles i es calcula com el producte de les tres magnituds següents: PD, exposició (EAD per a *exposure at default*) i severitat (LGD per a *loss given default*).
- **Pèrdua inesperada**. Són les pèrdues potencials imprevistes, produïdes per la variabilitat que poden tenir les pèrdues respecte a la pèrdua esperada estimada, i poden ser fruit de canvis sobtats de cicle, variació en els factors de risc o en la dependència entre el risc de crèdit dels diferents deutors. Les pèrdues inesperades són poc probables i d'import elevat i han de ser absorbides pels recursos propis de l'Entitat. El càlcul de la pèrdua inesperada també es basa en la PD, EAD i LGD de les operacions.

L'estimació dels paràmetres del risc de crèdit es basa en la mateixa experiència històrica d'impagament. Per fer-ho, es disposa d'un conjunt d'eines i tècniques d'acord amb les necessitats particulars de cadascun dels riscos, les quals es descriuen a continuació partint de la seva afectació sobre els tres factors de càlcul de la pèrdua esperada:

- **Exposició:** l'exposició estima el deute pendent en cas d'incompliment del client. Aquesta magnitud és rellevant per a aquells instruments financers que tenen una estructura d'amortització variable en funció de les disposicions que faci el client (generalment, qualsevol producte *revolving*).

  L'obtenció d'aquesta estimació es basa en l'observació de l'experiència interna de morositat, relacionant els nivells de disposició en el moment de l'incompliment i els 12 mesos anteriors. Per a la construcció del model es tenen en compte variables rellevants com la naturalesa del producte, el termini fins al venciment i les característiques del client.

- **Probabilitat d'incompliment**: l'Entitat disposa d'eines d'ajuda a la gestió per a la predicció de la probabilitat d'incompliment de cada acreditat que cobreixen gairebé la totalitat de l'activitat creditícia.

  Aquestes eines, implantades a la xarxa d'oficines i integrades en els canals de concessió i seguiment de risc, han estat desenvolupades d'acord amb l'experiència històrica de mora i incorporen les mesures necessàries per ajustar els resultats tant al cicle econòmic, amb l'objectiu d'oferir mesuraments relativament estables a llarg termini, com a l'experiència recent i a projeccions futures. Els models es poden classificar en funció de la seva orientació al producte o al client:

  - Les eines orientades al producte s'utilitzen bàsicament en l'àmbit d'admissió de noves operacions de banca detallista (*scorings d'admissió*) i prenen en consideració característiques del deutor, informació derivada de la relació amb els clients, alertes internes i externes i característiques pròpies de l'operació, per determinar la seva probabilitat d'incompliment.
  - Les eines orientades al client avaluen la probabilitat d'incompliment del deutor. Estan integrades per *scorings* de comportament per al seguiment del risc de persones físiques i per *ratings* d'empreses.

    Pel que fa a empreses, les eines de *rating* són específiques en funció del segment al qual pertanyen. Particularment, en el cas de microempreses i pimes, el procés d'avaluació es basa en un algoritme modular, i es valoren quatre àrees d'informació diferents: els estats financers, la informació derivada de la relació amb els clients, alertes internes i externes i altres aspectes qualitatius.

    Pel que fa a grans empreses, l'Entitat compta amb models que tenen com a objectiu replicar i ser coherents amb els *ratings* de les agències de qualificació i requereixen el criteri expert dels analistes. Davant la falta d'una freqüència suficient de morositat interna en aquest segment per a l'elaboració de models purament estadístics, la construcció d'aquests models s'alinea amb la metodologia de Standard & Poor's, de manera que s'han pogut utilitzar les taxes d'incompliment global publicades per aquesta agència de *rating*, la qual cosa afegeix fiabilitat a la metodologia.

  L'actualització dels *scorings* i *ratings* de clients s'efectua mensualment amb l'objectiu de mantenir actualitzada la qualificació creditícia, amb l'excepció del *rating* de grans empreses, que s'actualitza amb una freqüència com a mínim anual i també sempre que es produeixin esdeveniments significatius que puguin alterar la qualitat creditícia de l'acreditat. En l'àmbit de persones jurídiques es fan accions periòdiques d'actualització d'estats financers i informació qualitativa per aconseguir el màxim nivell de cobertura del *rating* intern.

- **Severitat**: la severitat quantifica el percentatge del deute que no es podrà recuperar en cas d'incompliment del client.

Es calculen les severitats històriques amb informació interna, considerant els fluxos de caixa associats als contractes des de l'incompliment. Els models permeten obtenir severitats diferenciades en funció de la garantia, la relació préstec/valor (*LTV*), el tipus de producte, la qualitat creditícia de l'acreditat i, per als usos que la regulació ho requereixi, les condicions recessives del cicle econòmic. Dins aquest còmput també es fa una aproximació de les despeses indirectes (personal d'oficines, infraestructura, etc.) associades al procés de recuperació. En el cas de grans empreses, la severitat també incorpora elements de judici expert de forma coherent amb el model de *rating*.

A més de l'ús regulatori per a la determinació dels recursos propis mínims de l'Entitat i el càlcul de cobertures, els paràmetres de risc de crèdit (PD, LGD i EAD) intervenen en diverses eines de gestió com la del càlcul de rendibilitat ajustada al risc, eina de *pricing*, preclassificació de clients, eines de seguiment i sistemes d'alertes.

③ *Determinació de la classificació comptable*

La classificació comptable de les operacions amb risc de crèdit entre els diferents *Stage* (vegeu Nota 2) es determinarà en funció de si s'ha produït o no un increment significatiu del risc de crèdit (SICR) des del reconeixement inicial de l'operació, i/o de si s'ha produït o no un esdeveniment d'incompliment.

S'entendrà que hi ha hagut un increment significatiu del risc (SICR) i, per tant, es classificaran les operacions com a *Stage* 2, quan es presentin debilitats que puguin suposar assumir pèrdues significativament superiors a les esperades en el moment de la concessió. En aquest sentit, per a la identificació de debilitats en operacions i acreditats, l'Entitat compta amb els processos de seguiment i qualificació que s'han descrit anteriorment.

A aquests efectes, l'Entitat procedeix a la classificació comptable a *Stage* 2 quan hi ha hagut un empitjorament significatiu de la qualificació de seguiment de l'acreditat respecte a l'origen de l'operació o un increment relatiu de PD rellevant també respecte a l'origen de l'operació.

Finalment, a més de per aplicació dels criteris anteriors, es classifiquen en *Stage* 2 les operacions següents: i) operacions incloses en un acord de sostenibilitat i que no hagin completat el període de prova; ii) operacions de refinançament, refinançades o reestructurades, que no sigui procedent classificar com a dubtoses i estiguin en el període de prova; iii) operacions d'acreditats en concurs de creditors en què no sigui procedent la seva classificació en *Stage* 3 o fallit; i iv) operacions en què hi hagi imports vençuts amb més de 30 dies d'antiguitat, llevat que hi hagi una prova en contra.

Llevat que estiguin identificades com a operacions de refinançament, refinançades o reestructurades, es classificaran en *Stage* 1 les operacions que deixin de satisfer les condicions per estar classificades en *Stage* 2.

Pel que fa a les operacions de refinançament, refinançades o reestructurades classificades en *Stage* 2 perquè no és procedent classificar-les com a *Stage* 3 en la data de refinançament o reestructuració o per haver estat reclassificades des de la categoria de *Stage* 3, romandran identificades com en *Stage* 2 durant un període de prova fins que es compleixin, amb caràcter general, tots els requisits següents: i) que s'hagi conclòs que no és previsible que puguin tenir dificultats financeres i que, per tant, resulta altament probable que puguin complir les seves obligacions davant l'entitat dins el termini establert i en la forma pertinent; ii) que hagi transcorregut un termini mínim de dos anys des de la data de formalització de l'operació de reestructuració o refinançament o, si és posterior, des de la data de reclassificació des de *Stage* 3; iii) que algun dels titulars no tingui cap altra operació amb imports vençuts més de 30 dies al final del període de prova; i iv) que el titular hagi pagat les quotes meritades de principal i interessos des de la data en què s'hagi formalitzat l'operació de reestructuració o refinançament o, si és posterior, des de la data de reclassificació des de *Stage* 3.

A més, serà necessari que el titular hagi satisfet mitjançant pagaments regulars un import equivalent a tots els imports (principal i interessos) que es trobin vençuts en la data de l'operació de reestructuració o refinançament, o que s'hagin donat de baixa com a conseqüència d'aquesta, o bé, quan sigui més adequat tenint en compte les característiques de les operacions, que s'hagin verificat uns altres criteris objectius que demostrin la capacitat de pagament del titular. La qual cosa implica que no hi hagi clàusules contractuals que dilatin el reemborsament, com ara períodes de carència per al principal.

S'entendrà que hi ha hagut un **esdeveniment d'incompliment** (*default*) i, per tant, es classificaran en *Stage* 3 les operacions que, independentment del titular i la garantia, tinguin algun import vençut per principal, interessos o despeses pactats contractualment, amb més de 90 dies d'antiguitat, així com la resta de les operacions de titulars quan les operacions amb imports vençuts amb més de 90 dies d'antiguitat siguin superiors al 20% dels imports pendents de cobrament.

Les operacions classificades en *Stage* 3 per raó de la morositat del client es reclassificaran en *Stage* 1 o *Stage* 2 quan, com a conseqüència del cobrament de part dels imports vençuts, desapareixen les causes que han motivat la seva classificació com a *Stage* 3 i no subsisteixen dubtes raonables sobre el seu reemborsament total per part del titular per altres raons.

A més, es classificaran en *Stage* 3 les operacions següents: i) operacions amb saldos reclamats judicialment; ii) operacions en què s'ha iniciat el procés d'execució de la garantia real; iii) operacions de refinançament, refinançades o reestructurades, que no sigui procedent classificar com a dubtoses i estiguin en el període de prova; iv) operacions de titulars en concurs de creditors que no sigui procedent classificar en fallit; v) operacions de refinançament, refinançades o reestructurades a les quals correspongui la seva classificació en dubtós, incloent-hi aquelles que havent estat en dubtós abans de l'inici del període de prova siguin refinançades o reestructurades novament o arribin a tenir imports vençuts amb una antiguitat superior als 30 dies; i vi) operacions de titulars que després d'una revisió individualitzada presentin dubtes raonables sobre el seu reemborsament total (principal i interessos) en els termes pactats contractualment.

Llevat que estiguin identificades com a operacions de refinançament, refinançades o reestructurades, les operacions classificades en *Stage* 3 per raons diferents de la morositat del client es podran reclassificar en *Stage* 1 o *Stage* 2 si, com a conseqüència d'un estudi individualitzat, desapareixen els dubtes raonables sobre el seu reemborsament total per part del titular en els termes pactats contractualment i no hi hagi imports vençuts amb més de noranta dies d'antiguitat en la data de reclassificació en *Stage* 1 o *Stage* 2.

En el cas d'operacions de refinançament, refinançades o reestructurades per considerar que la qualitat creditícia de l'operació ha millorat i que, per tant, és procedent la seva reclassificació en *Stage* 2 serà necessari que, amb caràcter general, es verifiquin tots els criteris següents: i) que hagi transcorregut un any des de la data de refinançament o reestructuració; ii) que el titular hagi pagat les quotes meritades de principal i interessos (és a dir, que l'operació no presenti imports vençuts) i hagi reduït el principal renegociat, des de la data en què s'hagi formalitzat l'operació de reestructuració o refinançament o, si és posterior, des de la data de reclassificació d'aquella a la categoria de dubtós; iii) que s'hagi satisfet mitjançant pagaments regulars un import equivalent a tots els imports, principal i interessos, que es trobin vençuts en la data de l'operació de reestructuració o refinançament, o que s'hagin donat de baixa com a conseqüència d'aquesta, o bé quan sigui més adequat tenint en compte les característiques de les operacions, que s'hagin verificat altres criteris objectius que demostrin la capacitat de pagament del titular; i iv) que algun dels titulars no tingui cap altra operació amb imports vençuts en més de 90 dies.

Els riscos d'acreditats declarats en concurs de creditors sense petició de liquidació seran reclassificats en *Stage* 2 quan l'acreditat hagi pagat, almenys, el 25% dels crèdits de l'entitat afectats pel concurs –una vegada descomptada, si escau, la quitança acordada o hagin transcorregut dos anys des de la inscripció al Registre Mercantil de la interlocutòria d'aprovació del conveni de creditors, sempre que aquest conveni s'estigui complint fidelment i l'evolució de la situació patrimonial i financera de l'empresa elimini els dubtes sobre el reemborsament total dels dèbits, tot això llevat que s'hagin pactat interessos notòriament inferiors als de mercat.

A continuació, es detalla el procés de determinació de la classificació comptable dels acreditats:

- ***Single Name*:** per a aquests acreditats es fa una avaluació contínua de l'existència d'evidències o indicis de deteriorament, així com del potencial increment significatiu del risc des del reconeixement inicial (SICR), i es valoren les pèrdues associades als actius d'aquesta cartera.

  Amb l'objectiu d'ajudar en la gestió proactiva de les evidències i indicis de deteriorament i increment significatiu del risc, l'Entitat ha desenvolupat uns *triggers*, a nivell acreditat i a nivell operació, que s'agrupen en funció del segment al qual pertanyen, ja que aquest condiciona la tipologia de la informació necessària per a l'anàlisi del risc de crèdit i la sensibilitat a l'evolució de les variables indicatives del deteriorament. Els *triggers* són indicis de deteriorament de l'actiu que afecten el client o les operacions. Aquests *triggers* són valorats per l'analista per determinar la classificació en *Stage* 2 o *Stage* 3 de les operacions del client:

  - *Triggers* globals:
    - Dificultats financeres de l'emissor o deutor. Hi ha *triggers* de dubtós subjectiu (p. ex. informació financera desfavorable del deutor, mesurada a través de diverses ràtios sobre els EEFF disponibles) i *triggers* de mínim *Stage* 2 (per empitjorament de la qualificació de seguiment).
    - Incompliment de clàusules contractuals, impagaments o retards en el pagament d'interessos o principals. Hi ha *triggers* de *Stage* 3 (p. ex. impagaments superiors a 90 dies) i *triggers* de mínim *Stage* 2 (impagaments superiors a 30 dies).
    - Per dificultats financeres, s'atorguen als acreditats concessions o avantatges que no es considerarien d'una altra manera. *Trigger* de mínim *Stage* 2 (refinançament).
    - Probabilitat que el prestatari entri en fallida o reestructuració. *Trigger* de *Stage* 3 (Concurs de Creditors).

- *Triggers* de mercat. Hi ha *triggers* referents a la identificació de dificultats financeres del deutor o emissor, referents a l'incompliment de clàusules contractuals o bé per desaparició d'un mercat actiu per a l'actiu financer.

- *Triggers* específics: per a sectors com el promotor, *project finance*, administracions públiques.

  En aquells casos en què, segons el parer de l'analista, suposin classificació de contractes com a *Stage* 2 o *Stage* 3, es procedeix al càlcul expert de la provisió específica.

- **Resta de contractes (No *Single Name*):** com s'ha comentat anteriorment, quan hi ha hagut un empitjorament significatiu de la qualificació de seguiment de l'acreditat respecte a l'origen de l'operació o un increment relatiu de PD rellevant també respecte a l'origen de l'operació, es procedeix a classificar el contracte en *Stage* 2. A aquests efectes, la classificació es revisa mensualment, utilitzant la classificació de seguiment i PDS més recents que s'actualitzen amb una freqüència també mensual o més alta.
  La resta de criteris de classificació en *Stage* 2 o *Stage* 3 també es revisen amb una freqüència mensual.

④ *Determinació de la cobertura comptable*

L'objectiu dels requeriments de la NIIF 9 sobre deteriorament de valor és que es reconeguin les pèrdues creditícies esperades de les operacions, avaluades sobre una base col·lectiva o individual, considerant tota la informació raonable i fonamentada disponible, incloent-hi la de caràcter prospectiu (*forward-looking*).

Principis per a l'estimació de les pèrdues creditícies esperades a l'efecte de la determinació de les cobertures de pèrdua per risc de crèdit

La cobertura calculada o provisió es defineix com la diferència entre l'import en llibres brut de l'operació i el valor actualitzat de l'estimació dels fluxos d'efectiu que s'espera cobrar, descomptats amb el tipus d'interès efectiu de l'operació, considerant les garanties eficaces rebudes.

L'Entitat estima les pèrdues creditícies esperades d'una operació de manera que aquestes pèrdues reflecteixin:

A un import ponderat i no esbiaixat, determinat mitjançant l'avaluació d'una sèrie de resultats possibles;

B el valor temporal dels diners, i

C la informació raonable i fonamentada que estigui disponible en la data de referència, sense cost ni esforç desproporcionat, sobre successos passats, condicions actuals i previsions de condicions econòmiques futures.

D'acord amb la normativa aplicable, el mètode de càlcul de la cobertura està determinat en funció de si l'acreditat és individualment significatiu i de la seva classificació comptable.

- Si el client, a més de ser individualment significatiu, presenta operacions en situació dubtosa (per raó de la morositat o bé per raons diferents de la morositat) o en *Stage* 2, la cobertura de les seves operacions dubtoses serà estimada mitjançant una anàlisi detallada dels fluxos del client tenint en compte la situació del titular d'aquestes, i els fluxos que s'esperen desemborsar s'avaluaran mitjançant metodologies en funció de la capacitat del client per generar fluxos per la seva activitat.

- En la resta de casos, la cobertura s'estima de forma col·lectiva mitjançant metodologies internes, subjectes a la Política de Models i Paràmetres vigent, d'acord amb l'experiència històrica pròpia d'incompliments i recuperacions de carteres i tenint en compte el valor actualitzat i ajustat de les garanties eficaces. Addicionalment, es tindran en consideració previsions de condicions econòmiques futures sota diversos escenaris.

  Per a la determinació de les cobertures per pèrdues creditícies de les carteres sota anàlisi col·lectiva s'utilitzen models d'estimació de la PD; de la probabilitat de regularització dels incompliments (concretament la seva magnitud complementària, la probabilitat de no cura o PNC); severitat en cas de no regularització (*loss-given-loss* o LGL); models de valor recuperable de garanties hipotecàries (*haircuts*); així com ajustos per obtenir estimacions amb caràcter *lifetime* o *forward-looking,* segons que correspongui, en funció de la classificació comptable del contracte.

  Els models utilitzats es reestimen o reentrenen semestralment i s'executen mensualment per recollir en qualsevol moment la situació econòmica de l'entorn i ser representatius del context econòmic vigent. D'aquesta manera es redueixen les diferències entre les pèrdues estimades i les observacions recents. Als models s'incorpora una visió no esbiaixada de la possible evolució de la futura (*forward- looking*) per a la determinació de la pèrdua esperada considerant factors macroeconòmics més rellevants: i) creixement del PIB, ii) la taxa de desocupació, iii) EURIBOR a 12 mesos i iv) creixement del

preu de l'habitatge. En aquest sentit, l'Entitat genera un escenari base, així com un rang d'escenaris potencials que li permeten ajustar, en base ponderada a la seva probabilitat, les estimacions de pèrdua esperada.

El procés de càlcul s'estructura en dos passos:

- Determinació de la base provisionable, que es divideix en dos passos:

  1. Càlcul de l'import d'exposició, consistent en la suma de l'import en llibres brut en el moment del càlcul més els imports fora de balanç (disponibles o risc de firma) que s'espera que puguin estar desemborsats en el moment en què el client compleixi les condicions perquè sigui considerat dubtós.

  2. Càlcul del valor recuperable de les garanties eficaces vinculades a l'exposició. A l'efecte de determinar el valor recuperable d'aquestes garanties, en el cas de garanties immobiliàries, els models estimen l'import de venda futura d'aquesta garantia al qual descompten la totalitat de les despeses que es produirien fins a la venda.

- Determinació de la cobertura a aplicar sobre aquesta base provisionable:

  Aquest càlcul es fa tenint en compte la probabilitat d'incompliment del titular de l'operació, la probabilitat de regularització o cura i la pèrdua que es produiria en cas que no tingués lloc aquesta regularització o cura.

  Per a carteres poc materials per a les quals, des d'un punt de vista de processos o per manca de representativitat de l'experiència històrica, es consideri que l'enfocament de models interns no és adequat, l'Entitat pot utilitzar els percentatges per defecte de cobertura que estableixin les normatives nacionals vigents.

Tant les operacions classificades sense risc apreciable com aquelles operacions que com a conseqüència de la tipologia del seu garant siguin classificades sense risc apreciable podran tenir un percentatge de cobertura del 0%. Aquest percentatge només s'aplicarà sobre el risc cobert.

Les cobertures estimades individualment o col·lectivament han de ser coherents en termes del tractament que es dona a les diferents categories en què es poden classificar les operacions, de manera que el nivell de cobertura per a una operació ha de ser superior al nivell de cobertura que li correspondria si estigués classificada en una altra categoria de risc de crèdit inferior.

En els cicles de revisió també s'introdueixen les millores necessàries detectades en els exercicis de comparació retrospectiva (*backtesting*) i *benchmarking*. Així mateix, els models desenvolupats estan documentats i permeten la rèplica per part d'un tercer. La documentació conté les definicions clau, la informació relativa al procés d'obtenció de mostres i tractament de dades, els principis metodològics i resultats obtinguts, així com la seva comparativa amb exercicis previs.

L'Entitat disposa d'un total de 80 models, per tal d'obtenir els paràmetres necessaris per al càlcul de cobertures sota anàlisi col·lectiva. Per a cadascun dels paràmetres de risc, és possible utilitzar diferents models per adaptar-se a cada tipologia d'exposició. Concretament, els models són els que s'indiquen a continuació:

- 18 models de *Scoring* i *Rating*
- 21 models de PD
- 9 models d'EAD
- 19 models de PNC
- 9 models d'LGL
- 3 models de *Haircut*
- 1 model de transformació LT/FL

Incorporació d'informació forward-looking en els models de pèrdua esperada

Les variables projectades que s'han tingut en compte per als negocis a Espanya són les següents:

INDICADORS MACROECONÒMICS FORWARD LOOKING A ESPANYA (*)
(% percentatges)

	2019	2020	2021
Creixement del PIB			
Escenari base	2,4	2,3	2,2
Rang *upside*	4,3	3,7	3,2
Rang *downside*	0,9	1,2	1,6
Taxa de desocupació			
Escenari base	13,7	12,0	10,5
Rang *upside*	12,4	10,1	8,4
Rang *downside*	15,0	14,2	13,2
EURIBOR 12M (mitjana del període)			
Escenari base	0,09	0,55	1,12
Rang *upside*	0,23	0,85	1,71
Rang *downside*	(0,17)	0,09	0,46
Creixement preu habitatge			
Escenari base	4,5	4,5	4,4
Rang *upside*	7,3	6,5	5,6
Rang *downside*	1,5	2,1	2,.7

(*) Font: CaixaBank Research

La ponderació dels escenaris previstos en cadascun dels exercicis és la següent:

PROBABILITAT D'OCURRÈNCIA DELS ESCENARIS PREVISTOS
(% percentatges)

	ESCENARI BASE	ESCENARI UPSIDE	ESCENARI DOWNSIDE
Espanya	40	30	30

Des de l'1 de gener de 2018 els models de provisions s'han adaptat als principis d'IFRS9, la qual cosa ha suposat un canvi rellevant per evolucionar d'una visió *point-in-time* de la pèrdua esperada sota la NIC 39 a una *visió forward-looking* o *life-time* en funció de la classificació comptable de les exposicions.

L'Entitat ha desenvolupat un exercici de sensibilitat sobre la pèrdua esperada basada en els canvis de les hipòtesis clau aplicats aïlladament sobre el càlcul de la pèrdua esperada. En aquesta línia, es mostra a continuació la sensibilitat estimada a un canvi en la projecció del creixement del PIB, com a magnitud macroeconòmica més rellevant, per als dotze mesos següents:

ANÀLISI DE SENSIBILITAT SOBRE EXPOSICIÓ
(Milions d'euros)

	VARIACIÓ EN PÈRDUA ESPERADA A ESPANYA
Creixement del PIB	
+0,5%	(81)
-0,5%	81

Els models i les estimacions sobre variacions macroeconòmiques se sotmeten periòdicament a revisió per detectar possibles deterioraments en la qualitat dels mesuraments. La contínua avaluació dels riscos permet conèixer la distribució de l'exposició de les diferents carteres respecte a la qualitat creditícia expressada com a probabilitat d'incompliment.

3.3.2.4. Gestió de morositat

L'activitat recuperadora és una prioritat màxima en la gestió de riscos de l'Entitat en els últims anys. D'aquesta manera, l'Entitat ha reforçat el model de govern i el marc operatiu de la gestió d'actius problemàtics, disposant d'una visió integral de tot el cicle de vida associada al procés de recuperació de la morositat i de la gestió dels actius adjudicats.

Aquesta activitat és responsabilitat de la xarxa d'oficines i s'inicia com una activitat preventiva abans de l'incompliment, o exigibilitat de l'obligació, i s'acaba amb la recuperació o situació de fallida definitiva d'aquesta. La capil·laritat i especialització de la xarxa d'oficines permeten conèixer la realitat del client i detectar els primers indicis de deteriorament de solvència de l'acreditat per adoptar mesures oportunes amb la màxima diligència. En aquest sentit, es monitoren les operacions i les seves garanties associades i, si escau, s'inicien les reclamacions per aconseguir la recuperació del deute partint dels principis següents: i) prevenció mitjançant detecció primerenca del risc d'impagament; ii) activitats dirigides a ajudar el client a trobar solucions davant situacions d'irregularitats en els pagaments, considerant el seu grau de vinculació, i iii) cercant la màxima anticipació per assolir un millor posicionament davant el deutor i altres creditors.

El coneixement i la proximitat amb el client permet gestionar de manera diferenciada situacions d'especial vulnerabilitat social, provocada en la majoria d'ocasions per un entorn macroeconòmic desfavorable viscut anys enrere. En aquest sentit, l'Entitat està adherida al Codi de Bones Pràctiques per a la reestructuració viable dels deutes amb garantia hipotecària sobre l'habitatge habitual inclòs en el Reial Decret llei 6/2012 i les seves modificacions posteriors, de mesures per reforçar la protecció als deutors hipotecaris, reestructuració de deute i lloguer social. En aquest àmbit, ha desenvolupat un Pla d'Ajudes i solucions particularitzades a clients que tinguin dificultats econòmiques de caràcter conjuntural, amb voluntat de col·laboració i amb un bon comportament històric. Totes aquestes accions contribueixen a una millor evolució de la taxa de morositat i reforcen tant la vinculació com el compromís de l'Entitat amb els seus clients.

Polítiques i estratègies de l'Entitat en relació amb els actius problemàtics del segment de promoció immobiliària

El criteri fonamental que guia la gestió dels actius problemàtics del segment de promoció immobiliària en l'Entitat és facilitar als acreditats el compliment de les seves obligacions.

En primer lloc i amb el compromís dels accionistes i de l'acreditat, s'estudia la possibilitat de concedir períodes de carència que permetin el desenvolupament dels sòls finançats, la finalització de les promocions en curs i la comercialització de les unitats acabades. En l'anàlisi que es duu a terme preval la viabilitat dels projectes, de manera que s'evita l'augment de la inversió per a aquells actius immobiliaris sobre els quals no s'entreveu una possibilitat clara de venda futura.

A més, en el refinançament d'operacions l'objectiu és incorporar noves garanties que reforcin les existents. La política és no esgotar amb segones hipoteques el marge actual de valor que ofereixen les garanties prèvies.

Finalment, quan no es veuen possibilitats raonables de continuïtat de l'acreditat, es gestiona l'adquisició de la garantia. El preu d'adquisició es determina a partir de la valoració efectuada, com a mínim, per una societat de taxació inscrita en el Registre Oficial del Banc d'Espanya. En els casos en què el preu de compravenda és inferior al deute, s'anticipa el sanejament del crèdit per ajustar-lo al valor de la transmissió.

Actius adquirits en pagament de deutes

BuildingCenter és la societat de l'Entitat encarregada de la tinença dels actius immobiliaris a Espanya, els quals procedeixen bàsicament de les regularitzacions de l'activitat creditícia de l'Entitat per qualsevol de les vies següents: i) adjudicació en subhasta com a conclusió d'un procediment d'execució, generalment hipotecària; ii) adquisició d'actius immobiliaris hipotecats concedits a particulars, amb la posterior subrogació i cancel·lació dels deutes, i iii) adquisició d'actius immobiliaris concedits a societats, generalment promotores immobiliàries, per a la cancel·lació dels seus deutes.

El procés d'adquisició inclou la realització de revisions jurídiques i tècniques dels immobles a través dels comitès designats a aquest efecte.

En tots els casos, la fixació dels preus d'adquisició es fa d'acord amb taxacions actualitzades fetes per societats de taxació homologades pel Banc d'Espanya i els paràmetres definits en la normativa interna per a aquest tipus d'operacions.

Les estratègies desenvolupades per a la comercialització d'aquests actius són les següents:

- Venda individual: hi ha un contracte de *servicing* amb Servihabitat Servicios Inmobiliarios durant un període de 5 anys per a la comercialització multicanal a través de les seves oficines pròpies, la col·laboració externa de la xarxa d'agents immobiliaris i una

presència activa a internet. A aquesta activitat comercial, s'afegeix com a peça clau el reforç en la prescripció d'immobles generat per la xarxa d'oficines.

- Vendes institucionals: dins l'estratègia de l'Entitat es tenen en compte operacions institucionals de vendes de carteres d'actius a altres societats especialitzades.
- Finalització de promocions: amb l'objectiu que algunes d'aquestes promocions es puguin comercialitzar s'efectua un conjunt d'actuacions menors per a la seva millora. Aquestes actuacions es duen a terme aprofitant sinergies dins el Grup.
- Promoció pròpia: restringida a operacions molt concretes en què la qualitat i les característiques de l'actiu fan que el seu desenvolupament sigui la via més clara i segura de recuperar-ne la inversió.
- Explotació en lloguer: permet aprofitar una demanda en auge i generar ingressos recurrents, alhora que es crea un valor afegit sobre l'immoble en cas de venda institucional futura.

A continuació es detallen els actius adjudicats tenint en compte la seva procedència i la tipologia de l'immoble:

ACTIUS IMMOBILIARIS ADJUDICATS 31-12-2018 (*)

(Milers d'euros)

	VALOR COMPTABLE BRUT	CORRECCIONS DE VALOR PER DETERIORAMENT D'ACTIU (**)	*DEL QUAL: CORRECCIONS DE VALOR PER DETERIORAMENT D'ACTIUS (***)*	VALOR COMPTABLE NET
Actius immobiliaris procedents de finançaments destinats a la construcció i la promoció immobiliària	**71.846**	**(19.129)**	***(4.266)***	**52.717**
Edificis i altres construccions acabats	52.312	(13.439)	(2.343)	38.873
Habitatge	36.004	(7.267)	(1.414)	28.737
Resta	16.308	(6.172)	(929)	10.136
Edificis i altres construccions en construcció	5.732	(1.209)	(836)	4.523
Habitatge	897	(419)	(75)	478
Resta	4.835	(790)	(761)	4.045
Sòl	13.802	(4.481)	(1.087)	9.321
Sòl urbà consolidat	9.491	(2.753)	(638)	6.738
Resta de sòl	4.311	(1.728)	(449)	2.583
Actius immobiliaris procedents de finançaments hipotecaris a llars per a l'adquisició d'habitatge	**185.104**	**(24.697)**	***(12.015)***	**160.407**
Resta d'actius immobiliaris o rebuts en pagament de deutes adjudicats o rebuts en pagament de deutes	**82.381**	**(20.248)**	***(5.534)***	**62.133**
Instruments de patrimoni d'entitats tenidores d'actius immobiliaris adjudicats o rebuts en pagament de deutes	**9.055.796**	**(6.422.568)**		**2.633.228**
Finançament a entitats tenidores d'actius immobiliaris adjudicats o rebuts en pagament de deutes	**3.750.063**			**3.750.063**
TOTAL	**13.145.190**	**(6.486.642)**	***(21.815)***	**6.658.548**

(*) Inclou els adjudicats classificats a l'epígraf «Actius Tangibles – Inversions immobiliàries» per un import de 13 milions d'euros nets i també inclou els drets de rematada d'immobles procedents de subhasta per un import de 213 milions d'euros nets.
(**) L'import total del deute cancel·lat associat als actius adjudicats puja 489 milions d'euros i el sanejament total d'aquesta cartera puja 214 milions d'euros, dels quals 64 milions d'euros són correccions de valor registrades en balanç.
(***) Des del moment de l'adjudicació

ACTIUS IMMOBILIARIS ADJUDICATS 31-12-2017 (*)

(Milers d'euros)

	VALOR COMPTABLE BRUT	CORRECCIONS DE VALOR PER DETERIORAMENT D'ACTIU (**)	*DEL QUAL: CORRECCIONS DE VALOR PER DETERIORAMENT D'ACTIUS (***)*	VALOR COMPTABLE NET
Actius immobiliaris procedents de finançaments destinats a la construcció i la promoció immobiliària	**181.141**	**(45.050)**	**(19.640)**	**136.091**
Edificis i altres construccions acabats	118.677	(26.247)	*(9.796)*	92.430
Edificis i altres construccions en construcció	21.072	(2.982)	*(2.214)*	18.090
Sòl	41.392	(15.821)	*(7.630)*	25.571
Actius immobiliaris procedents de finançaments hipotecaris a llars per a l'adquisició d'habitatge	**359.933**	**(43.989)**	***(21.311)***	**315.944**
Resta d'actius immobiliaris o rebuts en pagament de deutes	**219.200**	**(49.741)**	***(19.670)***	**169.459**
Instruments de patrimoni d'entitats tenidores d'actius immobiliaris adjudicats o rebuts en pagament de deutes	**8.758.171**	**(5.485.202)**		**3.272.969**
Finançament a entitats tenidores d'actius immobiliaris adjudicats o rebuts en pagament de deutes	**8.912.395**			**8.912.395**
TOTAL	**18.430.840**	**(5.623.982)**	***(60.621)***	**12.806.858**

(*) Inclou els adjudicats classificats a l'epígraf «Actius Tangibles – Inversions immobiliàries» per un import de 12 milions d'euros nets i també inclou els drets de rematada d'immobles procedents de subhasta per un import de 473 milions d'euros nets.

(**) L'import total del deute cancel·lat associat als actius adjudicats puja 1.029 milions d'euros i el sanejament total d'aquesta cartera puja 408 milions d'euros, dels quals 139 milions d'euros són correccions de valor registrades en balanç.

(***) Des del moment de l'adjudicació

3.3.2.5 Polítiques de refinançament

L'Entitat compta amb una detallada política de refinançament de deutes de clients que comparteix els principis generals publicats per l'EBA per a aquest tipus d'operacions.

Els procediments i les polítiques aplicats en la gestió de riscos permeten fer un seguiment detallat de les operacions creditícies. En aquest sentit, qualsevol operació detectada que pugui requerir modificacions en les seves condicions, com a conseqüència d'evidència de deteriorament en la solvència de l'acreditat, ja passa a tenir els marcatges necessaris perquè disposi en la data de la seva modificació de la corresponent provisió per deteriorament. Per tant, en estar les operacions correctament classificades i valorades al millor judici de l'Entitat, no es posen de manifest requeriments addicionals de provisions per deteriorament sobre els préstecs refinançats.

Refinançaments

El detall dels refinançaments per sectors econòmics és el següent:

REFINANÇAMENTS 31-12-2018

(Milers d'euros)

	TOTAL						
			AMB GARANTIA REAL				
	SENSE GARANTIA REAL				IMPORT MÀXIM DE LA GARANTIA REAL QUE ES POT CONSIDERAR		DETERIORAMENT DE VALOR ACUMULAT EN EL VALOR RAONABLE DEGUT AL RISC DE CRÈDIT (*)
	NOMBRE D'OPERACIONS	IMPORT EN LLIBRES BRUT	NOMBRE D'OPERACIONS	IMPORT EN LLIBRES BRUT	GARANTIA IMMOBILIÀRIA	RESTA DE GARANTIES REALS	
Administracions Públiques	21	126.602	445	72.668	39.958		(10.122)
Altres societats financeres i empresaris individuals (activitat empresarial financera)	28	18.953	7	1.856	1.752	49	(13.109)
Societats no financeres i empresaris individuals (activitat empresarial no financera)	1.637	1.546.432	11.323	2.463.000	1.725.312	13.960	(1.325.247)
De les quals: finançament a la construcció i promoció immobiliària (incloent-hi sòl)	*60*	*35.335*	*3.274*	*892.233*	*628.037*	*1.785*	*(252.129)*
Resta de llars	8.993	246.766	85.882	4.745.938	4.027.823	9.971	(828.768)
TOTAL	**10.679**	**1.938.753**	**97.657**	**7.283.462**	**5.794.845**	**23.980**	**(2.177.246)**

Promemòria: Finançament classificat com a ANCV (*)

	DELS QUALS DUBTOSOS						
			AMB GARANTIA REAL				
	SENSE GARANTIA REAL				IMPORT MÀXIM DE LA GARANTIA REAL QUE ES POT CONSIDERAR		DETERIORAMENT DE VALOR ACUMULAT EN EL VALOR RAONABLE DEGUT AL RISC DE CRÈDIT (*)
	NOMBRE D'OPERACIONS	IMPORT EN LLIBRES BRUT	NOMBRE D'OPERACIONS	IMPORT EN LLIBRES BRUT	GARANTIA IMMOBILIÀRIA	RESTA DE GARANTIES REALS	
Administracions Públiques	13	5.523	144	14.977	3.391		(10.096)
Altres societats financeres i empresaris individuals (activitat empresarial financera)	20	12.871	6	1.193	1.178	7	(12.956)
Societats no financeres i empresaris individuals (activitat empresarial no financera)	880	896.245	7.383	1.594.822	945.240	7.013	(1.231.747)
De les quals: finançament a la construcció i promoció immobiliària (incloent-hi sòl)	*35*	*24.496*	*1995*	*557.992*	*339.420*	*1.735*	*(222.482)*
Resta de llars	5.182	169.103	48.513	2.903.219	2.297.531	5.155	(756.622)
TOTAL	**6.095**	**1.083.742**	**56.046**	**4.514.211**	**3.247.340**	**12.175**	**(2.011.421)**

Promemòria: Finançament classificat com a ANCV (*)

(*) Correspon a «Actius no corrents i grups alienables d'elements que s'han classificat com a mantinguts per a la venda».

REFINANÇAMENTS 31-12-2017

(Milers d'euros)

	TOTAL						
	SENSE GARANTIA REAL		AMB GARANTIA REAL				
					IMPORT MÀXIM DE LA GARANTIA REAL QUE ES POT CONSIDERAR		DETERIORAMENT DE VALOR ACUMULAT O PÈRDUES ACUMULADES EN EL VALOR RAONABLE DEGUDES AL RISC DE CRÈDIT (*)
	NOMBRE D'OPERACIONS	IMPORT EN LLIBRES BRUT	NOMBRE D'OPERACIONS	IMPORT EN LLIBRES BRUT	GARANTIA IMMOBILIÀRIA	RESTA DE GARANTIES REALS	
Administracions Públiques	22	147.432	466	77.521	52.821		(6.877)
Altres societats financeres i empresaris individuals (activitat empresarial financera)	30	36.206	8	1.141	1.110	0	(25.636)
Societats no financeres i empresaris individuals (activitat empresarial no financera)	1.762	2.328.657	11.850	2.982.673	2.163.765	16.120	(1.657.659)
De les quals: finançament a la construcció i promoció immobiliària (incloent-hi sòl)	*65*	*54.247*	*3.426*	*1.177.192*	*808.982*	*1.641*	*(371.206)*
Resta de llars	9.684	247.100	89.880	5.178.278	4.559.472	8.652	(638.057)
TOTAL	**11.498**	**2.759.395**	**102.204**	**8.239.613**	**6.777.168**	**24.772**	**(2.328.229)**

Promemòria: Finançament classificat com a ANCV*

	DEL QUAL: DUBTOSOS						
	SENSE GARANTIA REAL		AMB GARANTIA REAL				
					IMPORT MÀXIM DE LA GARANTIA REAL QUE ES POT CONSIDERAR		DETERIORAMENT DE VALOR ACUMULAT O PÈRDUES ACUMULADES EN EL VALOR RAONABLE DEGUDES AL RISC DE CRÈDIT (*)
	NOMBRE D'OPERACIONS	IMPORT EN LLIBRES BRUT	NOMBRE D'OPERACIONS	IMPORT EN LLIBRES BRUT	GARANTIA IMMOBILIÀRIA	RESTA DE GARANTIES REALS	
Administracions Públiques	15	62.432	164	19.360	12.303		(6.877)
Altres societats financeres i empresaris individuals (activitat empresarial financera)	23	25.935	7	751	748		(25.596)
Societats no financeres i empresaris individuals (activitat empresarial no financera)	1.000	1.384.407	8.394	2.129.431	1.401.629	9.800	(1.577.363)
De les quals: finançament a la construcció i promoció immobiliària (incloent-hi sòl)	*39*	*48.904*	*2.268*	*838.083*	*519.880*	*1.591*	*(341.996)*
Resta de llars	5.891	178.347	55.155	3.309.865	2.792.488	5.476	(610.835)
TOTAL	**6.929**	**1.651.121**	**63.720**	**5.459.407**	**4.207.168**	**15.276**	**(2.220.671)**

Promemòria: Finançament classificat com a ANCV*

(*) Correspon a «Actius no corrents i grups alienables d'elements que s'han classificat com a mantinguts per a la venda».

Els moviments de les operacions refinançades són els següents:

MOVIMENT D'OPERACIONS REFINANÇADES

(Milers d'euros)

	31-12-2018	31-12-2017
SALDO INICIAL	8.670.779	9.097.014
Refinançaments i reestructuracions de l'exercici	951.648	1.828.593
Promemòria: impacte registrat en el compte de pèrdues i guanys de l'exercici (*)	*(152.960)*	*(70.283)*
Amortitzacions de deute	(1.392.953)	(1.777.428)
Adjudicacions	(156.851)	(287.469)
Baixa de balanç (reclassificació a fallits)	(252.026)	(300.757)
Altres variacions (**)	(775.628)	110.826
SALDO FINAL	**7.044.969**	**8.670.779**

(*) Recull la dotació neta de l'exercici dels contractes refinançats
(**) Inclou el moviment d'alienació de contractes i rehabilitació d'operacions refinançades

3.3.3. Risc de concentració

En el Catàleg de Riscos Corporatiu, el risc de concentració queda englobat conceptualment dins el risc de crèdit, per bé que comprèn tota mena d'actius, tal com recomanen els supervisors sectorials i fan les millors pràctiques.

L'Entitat ha desenvolupat mecanismes per identificar de forma sistemàtica l'exposició agregada amb relació a un mateix client, tipus de producte, ubicació geogràfica i sector econòmic. Allà on s'ha considerat necessari, també s'han definit límits a l'exposició relativa, dins el RAF.

Concentració en clients o en «grans riscos»

Dins el procés d'admissió, l'Entitat monitora i controla el compliment dels límits regulatoris (25% sobre fons propis computables) i els llindars d'apetit al risc de concentració. Al tancament de l'exercici no hi ha incompliment en els llindars definits.

Concentració per tipus de producte

CaixaBank monitora i reporta als òrgans de gestió i de govern una perspectiva completa de posicions comptables, segregades per producte i emissor/contrapartida, classificades en Préstecs i bestretes, valors representatius de deute, instruments de patrimoni, derivats i garanties concedides, que complementa amb la resta de posicions de l'Entitat i dels fons d'inversió i pensió garantits.

A continuació s'informa del risc per àrea geogràfica:

CONCENTRACIÓ PER UBICACIÓ GEOGRÀFICA 31-12-2018
(Milers d'euros)

	TOTAL	ESPANYA	RESTA DE LA UNIÓ EUROPEA	AMÈRICA	RESTA DEL MÓN
Bancs centrals i entitats de crèdit	33.309.176	17.081.385	14.921.370	421.551	884.870
Administracions públiques	39.075.660	36.344.924	1.711.692	898.170	120.874
Administració central	29.053.310	26.322.830	1.711.692	898.095	120.693
Altres Administracions públiques	10.022.350	10.022.094	0	75	181
Altres societats financeres i empresaris individuals (activitat empresarial financera)	26.871.455	22.695.296	4.116.788	54.925	4.446
Societats no financeres i empresaris individuals (activitat empresarial no financera)	90.086.079	79.007.146	6.075.953	3.459.355	1.543.625
Construcció i promoció immobiliària (incloent-hi sòl)	5.618.125	5.616.157	1.393	0	575
Construcció d'obra civil	4.333.034	3.749.947	258.235	306.692	18.160
Resta de finalitats	80.134.920	69.641.042	5.816.325	3.152.663	1.524.890
Grans empreses	48.240.907	40.819.827	3.960.061	2.391.353	1.069.666
Pimes i empresaris individuals	31.894.013	28.821.215	1.856.264	761.310	455.224
Resta de llars	102.567.232	100.272.015	1.799.621	155.137	340.459
Habitatges	83.912.569	82.577.268	884.139	137.267	313.895
Consum	7.741.012	7.716.621	10.906	8.078	5.407
Altres fins	10.913.651	9.978.126	904.576	9.792	21.157
TOTAL	**291.909.602**	**255.400.766**	**28.625.424**	**4.989.138**	**2.894.274**

CONCENTRACIÓ PER UBICACIÓ GEOGRÀFICA 31-12-2017
(Milers d'euros)

	TOTAL	ESPANYA	RESTA DE LA UNIÓ EUROPEA	AMÈRICA	RESTA DEL MÓN
Bancs centrals i entitats de crèdit	34.983.288	20.757.824	13.068.111	304.259	853.094
Administracions públiques	35.238.121	33.693.900	1.417.827	17.404	108.990
Altres societats financeres i empresaris individuals (activitat empresarial financera)	24.180.744	19.603.718	4.536.068	36.676	4.282
Societats no financeres i empresaris individuals (activitat empresarial no financera)	94.439.005	86.223.262	4.095.148	2.948.493	1.172.102
Resta de llars	105.839.936	103.885.081	1.408.959	192.010	353.886
TOTAL	**294.681.094**	**264.163.785**	**24.526.113**	**3.498.842**	**2.492.354**

El detall del risc d'Espanya per Comunitats Autònomes és el següent:

CONCENTRACIÓ PER CA 31-12-2018

(Milers d'euros)

	TOTAL	ANDALUSIA	ILLES BALEARS	CANÀRIES	CASTELLA-LA MANXA	CASTELLA I LLEÓ	CATALUNYA	MADRID	NAVARRA	COMUNITAT VALENCIANA	PAÍS BASC	RESTA (*)
Bancs centrals i entitats de crèdit	17.081.385	133.237	0	0	1.697	875	494.882	15.958.298	960	93.958	265.348	132.130
Administracions públiques	36.344.924	1.132.965	144.714	193.618	191.713	263.916	3.986.422	1.893.642	533.059	661.370	656.731	363.944
Administració central	26.322.830	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Altres Administracions públiques	10.022.094	1.132.965	144.714	193.618	191.713	263.916	3.986.422	1.893.642	533.059	661.370	656.731	363.944
Altres societats financeres i empresaris individuals (activitat empresarial financera)	22.695.296	54.365	1.783	9.111	4.454	55.917	1.575.506	20.651.073	17.477	138.368	171.983	15.259
Societats no financeres i empresaris individuals (activitat empresarial no financera)	79.007.146	5.797.959	2.009.557	2.330.651	1.226.720	1.595.286	16.700.962	32.982.169	1.333.051	4.957.921	3.652.017	6.420.853
Construcció i promoció immobiliària (incloent-hi sòl)	5.616.157	721.724	239.780	294.923	25.258	160.087	1.358.226	1.878.896	123.427	357.824	151.586	304.426
Construcció d'obra civil	3.749.947	272.202	53.384	91.515	54.992	55.473	1.054.418	1.464.355	94.276	171.324	81.518	356.490
Resta de finalitats	69.641.042	4.804.033	1.716.393	1.944.213	1.146.470	1.379.726	14.288.318	29.638.918	1.115.348	4.428.773	3.418.913	5.759.937
Grans empreses	40.819.827	1.116.702	729.790	852.515	316.814	431.410	6.330.408	23.723.772	444.143	1.791.975	2.476.609	2.605.689
Pimes i empresaris individuals	28.821.215	3.687.331	986.603	1.091.698	829.656	948.316	7.957.910	5.915.146	671.205	2.636.798	942.304	3.154.248
Resta de llars	100.272.015	16.427.525	3.880.529	5.670.712	2.501.902	3.530.107	29.062.703	15.288.614	3.194.647	7.872.614	3.273.221	9.569.441
Habitatges	82.577.268	12.990.351	3.249.788	5.043.311	2.104.062	3.014.531	22.965.249	13.099.312	2.738.923	6.568.787	2.814.349	7.988.605
Consum	7.716.621	1.359.709	295.346	334.974	175.230	196.540	2.737.581	917.229	219.363	572.894	209.234	698.521
Altres fins	9.978.126	2.077.465	335.395	292.427	222.610	319.036	3.359.873	1.272.073	236.361	730.933	249.638	882.315
TOTAL	**255.400.766**	**23.546.051**	**6.036.583**	**8.204.092**	**3.926.486**	**5.446.101**	**51.820.475**	**86.773.796**	**5.079.194**	**13.724.231**	**8.019.300**	**16.501.627**

CONCENTRACIÓ PER CA 31-12-2017

(Milers d'euros)

	TOTAL	ANDALUSIA	ILLES BALEARS	CANÀRIES	CASTELLA-LA MANXA	CASTELLA I LLEÓ	CATALUNYA	MADRID	NAVARRA	COMUNITAT VALENCIANA	PAÍS BASC	RESTA (*)
Bancs centrals i entitats de crèdit	20.757.824	59.006	80	19	34	1.921	288.465	19.996.394	506	15.960	311.368	84.071
Administracions públiques	33.693.900	1.287.334	172.959	315.237	134.823	139.286	4.025.534	1.388.221	556.588	1.010.397	674.618	614.714
Altres societats financeres i empresaris individuals (activitat empresarial financera)	19.603.718	87.164	4.215	14.630	3.601	11.549	1.487.028	17.931.934	1.728	33.709	1.863	26.297
Societats no financeres i empresaris individuals (activitat empresarial no financera)	86.223.262	5.785.438	1.924.091	2.350.447	1.177.293	1.701.658	16.797.290	41.142.260	1.375.675	4.697.580	3.356.523	5.915.007
Resta de llars	103.885.081	17.208.149	4.038.860	6.009.300	2.620.387	3.627.064	29.821.275	15.842.528	3.331.633	8.132.965	3.326.041	9.926.879
TOTAL	**264.163.785**	**24.427.091**	**6.140.205**	**8.689.633**	**3.936.138**	**5.481.478**	**52.419.592**	**96.301.337**	**5.266.130**	**13.890.611**	**7.670.413**	**16.566.968**

(*) Inclou les comunitats que en conjunt no representen més del 10% del total

Concentració per sectors econòmics

La concentració per sectors econòmics està subjecta als límits del RAF, diferenciant la posició amb les distintes activitats econòmiques del sector privat empresarial i el finançament al sector públic, així com a les vies de report intern definides en aquest. Particularment, per al sector privat empresarial s'ha establert un límit màxim de concentració en qualsevol sector econòmic, agregant les posicions comptables registrades, excloent-ne l'operativa de tresoreria de *repo/depo* i cartera mantinguda per negociar.

A continuació s'informa de la distribució del crèdit a la clientela per activitat (excloent-ne les bestretes):

CONCENTRACIÓ PER ACTIVITAT DE PRÉSTECS A LA CLIENTELA 31-12-2018

(Milers d'euros)

				PRÉSTECS AMB GARANTIA REAL. IMPORT EN LLIBRES SOBRE IMPORT DE L'ÚLTIMA TAXACIÓ DISPONIBLE (LOAN TO VALUE)				
	TOTAL	*DEL QUAL: GARANTIA IMMOBILIÀRIA*	*DEL QUAL: RESTA DE GARANTIES REALS*	≤ 40%	> 40% ≤ 60%	> 60% ≤ 80%	> 80% ≤100%	>100%
Administracions Públiques	10.141.536	434.763	11.374	46.048	140.522	161.866	33.917	63.784
Altres societats financeres i empresaris individuals (activitat empresarial financera)	9.912.421	350.188	582.815	606.866	238.985	76.953	8.946	1.253
Societats no financeres i empresaris individuals (activitat empresarial no financera)	77.585.708	*20.302.584*	*2.244.023*	8.717.292	7.535.706	3.645.091	1.208.912	1.439.606
Construcció i promoció immobiliària (incloent-hi sòl)	5.475.793	5.069.103	44.803	1.408.226	1.844.961	939.551	607.886	313.282
Construcció d'obra civil	4.075.937	485.942	47.929	221.729	198.068	76.934	19.787	17.353
Resta de finalitats	68.033.978	*14.747.539*	*2.151.291*	7.087.337	5.492.677	2.628.606	581.239	1.108.971
Grans empreses	38.206.362	3.770.369	481.852	1.608.864	1.159.792	675.913	175.172	632.480
Pimes i empresaris individuals	29.827.616	10.977.170	1.669.439	5.478.473	4.332.885	1.952.693	406.067	476.491
Resta de llars	102.040.803	*92.196.557*	*781.761*	27.940.377	34.603.572	23.579.631	4.607.562	2.247.176
Habitatges	83.904.897	82.720.724	262.881	23.532.687	31.444.384	21.922.764	4.154.420	1.929.350
Consum	7.741.012	3.546.819	237.697	1.816.593	1.173.534	575.936	140.967	77.486
Altres fins	10.394.894	5.929.014	281.183	2.591.097	1.985.654	1.080.931	312.175	240.340
TOTAL	**199.680.468**	**113.284.092**	**3.619.973**	**37.310.583**	**42.518.785**	**27.463.541**	**5.859.337**	**3.751.819**
Promemòria: Operacions de refinançament, refinançades i reestructurades	7.044.969	5.907.888	47.778	1.087.572	1.501.647	2.195.149	743.969	427.329

CONCENTRACIÓ PER ACTIVITAT DE PRÉSTECS A LA CLIENTELA 31-12-2017

(Milers d'euros)

				PRÉSTECS AMB GARANTIA REAL. IMPORT EN LLIBRES SOBRE IMPORT DE L'ÚLTIMA TAXACIÓ DISPONIBLE (LOAN TO VALUE)				
	TOTAL	*DEL QUAL: GARANTIA IMMOBILIÀRIA*	*DEL QUAL: RESTA DE GARANTIES REALS*	≤ 40%	> 40% ≤ 60%	> 60% ≤ 80%	> 80% ≤100%	>100%
Administracions Públiques	10.513.521	*657.019*	*11.960*	98.888	168.919	290.409	44.768	65.995
Altres societats financeres i empresaris individuals (activitat empresarial financera)	8.945.255	*392.300*	*1.115.785*	1.176.921	236.562	87.961	505	6.136
Societats no financeres i empresaris individuals (activitat empresarial no financera)	79.346.283	*21.748.510*	*2.683.051*	9.676.309	8.375.640	3.891.805	1.082.105	1.405.702
Resta de llars	105.363.979	*96.402.573*	*773.820*	27.953.464	36.506.860	25.234.022	5.237.528	2.244.519
TOTAL	**204.169.038**	**119.200.402**	**4.584.616**	**38.905.582**	**45.287.981**	**29.504.197**	**6.364.906**	**3.722.352**
Promemòria: Operacions de refinançament, refinançades i reestructurades	8.670.779	6.928.286	56.241	1.152.561	1.791.218	2.231.182	1.175.608	633.958

DETALL DE CRÈDIT A LA CLIENTELA PER NATURALESA I SITUACIÓ D'IMPAGAMENT
(Milers d'euros)

	31-12-2018			01-01-2018 (*)		
	STAGE 1	STAGE 2	STAGE 3	STAGE 1	STAGE 2	STAGE 3
Per naturalesa i situació de les operacions						
Administracions Públiques	9.786.174	321.391	46.449	9.615.824	339.966	132.369
Altres Societats Financeres	9.895.513	16.391	15.518	7.690.631	16.238	36.061
Crèdit a empreses i empresaris individuals	70.164.357	5.728.820	4.148.075	69.685.083	7.777.961	6.504.729
Construcció i promoció immobiliària (incloent-hi sòl)	7.875.732	1.149.802	1.070.030	7.704.706	1.726.890	1.767.003
Resta d'empreses i empresaris individuals	62.288.625	4.579.018	3.078.045	61.980.377	6.051.071	4.737.726
Resta de llars	91.075.067	7.749.639	5.122.460	95.572.171	5.077.435	5.598.202
Habitatges	76.078.953	5.685.191	3.352.125	80.165.711	3.447.003	3.803.834
Resta de finalitats	14.996.114	2.064.448	1.770.335	15.406.460	1.630.432	1.794.368
TOTAL	**180.921.111**	**13.816.241**	**9.332.502**	**182.563.709**	**13.211.600**	**12.271.361**

	31-12-2018	01-01-2018
Per situació d'impagament		
Dels quals: amb impagament inferior a 30 dies o al corrent de pagament	198.760.805	200.793.538
Dels quals: amb impagament de 30 a 60 dies	560.031	569.488
Dels quals: amb impagament de 60 a 90 dies	203.409	260.861
Dels quals: amb impagament de 90 dies a 6 mesos	472.686	772.308
Dels quals: amb impagament de 6 mesos a 1 any	605.367	1.216.208
Dels quals: amb impagament durant més d'1 any	3.467.556	4.434.186
Per modalitat de tipus d'interès		
A tipus d'interès fix	48.750.614	33.496.611
A tipus d'interès variable	155.319.240	174.549.978

(*) Vegeu Nota 1.4. «Comparació de la informació»

DETALL DE COBERTURES DE CRÈDIT A LA CLIENTELA PER NATURALESA
(Milers d'euros)

	31-12-2018			01-01-2018 (*)		
	STAGE 1	STAGE 2	STAGE 3	STAGE 1	STAGE 2	STAGE 3
Administracions Públiques	(52)	(10)	(12.416)	(25)	0	(68.911)
Altres Societats Financeres	(1.292)	(257)	(13.452)	(893)	(1.938)	(31.532)
Crèdit a empreses i empresaris individuals	(191.879)	(296.637)	(1.967.028)	(500.234)	(401.444)	(3.824.597)
Construcció i promoció immobiliària (incloent-hi sòl)	(35.520)	(58.367)	(449.947)	(12.660)	(47.352)	(844.944)
Resta d'empreses i empresaris individuals	(156.359)	(238.270)	(1.517.081)	(487.574)	(354.092)	(2.979.653)
Resta de llars	(160.356)	(221.336)	(1.524.671)	(23.907)	(73.788)	(1.282.555)
Habitatges	(103.433)	(126.214)	(981.725)	(606)	(38.629)	(768.587)
Resta de finalitats	(56.923)	(95.122)	(542.946)	(23.301)	(35.159)	(513.968)
TOTAL	**(353.579)**	**(518.240)**	**(3.517.567)**	**(525.059)**	**(477.170)**	**(5.207.595)**
Dels quals: determinada individualment		*(78.037)*	*(966.997)*		*(92.691)*	*(1.773.220)*
Dels quals: determinada col·lectivament	*(353.579)*	*(440.203)*	*(2.550.570)*	*(525.059)*	*(384.479)*	*(3.434.375)*

Concentració per qualitat creditícia

La metodologia aplicada per a l'assignació de qualitat creditícia es basa en:

- Instruments de renda fixa: en funció del criteri regulatori bancari derivat de la regulació CRD IV i CRR de requeriments de capital, pel qual, si es disposa de més de dues avaluacions creditícies, s'escull el segon millor *rating* d'entre les avaluacions disponibles.
- Cartera de crèdit: homologació de les classificacions internes a la metodologia S&P.

A 31 de desembre de 2018 i 2017, el *rating* del deute sobirà del Regne d'Espanya era situat, per Standard & Poor's, en A-.

A continuació s'informa de la concentració del risc per qualitat creditícia de les exposicions de risc de crèdit associades a instruments de deute per a l'Entitat, al final de l'exercici:

CONCENTRACIÓ PER QUALITAT CREDITÍCIA 31-12-2018

(Milers d'euros)

	AF A COST AMORTITZAT (NOTA 13)				AF MANTINGUTS PER NEGOCIAR (NOTA 10)	AF NO DESTINATS A NEGOCIACIÓ * – VRD (NOTA 11)	AF A VR AMB CANVIS EN UN ALTRE RESULTAT GLOBAL (NOTA 12)	COMPROMISOS DE PRÉSTEC I GARANTIES FINANCERES (NOTA 24)		
	PRÉSTECS I BESTRETES A LA CLIENTELA									
	STAGE 1	STAGE 2	STAGE 3	VRD				STAGE 1	STAGE 2	STAGE 3
AAA/AA+/AA/AA-	28.859.071	65.655			123		880.305	9.976.866	9.957	
A+/A/A-	26.571.144	225.940	23	10.140.381	623.149		10.186.734	9.048.378	29.973	
BBB+/BBB/BBB-	29.849.587	299.753	7	1.826.952	116.593		5.903.902	15.427.516	35.110	
«INVESTMENT GRADE»	**85.279.802**	**591.348**	**30**	**11.967.333**	**739.865**		**16.970.941**	**34.452.760**	**75.040**	
Correccions de valor per deteriorament	*(157.151)*	*(5.189)*	*(18)*	*(33)*				*(5.416)*	*(11)*	
BB+/BB/BB-				304.514	107		36.500			
B+/B/B-	38.294.019	1.387.541	85	30.003				14.646.439	178.715	56
CCC+/CCC/CCC-	14.057.401	3.775.171	4.605					5.225.745	567.222	893
Sense qualificació	45.154.381	8.062.181	9.327.782	1.591.869	1.494	85.000	38.430	1.845.476	887.801	386.378
«NON-INVESTMENT GRADE»	**97.505.801**	**13.224.893**	**9.332.472**	**1.926.386**	**1.601**	**85.000**	**74.930**	**21.717.660**	**1.633.738**	**387.327**
Correccions de valor per deteriorament	*(201.128)*	*(513.051)*	*(3.517.549)*	*(181)*				*(25.275)*	*(25.151)*	*(78.582)*
TOTAL	**182.427.324**	**13.298.001**	**5.814.935**	**13.893.505**	**741.466**	**85.000**	**17.045.871**	**56.170.420**	**1.708.778**	**387.327**

VRD: valors representatius del deute.
AF: Actius Financers
(*) Obligatòriament a valor raonable amb canvis en resultats

CONCENTRACIÓ PER QUALITAT CREDITÍCIA 31-12-2017

(Milers d'euros)

	PRÉSTECS I PARTIDES A COBRAR – PRÉSTECS I BESTRETES I GARANTIES FINANCERES	PRÉSTECS I PARTIDES A COBRAR – VRD	ACTIUS FINANCERS MANTINGUTS PER NEGOCIAR	ACTIUS FINANCERS DISPONIBLES PER A LA VENDA	INVERSIONS MANTINGUDES FINS AL VENCIMENT
AAA/AA+/AA/AA-	39.399.794	399			
A+/A/A-	36.960.911	3.815	221.458	105.196	
BBB+/BBB/BBB-	60.050.639	150.276	820.800	13.575.317	11.070.175
«INVESTMENT GRADE»	**136.411.344**	**154.490**	**1.042.258**	**13.680.513**	**11.070.175**
BB+/BB/BB-	46.434.856		6.414	37.174	
B+/B/B-	20.256.152	304.466		982	
CCC+/CCC/CCC-	4.307.041	1.351			
Sense qualificació	9.572.683	914.295	3.854		
«NON INVESTMENT GRADE»	**80.570.732**	**1.220.112**	**10.268**	**38.156**	**0**
TOTAL	**216.982.076**	**1.374.602**	**1.052.526**	**13.718.669**	**11.070.175**

Concentració per risc sobirà

La posició en deute sobirà de l'Entitat està subjecta a la política general d'assumpció de riscos que assegura que la totalitat de les posicions preses estiguin alineades amb el perfil de risc objectiu:

- La posició en deute públic, autonòmic i local queda adscrita als límits generals establerts sobre el risc de concentració i de país. En concret, s'estableixen procediments de control periòdics que impedeixen assumir noves posicions en països en què es manté una alta concentració de risc, llevat d'aprovació expressa del nivell d'autorització competent.
- Per a la renda fixa, s'ha establert un marc que regula les característiques en termes de solvència, liquiditat i ubicació geogràfica de totes les emissions de renda fixa i qualsevol altra operació de naturalesa anàloga que impliqui per al seu comprador desemborsament d'efectiu i assumpció del risc de crèdit propi del seu emissor o del col·lateral associat. Aquest control s'efectua en la fase d'admissió del risc i durant tota la vida de la posició en cartera.
- Les posicions en deute públic de la Sala de Tresoreria queden adscrites al marc de control i límits de l'àmbit de risc de mercat.

A continuació es presenta el valor en llibres de la informació rellevant amb relació a l'exposició al risc sobirà per a l'Entitat:

EXPOSICIÓ AL RISC SOBIRÀ 31-12-2018
(Milers d'euros)

PAÍS	VENCIMENT RESIDUAL	AF A COST AMORTITZAT	AF MANTINGUTS PER NEGOCIAR	AF A VR AMB CANVIS EN UN ALTRE RESULTAT GLOBAL	AF NO DESTINATS A NEGOCIACIÓ *	PF MANTINGUTS PER NEGOCIAR – POSICIONS CURTES
Espanya	Menys de 3 mesos	783.906	22.657	20.985		
	Entre 3 mesos i 1 any	2.948.903	263.609	4.146.731		(9.424)
	Entre 1 i 2 anys	2.947.778	50.086	268.496		(94.923)
	Entre 2 i 3 anys	4.440.572	58.065	2.727.676		(32.924)
	Entre 3 i 5 anys	4.770.819	77.334	4.856.921	273.171	(100.387)
	Entre 5 i 10 anys	3.590.476	76.217	1.857.889		(45.455)
	Més de 10 anys	1.908.586	56.842	7.753		(47.958)
	TOTAL	21.391.040	604.810	13.886.451	273.171	(331.071)
Itàlia	Menys de 3 mesos		1.317			
	Entre 3 mesos i 1 any		17			(3.042)
	Entre 1 i 2 anys		1.117			
	Entre 2 i 3 anys		1.577	503.493		
	Entre 3 i 5 anys		9.323	409.463		(5.492)
	Entre 5 i 10 anys		1.290	250.502		(7.226)
	Més de 10 anys		2.886			
	TOTAL		17.527	1.163.458		(15.760)
EUA	Entre 3 i 5 anys			880.305		
	TOTAL			880.305		
Portugal	Menys de 3 mesos	79.137				
	Entre 3 mesos i 1 any		3.157			
	Entre 1 i 2 anys		28			
	Entre 2 i 3 anys	205.862	1			
	Entre 3 i 5 anys		1			
	Entre 5 i 10 anys		43			
	TOTAL	284.999	3.230			
Resta (**)	Menys de 3 mesos	155.350		718		
	Entre 3 mesos i 1 any	90.984				
	Entre 1 i 2 anys	3.689				
	Entre 3 i 5 anys	13.792	123			
	Entre 5 i 10 anys	113.052				
	Més de 10 anys	3.534				
	TOTAL	380.401	123	718		
TOTAL PAÏSOS		**22.056.440**	**625.690**	**15.930.932**	**273.171**	**(346.831)**

AF: Actius Financers
PF: Passius Financers
VR: Valor raonable
(*) Obligatòriament a Valor raonable amb canvi en resultats
(**) L'exposició al Regne Unit no és significativa

EXPOSICIÓ AL RISC SOBIRÀ 31-12-2017

(Milers d'euros)

PAÍS	PRÉSTECS I PARTIDES A COBRAR	AF MANTINGUTS PER NEGOCIAR – VRD	AF DISPONIBLES PER A LA VENDA	INVERSIONS MANTINGUDES FINS AL VENCIMENT	PF MANTINGUTS PER NEGOCIAR – POSICIONS CURTES
Espanya	10.725.431	704.093	12.375.626	9.696.684	(638.923)
Itàlia		120.103	1.209.610		(30.678)
Portugal		87.220			(58.943)
Resta	125.755		693		(10.089)
TOTAL PAÏSOS	**10.851.186**	**911.416**	**13.585.929**	**9.696.684**	**(738.633)**

AF: Actius Financers
PF: Passius Financers
VRD: Valors representatius de deute

3.3.4. Informació relativa al finançament destinat a la construcció i promoció immobiliària, l'adquisició d'habitatge i els actius adquirits en pagament de deutes

A continuació es presenta la informació rellevant sobre el finançament destinat a la promoció immobiliària, l'adquisició d'habitatge i els actius adquirits en pagament de deutes.

Finançament destinat a la construcció i promoció immobiliària

A continuació es detalla el finançament destinat a promotors i promocions, incloent-hi les promocions fetes per no promotors, negoci a Espanya:

FINANÇAMENT DESTINAT A LA CONSTRUCCIÓ I PROMOCIÓ IMMOBILIÀRIA 31-12-2018

(Milers d'euros)

	IMPORT BRUT	CORRECCIONS DE VALOR PER DETERIORAMENT	VALOR EN LLIBRES	EXCÉS DE L'EXPOSICIÓ BRUTA SOBRE L'IMPORT MÀXIM RECUPERABLE DE LES GARANTIES EFICACES
Finançament destinat a la construcció i promoció immobiliària (incloent-hi sòl)	**5.997.559**	**(421.558)**	**5.576.001**	**896.876**
Dels quals: dubtosos	*855.815*	*(340.256)*	*515.559*	*354.355*
Promemòria: Actius fallits	*2.782.561*			
Promemòria: Préstecs a la clientela, excloent-ne les Administracions públiques (negocis a Espanya) (import en llibres)	*188.195.007*			

FINANÇAMENT DESTINAT A LA CONSTRUCCIÓ I PROMOCIÓ IMMOBILIÀRIA 31-12-2017

(Milers d'euros)

	IMPORT BRUT	CORRECCIONS DE VALOR PER DETERIORAMENT	VALOR EN LLIBRES	EXCÉS DE L'EXPOSICIÓ BRUTA SOBRE L'IMPORT MÀXIM RECUPERABLE DE LES GARANTIES EFICACES
Finançament destinat a la construcció i promoció immobiliària (incloent-hi sòl)	**6.820.257**	**(629.557)**	**6.190.700**	**1.418.495**
Dels quals: dubtosos	*1.473.121*	*(542.271)*	*930.850*	*602.142*
Promemòria: Actius fallits	*3.816.292*			
Promemòria: Préstecs a la clientela, excloent-ne les Administracions públiques (negocis a Espanya) (import en llibres)	*193.023.364*			

Els imports indicats en els quadres anteriors no inclouen el finançament atorgat per l'Entitat al Grup, que es detalla a continuació:

FINANÇAMENT A EMPRESES IMMOBILIÀRIES DEL GRUP

(Milers d'euros)

	VALOR COMPTABLE	
	31-12-2018	31-12-2017
Finançament a filials del Grup	**3.750.063**	**8.912.395**
Building Center	*3.750.063*	*8.912.395*

Es presenta a continuació la distribució per tipus de garantia del finançament destinat a promotors i promocions, incloent-hi les promocions efectuades per no-promotors:

FINANÇAMENT DESTINAT A PROMOTORS I PROMOCIONS PER TIPUS DE GARANTIA

(Milers d'euros)

	IMPORT BRUT	
	31-12-2018	31-12-2017
Sense garantia hipotecària	**470.990**	**804.126**
Amb garantia hipotecària	**5.526.569**	**6.016.131**
Edificis i altres construccions acabats	3.773.663	4.335.892
Habitatge	2.556.079	2.811.016
Resta	1.217.584	1.524.876
Edificis i altres construccions en construcció	1.185.054	931.428
Habitatge	1.056.075	839.971
Resta	128.979	91.457
Sòl	567.852	748.811
Sòl urbà consolidat	345.480	422.489
Resta de sòl	222.372	326.322
TOTAL	**5.997.559**	**6.820.257**

A continuació es detallen les garanties financeres concedides en relació amb la construcció i promoció immobiliària, que recull el màxim nivell d'exposició al risc de crèdit, que és l'import que hauria de pagar el Grup si s'executés la garantia.

GARANTIES FINANCERES

(Milers d'euros)

	31-12-2018	31-12-2017
Garanties financeres concedides en relació amb la construcció i promoció immobiliària	**93.087**	**175.478**
Import registrat en el passiu del balanç	0	51.249

A continuació es facilita informació sobre les garanties rebudes de les operacions de finançament a la promoció immobiliària en funció de la classificació del risc d'insolvència del client:

GARANTIES REBUDES EN GARANTIA D'OPERACIONS DE PROMOCIÓ IMMOBILIÀRIA

(Milers d'euros)

	31-12-2018	31-12-2017
Valor de les garanties reals	**13.541.534**	**14.876.490**
Del qual: garanteix riscos dubtosos	*1.369.043*	*2.519.407*
Valor d'altres garanties	**84.271**	**115.137**
Del qual: garanteix riscos dubtosos	*337*	*11.710*
TOTAL	**13.625.805**	**14.991.627**

Finançament a les llars destinat a l'adquisició d'habitatge

El detall dels crèdits a les llars per a l'adquisició d'habitatges, negoci a Espanya, així com el finançament anual concedit per a l'adquisició d'habitatges procedents de regularitzacions creditícies al final d'aquests exercicis, és el següent:

PRÉSTECS CONCEDITS PER AL FINANÇAMENT A COMPRADORS D'HABITATGE PROCEDENT DE REGULARITZACIONS CREDITÍCIES
(Milions d'euros)

	31-12-2018	31-12-2017
Finançament concedit anual	1.371	988
Percentatge mitjà finançat	65%	70%

El desglossament a aquestes dates dels crèdits a les llars per a l'adquisició d'habitatges amb garantia hipotecària segons el percentatge que suposa el risc total sobre l'import de l'última taxació disponible (LTV) és el següent:

CRÈDITS A LES LLARS PER A L'ADQUISICIÓ D'HABITATGES PER LTV (*)
(Milers d'euros)

	31-12-2018		31-12-2017	
	IMPORT BRUT	*DEL QUAL: DUBTÓS*	IMPORT BRUT	*DEL QUAL: DUBTÓS*
Sense hipoteca immobiliària	**748.746**	***6.706***	**757.889**	***9.896***
Amb hipoteca immobiliària, per rangs de LTV (**)	**79.599.574**	***3.033.461***	**82.212.057**	***3.463.425***
LTV ≤ 40%	21.325.828	220.330	21.070.615	*223.965*
40% < LTV ≤ 60%	29.956.563	405.946	31.387.074	*513.947*
60% < LTV ≤ 80%	20.635.759	584.119	22.396.633	*794.218*
80% < LTV ≤ 100%	4.324.847	583.155	4.439.220	*692.584*
LTV > 100%	3.356.577	1.239.911	2.918.515	*1.238.711*
TOTAL	**80.348.320**	***3.040.167***	**82.969.946**	***3.473.321***

(*) Inclou el finançament per a l'adquisició d'habitatges atorgat per les participades Unión de Créditos para la Financiación Inmobiliaria EFC, SAU (Credifimo) i Corporación Hipotecaria Mutual.
(**) LTV calculat a partir de les últimes taxacions disponibles. S'actualitzen per a les operacions dubtoses d'acord amb la normativa en vigor.

3.3.5. Risc de contrapartida generat per l'operativa en derivats, operacions amb compromís de recompra, préstec de valors i operacions amb liquidació diferida

3.3.5.1. Seguiment i mesurament del risc de contrapart

En el cas de contrapartides bancàries, la màxima exposició autoritzada de risc de crèdit amb una contrapartida es determina mitjançant un càlcul basat fonamentalment en els *ratings* de les entitats i l'anàlisi dels seus estats financers. En l'operativa amb la resta de contrapartides, incloent-hi el client detallista, les operacions de derivats vinculades a una sol·licitud d'actiu (cobertura del risc de tipus d'interès en préstecs) s'aproven juntament amb aquesta. Tota la resta d'operacions s'aproven segons el compliment de límit del risc assignat o bé segons la seva anàlisi individual. L'aprovació d'operacions correspon a les àrees de riscos encarregades de l'anàlisi i l'admissió.

Pel que fa als riscos de contrapartida amb les Entitats de Contrapartida Central (ECC), CaixaBank disposa d'un marc intern específic on s'especifica com es determinen els límits per a aquestes entitats i com s'ha de calcular l'exposició per determinar el disponible d'aquest límit.

La definició dels límits de risc de contrapartida es complementa amb els límits interns de concentració, principalment risc país i grans exposicions.

El risc de contrapart relatiu a les operacions de derivats va associat quantitativament al seu risc de mercat. Així mateix, l'exposició creditícia equivalent per derivats s'entén com la màxima pèrdua potencial durant la vida de les operacions en què el banc podria incórrer si la contrapartida fes *default* en qualsevol moment futur. Per al seu càlcul, CaixaBank aplica la simulació de Montecarlo,

amb efecte cartera i compensació de posicions (si correspon) amb un interval de confiança del 95%, a partir de models estocàstics que tenen en compte la volatilitat del subjacent i totes les característiques de les operacions.

En operacions de pacte de recompra i préstecs de valors, l'exposició per risc de contrapartida a CaixaBank es calcula com la diferència entre el valor de mercat dels títols/efectiu cedit a la contrapartida i el valor de mercat de l'efectiu/títols rebuts d'aquesta com a col·lateral, tenint en compte els ajustos de volatilitat aplicables en cada cas.

A més, es té en compte l'efecte mitigant de les garanties reals rebudes sota els Contractes Marc de Col·lateral. En general, la metodologia de càlcul d'exposició per risc de contrapartida descrita anteriorment s'aplica tant en el moment de l'admissió de noves operacions com en els càlculs recurrents dels dies posteriors.

En l'entorn de contrapartides financeres, el control del risc de contrapart de l'Entitat es fa mitjançant un sistema integrat que permet conèixer, en temps real, el límit d'exposició disponible amb qualsevol contrapartida, producte i termini. Per a la resta de contrapartides, el control de risc de contrapart es fa en aplicacions d'àmbit corporatiu, en què hi ha tant els límits de les línies de risc de derivats (si escau) com l'exposició creditícia dels derivats i les operacions amb pacte de recompra. El risc es mesura tant pel seu valor de mercat actual com per l'exposició futura (valor de les posicions de risc tenint en compte la variació futura dels factors de mercat subjacent en les operacions).

3.3.5.2. Mitigació del risc de contrapart

Les principals polítiques i tècniques de mitigació de Risc de Contrapartida utilitzades com a part de la gestió diària de les exposicions a entitats financeres suposen la utilització de:

- Contractes ISDA/CMOF. Contractes marc estandarditzats per a l'empara de l'operativa global de derivats amb una contrapart. Preveuen explícitament en el seu clausulat la possibilitat de compensar els fluxos de cobrament i pagament pendents entre les parts per a tota l'operativa de derivats coberta per aquests.
- Contractes CSA / Annex III del CMOF. Són acords en virtut dels quals les parts es comprometen a lliurar un col·lateral (habitualment un dipòsit d'efectiu) com a garantia per cobrir la posició neta de risc de contrapartida originada pels productes derivats contractats entre elles, basant-se en un acord de compensació previ inclòs a les clàusules dels contractes ISDA o CMOF.
- Contractes GMRA / CME / GMSLA (operacions amb compromís de recompra o préstec de valors). Són acords en virtut dels quals les parts es comprometen a lliurar un col·lateral com a garantia per cobrir la posició neta de Risc de Contrapart, originada per la desviació que es pugui produir entre el valor de l'import meritat per la compravenda simultània de títols i el seu valor de mercat.
- Clàusules *break-up*. Disposicions que permeten, a partir d'un determinat termini de la vida del derivat, formalitzar-ne la resolució anticipada per decisió lliure d'una de les parts. Permeten mitigar el risc de contrapart en reduir la durada efectiva de les operacions subjectes a aquesta clàusula, o alternativament, reduir el risc de contrapartida de la contrapart.
- Sistemes de liquidació lliurament contra pagament. Permet eliminar el risc de liquidació amb una contrapart ja que la compensació i liquidació d'una operació es fan simultàniament i de forma inseparable. És especialment rellevant el sistema de liquidació CLS, que permet a CaixaBank assegurar el lliurament contra pagament quan hi ha fluxos simultanis de cobrament i pagament en diferents divises.
- Entitats de Contrapartida Central (ECC). La utilització d'ECC en l'operativa de derivats i operacions amb pacte de recompra permet mitigar el Risc de Contrapartida associat, ja que aquestes entitats fan funcions d'interposició per compte propi entre les dues entitats que intervenen en l'operació i assumeixen el risc de contrapartida. La normativa EMIR estableix, entre d'altres, l'obligació de compensar certs contractes de derivats OTC en aquestes Entitats de Contrapartida Central i de notificar totes les operacions efectuades.

Per a contrapartides no financeres, les tècniques de mitigació de risc de contrapartida suposen la utilització de: contractes ISDA/CMOF, Contractes Quadro (en BPI), contracte CSA/Annex III del CMOF i clàusules *break-up*, així com la pignoració de garanties financeres i l'ús d'avals emesos per contrapartides de millor qualitat creditícia que la contrapartida original de l'operació.

Sovint, habitualment diària, es fa la quantificació del risc mitjançant la valoració a preus de mercat de totes les operacions vives subjectes a l'acord marc de col·lateral, cosa que implica la revisió, i modificació si escau, del col·lateral a lliurar per la part deutora. D'altra banda, l'impacte sobre les garanties reals en el cas hipotètic d'una baixada de *rating* de l'Entitat no seria significatiu perquè la majoria dels contractes de col·laterals no té en compte franquícies relacionades amb el *rating*.

3.3.6. Risc associat a la cartera de participades

El risc de la cartera de participades és l'associat a la possibilitat d'incórrer en pèrdues pels moviments dels preus de mercat i/o per la fallida de les posicions que formen la cartera de participacions amb un horitzó de mitjà i llarg termini.

Per a aquelles participacions on hi ha una estratègia de permanència a llarg termini, el risc més rellevant és el de crèdit i, per tant, s'aplica l'enfocament PD/LGD on això sigui possible. Pel que fa a les participacions classificades en la cartera a valor raonable amb canvis en un altre resultat global, el càlcul s'efectua mitjançant el model intern de VaR, atès que el risc més rellevant és el de mercat (vegeu apartat 3.4. «Risc de mercat»). En cas que no es compleixin els requisits per a la utilització dels mètodes anteriors, s'hi aplica el mètode simple de ponderació de risc, d'acord amb la regulació actual.

Addicionalment, es duu a terme un control i una anàlisi financera de les principals participades mitjançant especialistes dedicats en exclusiva a monitorar l'evolució de les dades econòmiques i financeres, així com a entendre i alertar davant canvis normatius i dinàmiques competitives en els països i sectors en què operen aquestes participades. Aquests analistes financers també porten la interlocució amb els departaments de Relació amb Inversors de les participades cotitzades i recullen la informació necessària, incloent-hi informes de tercers (p. ex. bancs d'inversió, agències de *rating*), per tal de tenir una perspectiva global de possibles riscos en el valor de les participacions.

Com a norma general en les participacions més rellevants, s'actualitzen de forma recurrent tant les previsions com les dades reals de la contribució de les participades en el compte de resultats i en patrimoni net. En aquests processos, es comparteix amb l'Alta Direcció una perspectiva sobre els valors borsaris, la perspectiva dels analistes (recomanacions, preus-objectiu, *ratings*, etc.) sobre les empreses cotitzades, que faciliten un contrast recurrent amb el mercat.

3.4. Risc de mercat

3.4.1. Descripció general

El perímetre del risc de mercat comprèn gairebé la totalitat de la cartera mantinguda per negociar de l'Entitat, així com els dipòsits i operacions amb pacte de recompra contractats per les taules de negociació per a la seva gestió.

Els factors de risc són gestionats en funció de la relació rendibilitat-risc determinada per les condicions i expectatives del mercat, dins l'entorn de l'estructura de límits i el marc operatiu autoritzat.

3.4.2. Cicle del risc de mercat

3.4.2.1. Seguiment i mesurament del risc de mercat

Diàriament, les àrees responsables el seguiment de les operacions contractades efectuen el càlcul del resultat que suposa l'afectació de l'evolució del mercat en les posicions (resultat diari *market-to-market*), la quantificació del risc de mercat assumit, el seguiment del compliment dels límits i l'anàlisi de la relació entre el resultat obtingut i el risc assumit. Com a resultat d'aquestes activitats generen diàriament un informe de posició, quantificació de riscos i consum de límits que es distribueix a l'Alta Direcció, als responsables de la seva gestió, a Validació i Risc de Model i a Auditoria Interna.

En línies generals, hi ha dos tipus de mesures que constitueixen el denominador comú i estàndard de mercat per al mesurament del risc de mercat:

Sensibilitat

La sensibilitat representa el risc com l'impacte en el valor de les posicions d'un petit moviment dels factors de risc, sense comportar cap hipòtesi sobre la seva probabilitat.

Value-at-risk (VaR)

La mesura de risc de mercat de referència és el VaR al 99% amb un horitzó temporal d'un dia, per al qual el RAF defineix un límit per a les activitats de negociació de 20 milions d'euros (excloent-ne els CDS de cobertura econòmica sobre el CVA, comptablement registrats en la cartera de mantinguts per negociar). El VaR diari es defineix com el màxim de les tres quantificacions següents:

- VaR paramètric: basat en el tractament estadístic dels paràmetres amb la volatilitat i les correlacions dels moviments dels preus, tipus d'interès i tipus de canvi dels actius que componen la cartera. S'aplica sobre dos horitzons temporals: 75 dies, donant més pes a les observacions més recents, i un any de dades, equiponderant totes les observacions.
- VaR paramètric amb matriu de covariàncies derivada d'un històric d'un any i pesos iguals.
- VaR històric: basat en el càlcul de l'impacte sobre el valor de la cartera actual de les variacions històriques dels factors de risc; es tenen en compte les variacions diàries de l'últim any amb un interval de confiança del 99%. El VaR històric és molt adequat per completar les estimacions obtingudes mitjançant el VaR paramètric, atès que no incorpora cap hipòtesi sobre el comportament estadístic dels factors de risc, mentre que el VaR paramètric assumeix fluctuacions modelitzables a través d'una distribució normal. Addicionalment, el VaR històric incorpora la consideració de relacions no lineals entre els factors de risc, cosa que el fa especialment vàlid.

Addicionalment, atès que l'empitjorament de la qualificació creditícia dels emissors dels actius pot motivar una evolució desfavorable dels preus de mercat, es completa la quantificació del risc amb una estimació de les pèrdues derivades de moviments del diferencial de crèdit de les posicions en renda fixa privada i derivats de crèdit (***spread* VaR**), que constitueix una estimació del risc específic atribuïble als emissors dels valors. Aquest càlcul es fa mitjançant metodologia històrica tenint en compte la potencial menor liquiditat d'aquests actius i amb un interval de confiança del 99% i assumint variacions setmanals absolutes en la simulació dels *spreads* de crèdit.

El **VaR total** resulta de l'agregació del VaR derivat de les fluctuacions dels tipus d'interès, de canvi (i la volatilitat d'ambdós) i de l'***Spread* VaR**, que es fa de forma conservadora assumint correlació zero entre ambdós grups de factors de risc, i de l'addició del VaR de la cartera de Renda Variable i del VaR de la cartera de primeres matèries (actualment sense posició), assumint en ambdós casos correlació u amb la resta de grups de factors de risc.

A continuació consten els imports de VaR mitjà al 99% i horitzó temporal d'un dia atribuïbles als diferents factors de risc de CaixaBank. Els consums són moderats i es concentren en el risc de tipus d'interès, que inclou l'*spread* de crèdit del deute sobirà. Els imports del risc per a la resta dels factors tenen menys importància. Respecte a l'exercici anterior disminueix l'exposició al risc dels *spreads* de crèdit *corporate* i augmenta el risc de volatilitat de renda variable:

VAR PARAMÈTRIC PER FACTOR DE RISC
(Milers d'euros)

	TOTAL	TIPUS D'INTERÈS	TIPUS DE CANVI	PREU D'ACCIONS	INFLACIÓ	PREU MERCADERIES	SPREAD DE CRÈDIT	VOLATILITAT TIPUS D'INTERÈS	VOLATILITAT TIPUS DE CANVI	VOLATILITAT PREU D'ACCIONS
VaR mitjà 2018	1.020	517	167	158	241	0	236	25	72	241
VaR mitjà 2017	1.116	612	141	144	299	0	332	44	82	188

Els consums més elevats, fins a un màxim d'1,7 milions d'euros, es van assolir el mes de maig, fonamentalment per l'anticipació que recull el VaR d'una evolució potencialment negativa del valor diari de mercat de les posicions en deute sobirà per l'augment de la volatilitat dels tipus del deute sobirà espanyol i italià com a conseqüència de les notícies derivades de la formació de govern a Itàlia.

Mesures complementàries al VaR

Com a mesura d'anàlisi, l'Entitat complementa les mesures del VaR amb les mètriques de risc següents, actualitzades setmanalment:

- El **VaR estressat** captura la pèrdua màxima deguda a moviments adversos en els preus de mercat en un període històric anual d'estrès, i es calcula amb un interval de confiança del 99% i un horitzó diari (posteriorment s'extrapola a l'horitzó regulatori de

10 dies de mercat multiplicant per l'arrel de 10). El càlcul del VaR estressat està palanquejat en la mateixa metodologia i infraestructura que el VaR històric. L'única diferència significativa és la finestra històrica seleccionada.

- El **risc incremental d'impagament i migracions** reflecteix el risc associat a les variacions en la qualitat creditícia o incompliment en les posicions de renda fixa i derivats de crèdit en cartera, amb un interval de confiança del 99,9%, horitzó anual i horitzó de liquiditat trimestral, que es justifica per l'elevada liquiditat de les emissions en cartera. L'estimació s'efectua mitjançant la simulació Montecarlo de possibles estats futurs de *rating* extern per emissor i emissió a partir de les matrius de transició publicades per les principals agències de *rating*, en què la dependència entre les variacions de qualitat creditícia entre els diferents emissors es modelitza mitjançant una còpula t-Student.

Els valors màxims, mínims i mitjans d'aquestes mesures durant aquest exercici corresponents a la , així com el seu valor al final del període de referència, es mostren a la taula següent.

RESUM MESURES DE RISC – 2018
(Milers d'euros)

	MÀXIM	MÍNIM	MITJÀ	ÚLTIM
VaR 1d	1.665	723	1.020	1.099
VaR estressat 1d	6.916	2.299	3.774	3.090
Risc Incremental	41.774	9.891	19.082	16.818

Els requeriments de capital per risc de mercat es determinen mitjançant models interns com l'agregació de les 3 mesures anteriors, amb un horitzó temporal de 10 dies de mercat. Es presenta a continuació:

REQUERIMENTS DE CAPITAL A 31 DE DESEMBRE DE 2018
(Milers d'euros)

	ÚLTIM VALOR	MITJANA 60D	EXCEDITS	MULTIPLICADOR	CAPITAL
VaR 10d	3.475	3.208	2	3	9.625
VaR estressat 10d	9.773	9.791	2	3	29.374
Risc Incremental	16.818	20.095	-	-	20.095
TOTAL (*)					**59.094**

(*) Els càrrecs per VaR i VaR Estressat són anàlegs i corresponen al màxim entre l'últim valor i la mitjana aritmètica dels últims 60 valors multiplicada per un factor dependent del nombre de vegades que el resultat real diari ha estat inferior al VaR a dia estimat. D'una manera semblant, el capital per Risc Incremental és el màxim de l'últim valor i la mitjana aritmètica de les últimes 12 setmanes.

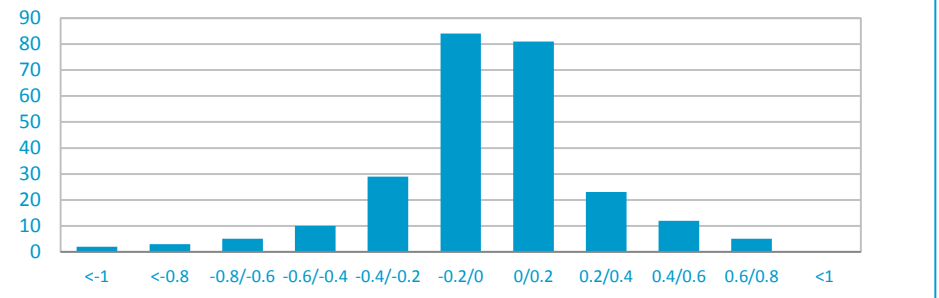
Backtesting

Per verificar la idoneïtat de les estimacions del model intern s'efectua la comparació dels resultats diaris amb la pèrdua estimada pel VaR, la qual cosa constitueix l'anomenat exercici de *Backtest*. Tal com exigeix el Regulador, es fan dos exercicis de validació del model d'estimació de riscos:

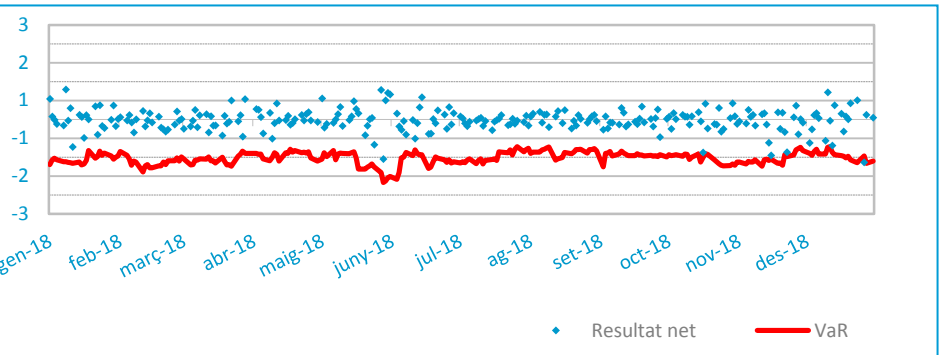
- *Backtest* net (o hipotètic) que relaciona la part del resultat diari *market-to-market* de les posicions vives al tancament de la sessió anterior amb l'import del VaR estimat amb horitzó temporal d'un dia, calculat amb les posicions vives al tancament de la sessió anterior. Aquest exercici és el més adequat per a l'autoavaluació de la metodologia.
- *Backtest* brut (o real) que avalua el resultat obtingut durant el dia (incloent-hi l'operativa intradia) amb l'import del VaR en l'horitzó d'un dia, calculat amb les operacions vives al tancament de la sessió anterior. D'aquesta manera, s'avalua la importància de l'operativa intradia en la generació de resultats i en l'estimació del risc.

El resultat diari utilitzat en ambdós exercicis de *backtesting* no incorpora marges, reserves, taxes o comissions.

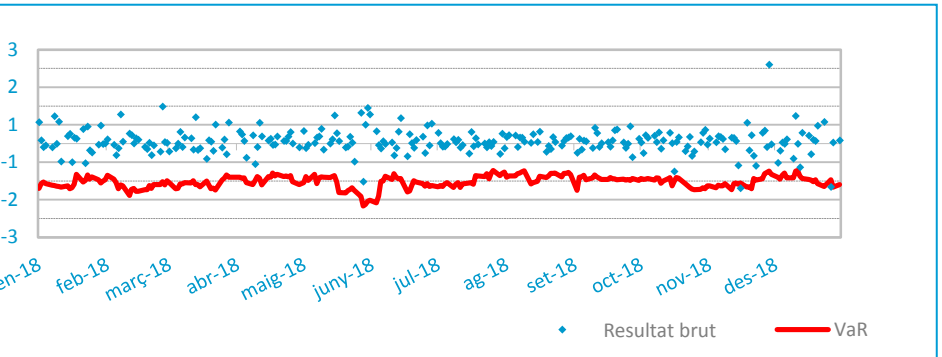
Durant l'exercici s'han produït dos excedits en el *backtesting* brut i un excedit en el *backtesting* net:



Distribució del resultat de les activitats de negociació en l'exercici 2018
(Freqüència en número de dies. Milions d'euros)



Distribució del resultat net diari vs VaR diari
(Milions d'euros)



Distribució del resultat brut diari vs VaR diari
(Milions d'euros)

Stress testing

Finalment, amb l'objectiu d'estimar les possibles pèrdues de la cartera en situacions extraordinàries de crisi, s'efectuen dos tipus d'exercicis de *stress* sobre el valor de les posicions de negociació:

- ***Stress* sistemàtic**: calcula la variació del valor de la cartera davant d'una sèrie determinada de canvis extrems en els principals factors de risc. Es consideren moviments paral·lels de tipus d'interès; moviments de pendent en diferents trams de la corba de tipus d'interès; variació del diferencial entre instruments subjectes a risc de crèdit i deute públic (diferencial bo-*swap*); moviments del diferencial de corbes EUR/USD; augment i disminució de volatilitat de tipus d'interès; variació de l'euro respecte a l'USD, el JPY i la GBP; variació de la volatilitat de tipus de canvi, preu d'accions, volatilitat d'accions i de preu de mercaderies.
- **Escenaris històrics**: considera l'impacte que tindrien sobre el valor de les posicions situacions realment esdevingudes en el passat.
- Per completar aquests exercicis d'anàlisi del risc en situacions extremes es determina el denominat «**pitjor escenari**» per a l'activitat de mercats, que és la situació dels factors de risc succeïts l'últim any i que implicaria la màxima pèrdua sobre la cartera actual. Posteriorment s'analitza l'anomenada «cua de la distribució», que és la magnitud de les pèrdues que es produirien si el moviment de mercat que les ocasionés es calculés amb un interval de confiança del 99,9%.

El conjunt de les mesures descrites permet afirmar que la gestió del risc de mercat de les posicions de negociació en els mercats s'adapta a les directrius metodològiques i de seguiment.

3.4.2.2. Mitigació del risc de mercat

Com a part del necessari seguiment i control dels riscos de mercat assumits, hi ha una estructura de límits globals de VaR que es complementa mitjançant la definició de sublímits, VaR estressat, risc incremental d'impagament i migracions, resultats de *Stress Test*, *Stop Loss* i sensibilitats per a les diferents unitats de gestió susceptibles de prendre risc de mercat.

Els factors de risc són gestionats mitjançant cobertures econòmiques segons consideri en el seu àmbit en funció de la relació rendibilitat-risc que determina les condicions i expectatives del mercat, sempre dins els límits assignats.

Fora de l'àmbit de la cartera de negociació, es fa ús de cobertures comptables de valor raonable, que eliminen les possibles asimetries comptables que es puguin produir en el balanç i compte de pèrdues i guanys pel diferent tractament dels instruments coberts i la seva cobertura a mercat. En l'àmbit del risc de mercat s'estableixen i monitoren límits en l'àmbit de cada cobertura, en aquest cas expressats com a ràtios entre el risc total i el risc dels elements coberts.

3.5. Risc operacional

3.5.1. Descripció general

El risc operacional es defineix com la possibilitat d'incórrer en pèrdues a causa d'errades o de la falta d'adequació de processos, personal, sistemes interns o bé esdeveniments externs. L'objectiu que es persegueix mitjançant la seva gestió consisteix a: millorar la qualitat en la gestió del negoci aportant informació de riscos operacionals que permeti la presa de decisions que assegurin la continuïtat de l'organització a llarg termini, la millora en els seus processos i la qualitat de servei al client, intern o extern, complint el marc regulatori establert i optimitzant el consum de capital.

L'objectiu global es desagrega en objectius específics diferents:

- identificar i anticipar els riscos operacionals existents o emergents.
- assegurar la pervivència a llarg termini de l'organització.
- promoure l'establiment de sistemes de millora contínua dels processos operatius i de l'estructura de control.
- aprofitar les sinergies en la gestió de riscos operacionals.
- impulsar una cultura de gestió del risc operacional.
- complir el marc regulatori establert i els requeriments per a l'aplicabilitat del model de gestió i càlcul escollits.

3.5.2. Cicle del risc operacional

Per bé que el mètode utilitzat per al càlcul de requeriments regulatoris de consum de capital és l'estàndard, el mesurament i gestió del risc operacional de l'Entitat s'empara en polítiques, processos, eines i metodologies sensibles al risc, d'acord amb les millors pràctiques del mercat.

Els riscos operacionals es classifiquen en quatre categories o nivells jeràrquics, des de més genèrics fins a més específics o detallats:

- Nivell 1 i 2: de la normativa regulatòria
- Nivell 3: Nivell intern de l'Entitat a partir de la identificació de riscos detallats
- Nivell 4: Riscos individuals, obtinguts després de la col·locació d'un risc nivell 3 en un procés o activitat

El mesurament del risc operacional té els vessants següents:

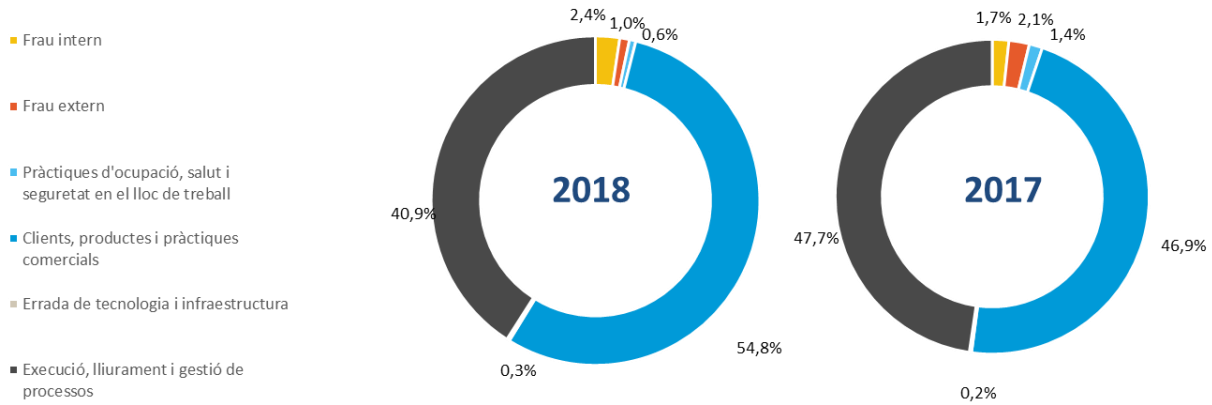
- **Mesurament qualitatiu**: anualment es fan autoavaluacions de riscos operacionals, que permeten, amb relació al risc operacional: i) obtenir coneixement del perfil de risc operacional i els nous riscos crítics; i ii) mantenir un procés normalitzat d'actualització de la taxonomia de riscos operacionals, que és la base sobre la qual es fonamenta la gestió d'aquest risc.

  També es fa un exercici de generació d'escenaris hipotètics de pèrdues operacionals extremes, mitjançant una sèrie de tallers i reunions d'experts. L'objectiu és que aquests escenaris es puguin utilitzar per detectar punts de millora en la gestió i complementin les dades històriques internes i externes disponibles sobre pèrdues operacionals.

- **Mesurament quantitatiu:** la base de dades de pèrdues operacionals internes és un dels eixos sobre els quals s'articula la gestió del risc operacional (i el futur càlcul del capital per a risc operacional). A aquest efecte, l'entorn tecnològic del sistema de risc operacional, per donar resposta a les diferents funcionalitats requerides, està completament integrat amb el sistema transaccional i amb el sistema informacional del banc.

  Un **esdeveniment operacional** és la materialització d'un risc operacional identificat, un succés que origina una pèrdua operacional. El concepte «esdeveniment operacional» és el concepte de més rellevància i sobre el qual pivota tot el model de dades de la Base de Dades Interna. Un esdeveniment pot constar de cap (en aquest cas parlem de «quasi pèrdues»), un o múltiples efectes de pèrdua; els efectes de pèrdua es defineixen com cadascun dels impactes econòmics individuals corresponents a una pèrdua o recuperació operacional

  A continuació es mostra la distribució de pèrdues brutes per tipus de risc:



Finalment, les dades històriques internes de pèrdues operacionals es complementen amb dades externes. Per això, l'Entitat es troba adscrita al consorci ORX (Operational Riskdata eXchange), que intercanvia de manera anònima informació de pèrdues operacionals de bancs a nivell mundial i permet la subagrupació geogràfica, entre altres funcionalitats per a la gestió del risc (servei de notícies, grups de treball, iniciatives metodològiques sobre risc operacional). ORX requereix a totes les seves entitats membres que les dades de pèrdues operacionals identificades es classifiquin sota una sèrie de paràmetres que aquesta defineix, alguns d'ells regulatoris i altres específics de l'organització. En aquest sentit, tots els esdeveniments de la base de dades han proporcionat els paràmetres requerits per ORX.

- Addicionalment, el mesurament a través d'Indicadors de Risc Operacional (KRI) és una metodologia quantitativa/qualitativa que permet: i) anticipar l'evolució dels riscos operacionals i promoure una visió *forward-looking* en la gestió del risc operacional i ii) aportar informació de l'evolució del perfil de risc operacional, així com les seves causes. Un KRI és una mètrica que permet detectar i anticipar variacions en els nivells d'aquest risc; el seu seguiment i gestió està integrat en l'eina corporativa de gestió del risc operacional. La seva naturalesa no està orientada a ser un resultat directe d'exposició al risc, sinó a ser mètriques a través de les quals es pugui identificar i gestionar de manera activa el risc operacional.

3.5.3. Mitigació del risc operacional

Amb la finalitat de mitigar el risc operacional es defineixen plans d'acció que impliquen la designació d'un centre responsable, la descripció de les accions que s'emprendran per a la mitigació del risc, un percentatge o grau d'avenç que s'actualitza periòdicament i la data de compromís final del pla. Això permet la mitigació per via de i) disminució de la freqüència d'ocurrència dels esdeveniments, així com de l'impacte; ii) posseir una estructura sòlida de control sustentat en polítiques, metodologies, processos i sistemes i iii) integrar en la gestió quotidiana de l'Entitat la informació que aporten les palanques de gestió dels riscos operacionals.

Addicionalment, hi ha un programa corporatiu d'assegurances davant del risc operacional que permet cobrir determinats riscos, i s'actualitza anualment. La transmissió de riscos depèn de l'exposició, la tolerància i l'apetit al risc que hi hagi en cada moment.

3.6. Risc legal i regulatori

El risc legal i regulatori s'entén com les potencials pèrdues o disminució de la rendibilitat de l'Entitat a conseqüència de canvis en la legislació o en la regulació vigent o per conflictes de normes (de qualsevol àmbit, inclòs el tributari), en la interpretació o aplicació d'aquesta per les autoritats corresponents, o en la seva translació a errades judicials o demandes administratives o tributàries.

Als efectes de la seva gestió, des de l'Assessoria Jurídica es fan actuacions de seguiment i monitoratge constant de canvis regulatoris així com defensa dels interessos de l'Entitat, participant activament en les consultes emeses pels reguladors, anàlisi i adaptació de la normativa, identificació de riscos, implementació de procediments i defensa de l'Entitat davant processos judicials.

Així mateix, a causa de l'impacte del marc regulatori en les actuacions de l'Entitat i la seva possible afectació a la sostenibilitat a llarg termini, s'hi ha implicat l'Alta Direcció, a través del Comitè de Regulació, el Comitè de Transparència i el Comitè de Privacitat.

Les principals fites de l'agenda regulatòria en curs i el seu impacte en l'Entitat es concentren en l'entorn del marc prudencial i comptable. Així mateix, destaca l'increment de regulació en aspectes relacionats amb la protecció al consumidor i inversor i en aspectes digitals i tecnològics. Entre d'altres, destaquen:

- Incorporació a la normativa nacional de diferents directives europees, en particular de: i) la Directiva reguladora dels contractes de crèdit immobiliari (MCD), ii) la Directiva de Comptes de Pagament Bàsics (PAD), iii) la Directiva de Serveis de Pagament (PSD2), iv) el Reglament General de Protecció de Dades (RGPD), v) la Directiva de mercats financers (MiFID 2), vi) la Directiva de prevenció del blanqueig de capitals i finançament del terrorisme (AMLD 4) i vii) la Directiva sobre la distribució d'assegurances (IDD).

- Amb relació a la transformació digital del sector bancari, en l'àmbit nacional s'ha participat activament en la configuració del nou mecanisme controlat de proves (*sandbox* regulatori), i en l'àmbit europeu i internacional, en: el Pla d'Acció Fintech de la Comissió Europea, les Directrius de l'EBA sobre externalització al *Cloud*, les iniciatives relatives als proveïdors de serveis de *crowdfunding* i el Reglament de privacitat en les comunicacions electròniques (ePrivacy).

- En matèria tributària s'han seguit especialment els Avantprojectes de Llei publicats el 23 d'octubre de 2018: i) Avantprojecte de Llei de l'Impost sobre Transaccions Financeres; ii) Avantprojecte de Llei de l'Impost sobre determinats Serveis Digitals; i iii) Avantprojecte de Llei de Mesures de Prevenció i Lluita contra el Frau Fiscal.

Així mateix, s'ha treballat de manera activa en la implementació de diferents normes, encara que determinats aspectes de les Directives i/o Reglaments de la Unió Europea de les quals deriven encara queden pendents d'una completa incorporació a l'ordenament espanyol. En particular, el Reglament General de Protecció de Dades, PSD2, MiFID 2, la Directiva sobre els contractes de crèdit immobiliari i la Directiva sobre el trasllat de comptes de pagament i l'accés a comptes de pagament bàsics (PAD).

De la mateixa manera, s'han implementat decisions adoptades pel Tribunal Suprem i s'han dut a terme projectes generals per a la millora de la transparència formal i material dels documents contractuals amb clients consumidors i accions concretes per a la millora de la gestió del risc i de l'efectivitat de les mesures de control.

Existeix avui dia una litigiositat particular a Espanya vinculada, entre altres matèries, a contractes amb consumidors, instruments financers i control regulatori que, després de la corresponent anàlisi de risc legal, té associades, si escau, les corresponents provisions que donen cobertura a l'eventual sortida de recursos quan resulta probable un pronunciament judicial o administratiu advers.

L'Entitat disposa de polítiques, criteris, procediments d'anàlisi i seguiment així com de controls específics de caràcter periòdic amb l'objectiu d'identificar i actualitzar les provisions necessàries per cobrir les obligacions presents sorgits com a conseqüència de fets passats de què es poden derivar perjudicis patrimonials sempre que es consideri probable la seva ocurrència derivades de resolucions desfavorables, tant judicials com extrajudicials (i.i. reclamacions clients) administratives sancionadores, instades contra l'Entitat en les ordres civil, penal, tributari i contenciós administratiu.

3.7. Risc de conducta i compliment

En el marc del risc operacional, el risc de conducta i compliment es defineix com el risc de l'Entitat d'aplicar criteris d'actuació contraris als interessos dels seus clients i els seus grups d'interès, així com de patir deficiències en els procediments que originin actuacions o omissions no ajustades al marc jurídic, regulatori, o als codis i normes internes, de les quals es puguin derivar sancions administratives o danys reputacionals. L'objectiu de l'Entitat és: i) minimitzar la probabilitat que es materialitzi aquest risc i ii) que, en cas que es materialitzi, les deficiències siguin detectades, reportades i solucionades amb celeritat.

La gestió del risc de conducta i compliment no correspon a una àrea específica sinó a tota l'Entitat que, a través dels seus empleats, ha d'assegurar el compliment de la normativa vigent, aplicant procediments que traslladin aquesta normativa a l'activitat que fan.

Per tal de gestionar el risc de conducta i compliment, s'impulsa la difusió i promoció dels valors i principis d'actuació inclosos en el Codi Ètic i normes de conducta, i tant els seus membres com la resta d'empleats i directius han d'assumir el seu compliment com a criteri principal i orientador de la seva activitat diària. En virtut d'això, i com a primera línia de defensa, les àrees l'activitat de les quals està subjecta a riscos de conducta i compliment implanten i gestionen indicadors o controls de primer nivell que permeten detectar possibles focus de risc i actuar eficaçment per a la seva mitigació.

3.8. Risc tecnològic

Correspon al risc de pèrdues degudes a la inadequació o les errades del *hardware* o del *software* de les infraestructures tecnològiques, degudes a ciberatacs o altres circumstàncies, que poden comprometre la disponibilitat, integritat, accessibilitat i seguretat de les infraestructures i les dades. El risc es desglossa en 5 categories que afecten les TIC (Tecnologies de la informació i la comunicació): i) disponibilitat i continuïtat; ii) seguretat; iii) canvi; iv) integritat de dades; i v) externalització.

El seu mesurament s'incorpora en un indicador RAF de nivell 2 de seguiment mensual, calculat a partir d'indicadors individuals vinculats al govern de les tecnologies d'informació, la seguretat de la informació i les contingències tecnològiques. Des de Mitjans es fa una revisió periòdica i per mostreig dels indicadors. Aquesta revisió comprova la bondat de la informació i valida la metodologia de creació per als indicadors revisats.

Els marcs de govern disponibles en l'àmbit de risc tecnològic han estat dissenyats segons estàndards internacionals de reconegut prestigi, que s'apliquen en els àmbits de:

- Govern TI, dissenyat i desenvolupat segons la Norma ISO 38500.
- Seguretat de la Informació, dissenyat i desenvolupat segons la Norma ISO 27001.
- Contingència Tecnològica, dissenyat i desenvolupat segons la Norma ISO 27031.

Particularment, la continuïtat de negoci es refereix a la capacitat d'una organització per seguir proporcionant els seus productes i prestant els seus serveis en nivells acceptables, prèviament establerts, després d'un incident perjudicial. La seva gestió consisteix a identificar possibles amenaces per a l'organització i el seu potencial impacte per a les operacions. Ofereix un marc per incrementar

la resistència i la resiliència de l'organització de manera que pugui respondre eficaçment per tal de salvaguardar els interessos dels seus grups d'interès principals, la seva reputació, la seva marca i les seves activitats de generació de valor.

En aquest àmbit, CaixaBank ha adoptat i manté un Sistema de Gestió de la Continuïtat de Negoci (BCMS) basat en la norma internacional ISO 22301:2012 i certificat per The British Standards Institution (BSI) amb el número BCMS 570347. Així mateix, CaixaBank ha estat designada operador crític d'infraestructures en virtut del que disposa la Llei 8/2011 i es troba sota la supervisió del Centre Nacional per a la Protecció de les Infraestructures Crítiques dependent de la Secretaria d'Estat de Seguretat del Ministeri de l'Interior.

D'altra banda, CaixaBank manté un pla d'emergència general i diverses normatives internes i sobre mesures de seguretat en els diferents àmbits de l'Entitat, entre les quals destaquen com a aspectes prioritaris: i) l'estratègia de ciberseguretat; ii) la lluita contra el frau a clients i intern; iii) la protecció de la informació; iv) la divulgació i govern de la seguretat; i v) la seguretat en proveïdors.

3.9. Risc de processos operatius i esdeveniments externs

Dins el marc de Risc Operacional, es defineix com el risc d'incórrer en pèrdues o danys provocats per errors operatius en els processos vinculats a l'activitat de l'Entitat, per esdeveniments externs que escapen al control de l'Entitat o per terceres persones alienes a aquest, tant de forma accidental com dolosa. Inclou, entre d'altres, els errors de gestió de proveïdors, el risc de model i la custòdia de valors.

El risc operacional derivat de processos operatius i esdeveniments externs té com a responsables de la seva gestió diària totes les àrees i empreses del Grup dins els seus respectius àmbits. Això implica identificar, avaluar, gestionar, controlar i informar sobre els riscos operacionals de la seva activitat, col·laborant amb la Direcció de risc operacional del Grup en la implementació del model de gestió.

3.10. Risc de fiabilitat de la informació financera

El Risc de Fiabilitat de la Informació Financera recull els perjudicis, econòmics o no, derivats de les deficiències en l'exactitud, integritat i criteris d'elaboració de les dades necessàries per a l'avaluació de la situació financera i patrimonial de l'Entitat.

El tancament comptable constitueix el pilar fonamental de gairebé la totalitat de la informació financera que es genera en l'Entitat. Les activitats de 1a línia de defensa sobre el procés de tancament comptable inclouen: i) la definició dels criteris comptables que cal aplicar a l'Entitat, així com el tractament de les operacions i transaccions corporatives singulars; ii) la revisió de la raonabilitat dels judicis i estimacions, així com de la resta d'evolucions de les magnituds comptables; iii) el seguiment de la implementació de nous circuits i normes comptables, així com l'anàlisi de les diferències entre impactes estimats i reals; iv) la intervenció i control comptable de les aplicacions i altres processos manuals i v) la coordinació de les societats del Grup per a l'elaboració dels tancaments comptables consolidats.

Per a la gestió i el monitoratge del risc de Fiabilitat de la Informació Financera, l'Entitat compta amb un Sistema de Control Intern sobre la Informació Financera (d'ara endavant, «SCIIF»), definit com el conjunt de processos que es duen a terme per proporcionar seguretat raonable respecte a la fiabilitat de la informació financera que l'Entitat publica en els mercats. Està dissenyat d'acord amb el que estableix la Comissió Nacional del Mercat de Valors (CNMV) en el seu document «Control intern sobre la informació financera en les entitats cotitzades» (entitats emissores de títols admesos a cotització). Per a més informació, vegeu l'apartat F de l'Informe Anual de Govern Corporatiu, annex a l'Informe de Gestió Integrat).

La gestió d'aquest risc comprèn l'avaluació que la informació financera elaborada per les diferents societats que constitueixen l'Entitat compleix amb els principis següents:

- Les transaccions, els fets i altres esdeveniments recollits per la informació financera efectivament hi són i s'han registrat en el moment adequat (existència i ocurrència).
- La informació reflecteix la totalitat de les transaccions, fets i altres esdeveniments en els quals l'Entitat és part afectada (integritat).

- Les transaccions, els fets i altres esdeveniments es registren i valoren de conformitat amb la normativa aplicable (valoració).
- Les transaccions, els fets i altres esdeveniments es classifiquen, presenten i revelen en la informació financera d'acord amb la normativa aplicable (presentació, desglossament, i comparabilitat).
- La informació financera reflecteix, en la data corresponent, els drets i obligacions a través dels corresponents actius i passius, de conformitat amb la normativa aplicable (drets i obligacions).

Cal destacar, també, l'existència a l'Entitat de la "Política sobre la divulgació i verificació de la informació financera", aprovada pel Consell d'Administració els principals objectius del qual són:

- Definir del perímetre de la informació a divulgar la política general i criteris relacionats amb el control i verificació de la informació financera.
- Dotar l'Entitat d'un marc de referència que permeti la gestió del risc de fiabilitat de la informació financera a divulgar, homogeneïtzant les activitats de control.
- Definir un marc de govern a seguir tant per a la informació a divulgar com per a la verificació de la documentació esmentada.

3.11. Risc estructural de tipus

3.11.1. Risc estructural de tipus d'interès

La gestió d'aquest risc per part de l'Entitat persegueix i) optimitzar el marge financer i ii) preservar el valor econòmic del balanç, considerant en qualsevol moment les mètriques i els llindars del marc d'apetit al risc pel que fa a volatilitat del marge financer i sensibilitat de valor.

L'anàlisi d'aquest risc es duu a terme considerant un conjunt ampli d'escenaris de tipus de mercat i té en compte l'impacte de totes les possibles fonts de risc estructural de tipus d'interès, això és: risc de repreu, risc de corba, risc de base i risc d'opcionalitat. En el cas del risc d'opcionalitat es té en compte l'opcionalitat automàtica, relacionada amb el comportament dels tipus d'interès i l'opcionalitat de comportament dels clients que no solament depèn dels tipus d'interès.

En el mesurament del risc de tipus d'interès l'Entitat aplica les millors pràctiques de mercat i les recomanacions dels reguladors utilitzant diverses tècniques de mesurament que permeten analitzar el posicionament de l'Entitat i la seva situació de risc. Entre aquestes, podem destacar:

- *Gap* estàtic: mostra la distribució contractual de venciments i revisions de tipus d'interès, en una data determinada, de les masses sensibles de balanç i/o fora de balanç. L'anàlisi GAP es basa en la comparació dels imports d'actius que es revisen o vencen en un determinat període i els imports de passius que es revisen o vencen en aquell mateix període.
- Sensibilitat del marge d'interessos: mostra l'impacte en el marge que canvis en la corba de tipus d'interès puguin provocar com a conseqüència de la revisió de les operacions del balanç. Aquesta sensibilitat s'obté comparant la simulació del marge d'interessos davant diferents escenaris de tipus d'interès (moviments paral·lels instantanis i progressius de diferents intensitats així com de canvis de pendent). L'escenari més probable, obtingut a partir dels tipus implícits de mercat, incloent-hi les previsions d'evolució de negoci i de la gestió de cobertures, es compara amb altres escenaris de baixada o pujada de tipus i moviments paral·lels i no paral·lels en el pendent de la corba. La diferència entre aquests marges financers estressats amb relació al marge financer de l'escenari base proporciona la mesura de sensibilitat o volatilitat del marge.
- Valor econòmic del balanç: es calcula com la suma de i) el valor raonable del net dels actius i passius sensibles als tipus d'interès dins balanç, ii) el valor raonable dels productes fora de balanç (derivats), més iii) el net del valor comptable de les partides d'actius i passius no sensibles als tipus d'interès.
- Sensibilitat del valor econòmic: es reavalua, per als diferents escenaris de tipus de mercat establerts per l'Entitat, el valor econòmic de les masses sensibles dins i fora de balanç i per diferència, respecte al Valor econòmic calculat amb els tipus de mercat actual, s'obté, de forma numèrica, la sensibilitat de valor en els diferents escenaris utilitzats.
- VaR de balanç: es defineix com la pèrdua màxima que el valor econòmic del balanç pot perdre en un període de temps determinat, aplicant preus i volatilitats de mercat així com efectes de correlació a partir d'un nivell de confiança i un horitzó temporal determinats.

La sensibilitat del marge d'interessos i del valor econòmic són mesures que es complementen i permeten una visió global del risc estructural de tipus d'interès, més centrada en el curt i mitjà termini en el primer cas, i en el mitjà i llarg termini en el segon.

Els quadres següents mostren, mitjançant un *gap* estàtic, la distribució de venciments i revisions de tipus d'interès de les masses sensibles del balanç de l'Entitat, al tancament de l'exercici:

MATRIU DE VENCIMENTS I REVALORACIONS DEL BALANÇ SENSIBLE A 31 DE DESEMBRE DE 2018
(Milers d'euros)

	1 ANY	2 ANYS	3 ANYS	4 ANYS	5 ANYS	> 5 ANYS	TOTAL
ACTIU							
Interbancari i Bancs Centrals	15.340.096					20.000	15.360.096
Crèdit a la clientela	151.762.578	15.159.285	4.424.039	3.170.864	2.453.953	14.200.064	191.170.783
Cartera de Renda Fixa	6.476.472	3.483.871	6.907.767	8.563.748	948.633	3.413.104	29.793.595
TOTAL ACTIU	173.579.146	18.643.156	11.331.806	11.734.612	3.402.586	17.633.168	236.324.474
PASSIU							
Interbancari i Bancs Centrals	7.034.848	27.417.696	118.481	78.318	45.492	208.183	34.903.018
Dipòsits de la clientela	106.221.935	18.732.620	8.010.644	7.821.107	7.837.542	37.989.592	186.613.440
Emissions	4.774.725	1.522.458	2.690.700	2.534.022	6.339.506	13.396.411	31.257.822
TOTAL PASSIU	118.031.508	47.672.774	10.819.825	10.433.447	14.222.540	51.594.186	252.774.280
DIFERÈNCIA ACTIU MENYS PASSIU	**55.547.638**	**(29.029.618)**	**511.981**	**1.301.165**	**(10.819.954)**	**(33.961.018)**	**(16.449.806)**
COBERTURES	(11.965.980)	3.978.345	1.458.754	1.414.252	4.098.522	972.683	(43.424)
DIFERÈNCIA TOTAL	**43.581.658**	**(25.051.273)**	**1.970.735**	**2.715.417**	**(6.721.432)**	**(32.988.335)**	**(16.493.230)**

A continuació es presenta la sensibilitat del marge d'interessos i del valor econòmic de les masses sensibles del balanç per a un escenari de pujada i baixada de tipus d'interès instantani de 100 punts bàsics:

SENSIBILITAT DE TIPUS D'INTERÈS
(% incremental respecte a l'escenari base / tipus implícits de mercat)

	ESPANYA	
	+100 PB	-100 PB (3)
Marge d'interessos (1)	12,60%	-9,57%
Valor patrimonial de les masses sensibles de balanç (2)	3,96%	-1,00%

(1) Sensibilitat a 1 any del marge d'interessos de les masses sensibles de balanç.

(2) Sensibilitat del valor econòmic base de les masses sensibles de balanç.

(3) En el cas d'escenaris de baixades de tipus, la metodologia interna aplicada permet que els tipus d'interès siguin negatius. Aquesta metodologia permet, als nivells de tipus actuals, que el *shock* de baixada pugui arribar a ser aproximadament d'un -1%. Per exemple, si els tipus d'interès de la corba EONIA són de -0,40%, els nivells de tipus d'interès assolits, en el *shock* de -100 punts bàsics, podrien arribar a ser del -1,40%.

Pel que fa a les eines i sistemes de mesurament, s'obté informació rellevant al nivell de transacció de les operacions del balanç sensible a partir de cadascuna de les aplicacions informàtiques que gestionen els diferents productes. A partir d'aquesta informació es preparen bases de dades amb un cert grau d'agregació, per accelerar els càlculs sense perdre qualitat ni fiabilitat en la informació ni en els resultats.

L'aplicació de gestió d'actius i passius es parametritza per recollir adequadament les especificitats financeres dels productes del balanç, incorporant models de comportament dels clients sobre la base d'informació històrica (models de prepagaments). Per a aquelles masses sense venciment contractual (comptes a la vista) s'analitza la seva sensibilitat als tipus d'interès que ve condicionada per la velocitat de translació dels tipus de mercat i pel seu termini esperat de venciment en funció de l'experiència històrica de comportament dels clients, considerant la possibilitat que el titular retiri els fons invertits en aquest tipus de productes. Per a la resta de productes, per tal de definir les hipòtesis de cancel·lació anticipada, s'utilitzen models interns que recullen variables de comportament dels clients, dels propis productes, variables estacionals, així com l'evolució dels tipus d'interès.

L'eina de projecció, també, s'alimenta amb el creixement pressupostat en el pla financer (volums, productes i marges) i amb informació dels diferents escenaris de mercat (corbes de tipus d'interès i de canvi) per fer una estimació adequada dels riscos associats al marge d'interessos i al valor econòmic de les masses sensibles del balanç.

Com a mesures de mitigació del risc estructural de tipus d'interès, l'Entitat duu a terme una gestió activa contractant en els mercats financers operacions de cobertura addicionals a les cobertures naturals generades en el mateix balanç, derivades de la

complementarietat de la sensibilitat a variacions dels tipus d'interès de les operacions d'actiu i de passiu efectuades amb els clients o altres contrapartides.

El risc de tipus d'interès de balanç assumit per l'Entitat és inferior als nivells considerats com a significatius (*outliers*) segons la normativa actual.

3.11.2. Risc estructural de tipus de canvi

L'Entitat manté en el seu balanç actius i passius en moneda estrangera, principalment com a conseqüència de la seva activitat comercial i les seves participacions en moneda estrangera, a més dels actius o passius en moneda estrangera que sorgeixen com a conseqüència de la gestió que fa l'Entitat per mitigar el risc de tipus de canvi.

El contravalor en euros del conjunt d'actius i passius en moneda estrangera en el balanç de l'Entitat és el següent:

POSICIONS MONEDA ESTRANGERA
(Milers d'euros)

	31-12-2018	31-12-2017
Efectiu, saldos en efectiu en bancs centrals i altres dipòsits a la vista	1.048.031	1.086.281
Actius financers mantinguts per negociar	1.840.474	1.111.023
Acti	928.555	41.451
Actius financers a cost amortitzat/Préstecs i partides a cobrar	7.400.865	6.707.494
Participacions	4.089	10.828
Altres actius	147.469	4.832
TOTAL ACTIU EN MONEDA ESTRANGERA	**11.369.483**	**8.961.909**
Passius financers a cost amortitzat	5.807.087	6.193.488
Dipòsits	4.924.842	5.337.658
Bancs centrals	1.402.392	2.388.808
Entitats de crèdit	771.620	663.336
Clientela	2.750.830	2.285.514
Valors representatius de deute emesos	847.481	807.379
Altres passius financers	34.764	48.451
Altres passius	1.863.056	1.121.230
TOTAL PASSIU EN MONEDA ESTRANGERA	**7.670.143**	**7.314.718**

L'Entitat manté operativa de cobertura del risc de canvi que pot fer a través de la contractació d'operacions de comptat o a través de la contractació de derivats financers que mitiguen el risc de les posicions d'actius i passius de balanç, però l'import nominal del qual no està reflectit de manera directa en el balanç i sí en comptes d'ordre de derivats financers. La gestió es fa segons la premissa de minimitzar els riscos de canvi assumits en la seva activitat comercial, fet que explica la reduïda exposició de l'Entitat a aquest risc de mercat.

Les petites posicions romanents en moneda estrangera del balanç comercial i de l'activitat tresorera es mantenen majoritàriament davant d'entitats de crèdit i en divises de primera línia. Les metodologies utilitzades per a la quantificació són les mateixes i s'apliquen juntament amb els mesuraments de risc pròpies del conjunt de l'activitat tresorera.

A continuació es presenta el detall per moneda en percentatge dels préstecs i partides a cobrar, participacions i dels passius financers a cost amortitzat:

DETALL PER MONEDA DE LES PRINCIPALS PARTIDES DEL BALANÇ
(Percentatge)

	31-12-2018	31-12-2017
USD	69	68
JPY	7	8
GBP	10	10
PLN (Zloty polonès)	6	4
CHF	3	3
Resta	5	7
TOTAL ACTIUS A COST AMORTITZAT	**100**	**100**
Real brasiler	100	100
TOTAL INVERSIONS EN NEGOCIS CONJUNTS I ASSOCIADES	**100**	**100**
MXN	0	1
USD	100	88
GBP	0	10
MAD	0	1
TOTAL ACTIUS FINANCERS AMB CANVIS EN UN ALTRE RESULTAT GLOBAL	**100**	**100**
USD	88	92
GBP	5	4
Resta	7	4
TOTAL PASSIUS FINANCERS A COST AMORTITZAT	**100**	**100**

A causa de la reduïda exposició al risc de tipus de canvi i considerant les cobertures existents, la sensibilitat del valor econòmic del balanç no és significativa.

3.12. Risc de liquiditat

3.12.1. Descripció general

L'Entitat gestiona aquest risc amb l'objectiu de mantenir uns nivells de liquiditat que permetin atendre de forma folgada els compromisos de pagament i que no puguin perjudicar l'activitat inversora per manca de fons prestables mantenint-se, en qualsevol moment, dins el marc d'apetit al risc. Els principis estratègics que se segueixen per complir aquest objectiu són:

- Sistema de gestió de liquiditat descentralitzat en dues unitats (subgrup BPI i subgrup CaixaBank) en què hi ha segregació de funcions per assegurar la gestió òptima i el control i seguiment dels riscos
- Manteniment d'un nivell eficient de fons líquids per fer front als compromisos adquirits, per al finançament dels plans de negoci i per al compliment de les exigències regulatòries.
- Gestió activa de la liquiditat, que consisteix en el seguiment continu dels actius líquids i de l'estructura de balanç.
- Sostenibilitat i estabilitat de les fonts de finançament, basada en i) estructura de finançament basada principalment en dipòsits de la clientela i ii) finançament en mercats de capitals que complementa l'estructura de finançament.

L'estratègia de risc i apetit al risc de liquiditat i finançament s'articula a través de:

- la identificació dels riscos de liquiditat rellevants per a l'Entitat;
- la formulació dels principis estratègics que l'Entitat ha de seguir en la gestió de cadascun d'aquests riscos;
- la delimitació de mètriques rellevants per a cadascun d'aquests riscos;
- la fixació de llindars d'apetit, tolerància, i, si escau, *recovery*, en el RAF;
- l'establiment de procediments de gestió i control per a cadascun d'aquests riscos, que inclouen mecanismes de *reporting* sistemàtic intern i extern;
- la definició d'un marc de *stress testing* i un Pla de Contingència de Liquiditat, que permet garantir la gestió del risc de liquiditat en situacions de crisi moderada i greu;

- i un marc dels Plans de Recuperació, en què es formulen escenaris i mesures per a una situació d'estrès

Amb caràcter particular, l'Entitat manté estratègies específiques en matèria de: i) gestió de la liquiditat intradia; ii) gestió de la liquiditat a curt termini; iii) gestió de les fonts de finançament/concentracions; iv) gestió dels actius líquids i v) gestió dels actius col·lateralitzats. Així mateix, l'Entitat compta amb procediments per minimitzar els riscos de liquiditat en condicions d'estrès mitjançant i) la detecció primerenca de les circumstàncies que la puguin generar; ii) minimització dels impactes negatius i iii) gestió activa per superar la potencial situació de crisi.

3.12.2. Mitigació del risc de liquiditat

A partir dels principis esmentats a l'apartat anterior s'elabora el Pla de Contingència, que té definit un pla d'acció per a cadascun dels escenaris de crisi establerts i en el qual es detallen mesures a nivell comercial, institucional i de comunicació per fer front a aquest tipus de situacions, i es preveu la possibilitat d'utilitzar la reserva de liquiditat o fonts de finançament extraordinàries. En cas que es produeixi una situació d'estrès, el coixí d'actius líquids es gestionarà amb l'objectiu de minimitzar el risc de liquiditat.

Entre les mesures habilitades per a la gestió del risc de liquiditat i amb sentit d'anticipació destaquen:

- Delegació de la Junta General d'Accionistes per emetre.
- Disponibilitat de diverses línies obertes amb i) l'ICO, sota línies de crèdit – mediació, ii) el BEI i iii) el Council of Europe Development Bank (CEB). Addicionalment, es disposa d'instruments de finançament amb el BCE per al qual es tenen dipositades una sèrie de garanties que permeten obtenir liquiditat de manera immediata:

DISPONIBLE EN PÒLISSA DE CRÈDIT BCE
(Milers d'euros)

	31-12-2018	31-12-2017
Valor garanties lliurades com a col·lateral	**46.697.539**	**43.483.688**
Disposat	**(26.819.000)**	**(26.819.000)**
TLTRO II	(26.819.000)	(26.819.000)
Interessos meritats	**268.097**	
TOTAL SALDO DISPONIBLE EN PÒLISSA BCE	**20.146.636**	**16.664.688**

- Manteniment de programes d'emissió per tal d'escurçar els terminis de formalització de l'emissió de valors al mercat:

CAPACITAT D'EMISSIÓ DE DEUTE
(Milers d'euros)

	31-12-2018	
	CAPACITAT TOTAL D'EMISSIÓ	NOMINAL UTILITZAT
Programa de Pagarés (CNMV 12-07-2018) CaixaBank (1)	1.000.000	27.549
Programa de Renda fixa (CNMV 24-07-2018) CaixaBank	15.000.000	7.123.000
Programa EMTN ("Euro Medium Term Note") CaixaBank (Irlanda 23-04-2018)	15.000.000	7.250.000
Programa ECP («Euro Commercial Paper») CaixaBank (Irlanda, 20-12-2018)	2.000.000	0

(1) Ampliable a 3.000 milions d'euros.

- Capacitat d'emissió de títols garantits (cèdules hipotecàries, territorials...)

CAPACITAT D'EMISSIÓ DE CÈDULES
(Milers d'euros)

	31-12-2018	31-12-2017
Capacitat d'emissió de Cèdules Hipotecàries	1.136.607	2.804.590
Capacitat d'emissió de Cèdules Territorials	1.151.585	355.016

- Per facilitar la sortida en els mercats a curt termini, es disposa actualment de:
  - Línies interbancàries amb un important nombre d'entitats i de tercers estats.
  - Línies operacions amb pacte de recompra amb diverses contrapartides nacionals.
  - Accés a Cambres de Contrapartida Central per a l'operatòria de pactes de recompra (LCH Ltd – Londres, LCH SA – París, Meffclear – Madrid i EUREX – Frankfurt).
- El Pla de Contingència i el Recovery Plan inclouen un ampli ventall de mesures que permeten generar liquiditat en situacions de crisi de diversa naturalesa. Entre aquestes s'inclouen potencials emissions de deute *secured and unsecured*, recursos al mercat d'operacions amb pacte de recompra, etc. Per a totes elles se n'avalua la viabilitat davant diversos escenaris de crisi i es descriuen els passos necessaris per a la seva execució i el termini d'execució previst.

3.12.3. Situació de liquiditat

A continuació es presenta un detall de la composició dels actius líquids de l'Entitat sota els criteris establerts per a la determinació dels actius líquids d'elevada liquiditat per al càlcul de la ràtio LCR:

ACTIUS LÍQUIDS
(Milers d'euros)

	31-12-2018		31-12-2017	
	VALOR DE MERCAT	IMPORT PONDERAT APLICABLE	VALOR DE MERCAT	IMPORT PONDERAT APLICABLE
Actius Level 1	50.982.522	50.912.050	47.541.584	47.541.584
Actius Level 2A	0	0	332.627	282.733
Actius Level 2B	4.308.277	2.279.136	2.856.818	1.553.393
TOTAL ACTIUS LÍQUIDS D'ALTA QUALITAT (HQLAS) (1)	**55.290.799**	**53.191.186**	**50.731.029**	**49.377.710**
Disponible en pòlissa no formada per actius HQLAS		16.836.310		14.501.399
TOTAL ACTIUS LÍQUIDS		**70.027.496**		**63.879.109**

(1) Actius afectes per al càlcul de la ràtio LCR (Liquidity Coverage Ratio). Correspon a actius disponibles d'elevada qualitat per fer front a les necessitats de liquiditat en un horitzó de 30 dies sota un escenari d'estrès.

A continuació es presenta el càlcul de la ràtio LCR per a l'Entitat:

RÀTIO LCR (*)
(Milers d'euros)

	31-12-2018	31-12-2017
Actius líquids d'alta qualitat – HQLA (numerador)	53.191.186	49.377.710
Sortides d'efectiu netes totals (denominador)	28.021.240	25.451.338
Sortides d'efectiu	32.176.075	29.312.924
Entrades d'efectiu	4.154.835	3.861.586
RÀTIO LCR (COEFICIENT DE COBERTURA DE LIQUIDITAT) (%)	**190%**	**194%**

(*) Segons el Reglament Delegat (UE) 2015/61 de la Comissió, de 10 d'octubre de 2014, pel qual es completa el Reglament (UE) núm. 575/2013 del Parlament Europeu i del Consell pel que fa al requisit de cobertura de liquiditat aplicable a les entitats de crèdit. El límit regulatori de la ràtio LCR és del 100% a partir de l'1 de gener de 2018.

Pel que fa a la ràtio NSFR (Net Stable Funding Ratio), la seva definició va ser aprovada pel Comitè de Basilea l'octubre de 2014. El novembre de 2016 la Comissió Europea va remetre propostes de canvi en la Directiva 2013/36/UE (coneguda com a CRD IV) i en el Reglament 575/2013 (conegut com a CRR) al Parlament Europeu i a la Comissió Europea, on s'inclouen entre altres aspectes la regulació sobre la ràtio NSFR. Per tant, avui dia s'està pendent de la seva transposició regulatòria.

Aquesta ràtio, actualment calculada amb els criteris de Basilea, té un elevat pes en dipòsits de la clientela en l'estructura de finançament de l'Entitat, que són més estables i d'una limitada apel·lació al curt termini en els mercats majoristes fent que es mantingui una estructura de finançament equilibrada, cosa que resultaria en nivells de la ràtio NSFR de 118% a tancament de 2018.

A continuació es presenten els principals *ratings* de qualificació creditícia:

RATING DE QUALIFICACIÓ CREDITÍCIA CAIXABANK

	DEUTE A LLARG TERMINI	DEUTE A CURT TERMINI	PERSPECTIVA	DATA D'AVALUACIÓ	QUALIFICACIÓ CÈDULES HIPOTECÀRIES
Moody's Investors Service	BAA1	P-2	Estable	01-08-2018	Aa1
Standard & Poor's Global Ratings	BBB+	A-2	Estable	06-04-2018	AA- (positiva)
Fitch Ratings	BBB+	F2	Estable	08-10-2018	-
DBRS Ratings Limited	A	R-1 (low)	Estable	12-04-2018	AAA

En el cas de *downgrade* de la qualificació creditícia actual, es requereix l'entrega de col·laterals addicionals a determinades contrapartides o bé hi ha clàusules de reemborsament anticipat. A continuació es presenta el detall de l'impacte en la liquiditat derivada de reduccions d'1, 2 i 3 esglaons («notches»):

SENSIBILITAT DE LA LIQUIDITAT A VARIACIONS EN LA QUALIFICACIÓ CREDITÍCIA

(Milers d'euros)

	DOWNGRADE 1 NOTCH	DOWNGRADE 2 NOTCHES	DOWNGRADE 3 NOTCHES
Operacions de productes derivats (contractes CSA) (*)	-742	-742	-804
Dipòsits adquirits amb entitats de crèdit (*)	0	-1.144.320	-1.144.320

3.12.4. Asset encumbrance – Actius rebuts i lliurats en garantia

A continuació es detallen els actius que garanteixen determinades operacions de finançament i aquells que es troben lliures de càrregues:

ACTIUS QUE GARANTEIXEN OPERACIONS DE FINANÇAMENT I ACTIUS LLIURES DE CÀRREGA

(Milers d'euros)

	31-12-2018		31-12-2017	
	VALOR EN LLIBRES D'ACTIUS COMPROMESOS	VALOR EN LLIBRES D'ACTIUS NO COMPROMESOS	VALOR EN LLIBRES D'ACTIUS COMPROMESOS	VALOR EN LLIBRES D'ACTIUS NO COMPROMESOS
Instruments de patrimoni		3.185.040		2.742.196
Valors representatius de deute (1)	6.824.709	24.941.133	10.980.629	16.235.342
dels quals: bons garantits	*4.856*	*3.685*	*16.905*	*5.068*
dels quals: bons de titulització d'actius		*22*		*23*
dels quals: emeses per Administracions Públiques	*5.732.657*	*22.741.127*	*10.116.611*	*14.077.419*
dels quals: emeses per societats financeres	*906.475*	*1.432.304*	*847.113*	*1.868.170*
dels quals: emeses per societats no financeres	*180.721*	*763.995*		*284.662*
Actius financers a cost amortitzat (2)	65.704.899	157.900.412	76.384.858	152.342.303
Altres actius (3)	4.579.953	43.430.733	3.588.236	46.124.992
TOTAL	**77.109.561**	**229.457.318**	**90.953.723**	**217.444.833**

(1) Principalment correspon a actius cedits en operativa de cessió temporal d'actius i bons de titulització posats en garantia d'operacions de préstec de valors i d'operacions de finançament del BCE.
(2) Principalment correspon a actius aportats com a garantia de bons de titulització, cèdules hipotecàries i territorials.
(3) Principalment correspon a efectiu lliurat com a garantia de l'operativa de derivats.

A continuació es detallen els actius rebuts en garantia, segregant els que estan lliures de càrrega dels que podrien comprometre's per obtenir finançament:

ACTIUS QUE GARANTEIXEN OPERACIONS DE FINANÇAMENT I ACTIUS LLIURES DE CÀRREGA

(Milers d'euros)

	31-12-2018		31-12-2017	
	VALOR RAONABLE D'ACTIUS COMPROMESOS	VALOR RAONABLE D'ACTIUS NO COMPROMESOS	VALOR RAONABLE D'ACTIUS COMPROMESOS	VALOR RAONABLE D'ACTIUS NO COMPROMESOS
Col·lateral rebut	**2.077.965**	**13.323.490**	**3.345.578**	**17.223.197**
Instruments de patrimoni				
Valors representatius de deute	2.077.965	11.977.091	3.345.578	15.625.986
Altres garanties rebudes		1.346.399		1.597.211
Valors representatius de deute propis diferents de bons garantits o bons de titulització d'actius propis		**250.560**		**857.986**
Bons garantits i de titulització d'actius propis emesos i no pignorats		**36.560.737**		**28.798.451**
TOTAL	**2.077.965**	**50.134.787**	**3.345.578**	**46.879.634**

(1) Principalment correspon a actius rebuts en operativa d'adquisició temporal d'actius i operacions de préstec de valors.

(2) Principalment correspon a efectiu rebut com a garantia de l'operativa de derivats.

(3) Correspon a autocartera emesa de deute avalat, sènior i instruments garantits.

A continuació es recull la ràtio d'actius col·lateralitzats ("*Asset Encumbrance*"):

RÀTIO D'ACTIUS COL·LATERALITZATS

(Milions d'euros)

	31-12-2018	31-12-2017
Actius i col·lateral rebut compromès («numerador»)	**79.187.527**	**94.299.301**
Instruments de patrimoni		
Valors representatius de deute	8.902.675	14.326.207
Préstecs i partides a cobrar	65.704.899	76.384.858
Altres actius	4.579.953	3.588.236
Total actius + Total actius rebuts («denominador»)	**321.968.333**	**328.967.333**
Instruments de patrimoni	3.185.040	2.742.196
Valors representatius de deute	45.820.898	46.187.536
Actius financers a cost amortitzat	223.605.311	228.727.161
Altres actius	49.357.084	51.310.440
RÀTIO ACTIUS COL·LATERALITZATS	**24,59%**	**28,67%**

Durant l'any 2018, la ràtio d'actius col·lateralitzats ("*asset encumbrance*") ha millorat respecte a la ràtio de 2017 amb una reducció de la ràtio de 4,07 punts percentuals a causa de la reducció de les garanties en un préstec de valors col·lateralitzat, a la menor apel·lació al mercat d'operacions amb pacte de recompra i a un menor saldo d'emissions garantides col·locades al mercat.

A continuació es recull la relació entre els passius garantits i els actius que els garanteixen:

PASSIUS GARANTITS

(Milions d'euros)

	31-12-2018		31-12-2017	
	PASSIUS COBERTS, PASSIUS CONTINGENTS O TÍTOLS CEDITS	ACTIUS, GARANTIES REBUDES I AUTOCARTERA EMESA (*)	PASSIUS COBERTS, PASSIUS CONTINGENTS O TÍTOLS CEDITS	ACTIUS, GARANTIES REBUDES I AUTOCARTERA EMESA (*)
Passius financers	**65.440.075**	**76.174.701**	**77.931.368**	**90.749.522**
Derivats	4.999.559	5.397.691	4.074.058	4.331.609
Dipòsits	42.109.576	49.046.151	53.959.874	62.526.218
Emissions	18.330.940	21.730.859	19.897.436	23.891.695
Altres fonts de càrregues	**2.640.255**	**3.012.826**	**3.128.704**	**3.549.779**
TOTAL	**68.080.330**	**79.187.527**	**81.060.072**	**94.299.301**

(*) Llevat de cèdules i bons de titulització compromesos.

3.12.5. Termini residual de les operacions

A continuació es presenta el detall per terminis de venciments contractuals dels saldos, de determinats epígrafs del balanç, en un escenari de condicions de normalitat de mercats:

TERMINI RESIDUAL DE LES OPERACIONS 31-12-2018

(Milions d'euros)

	A LA VISTA	<1 MES	1-3 MESOS	3-12 MESOS	1-5 ANYS	> 5 ANYS	TOTAL
Efectiu, saldos en efectiu en bancs centrals i altres dipòsits a la vista*	16.439	0	0	0	0	0	16.439
Actius financers mantinguts per a negociar – Derivats	0	332	264	463	2.664	12.310	16.033
Actius financers mantinguts per a negociar – Valors representatius de deute	0	8	22	292	258	161	741
Actius financers obligatòriament a valor raonable amb canvis en resultats	334	0	0	0	0	139	473
Actius financers designats a valor raonable amb canvis en resultats	0	0	0	0	0	0	0
Actius financers a valor raonable amb canvis en patrimoni	2.854	38	53	4.307	10.503	2.148	19.903
Actius financers a cost amortitzat	5.270	9.158	6.629	13.509	49.965	142.492	227.023
Préstecs i bestretes	5.262	9.157	6.629	12.945	38.954	140.272	213.219
Valors representatius de deute	8	1	0	564	11.011	2.220	13.804
Derivats – Comptabilitat de cobertures	2	0	5	178	722	1.181	2,088
TOTAL ACTIU	**24.899**	**9.536**	**6.973**	**18.749**	**64.112**	**158.431**	**282.700**
Passius financers mantinguts per a negociar – Derivats	4	348	255	350	1.913	13.058	15.928
Passius financers a cost amortitzat	176.567	8.186	5.638	16.529	39.442	14.316	260.678
Dipòsits	171.932	7.982	5.272	14.400	28.606	1.221	229.413
Bancs centrals	*0*	*455*	*885*	*176*	*26.800*	*0*	*28.316*
Entitats de crèdit	*1.639*	*1.697*	*362*	*347*	*747*	*827*	*5.619*
Clientela	*170.293*	*5.830*	*4.025*	*13.877*	*1.059*	*394*	*195.478*
Valors representatius de deute emesos	661	4	0	2.105	10.763	13.028	26.561
Altres passius financers	3.974	200	366	24	73	67	4.704
Derivats – Comptabilitat de cobertures	0	3	11	1	180	542	737
TOTAL PASSIU	**176.571**	**8.537**	**5.904**	**16.880**	**41.535**	**27.916**	**277.343**
Dels quals emissions majoristes netes d'autocartera i multicedents	**0**	**0**	**0**	**2.133**	**10.524**	**16.246**	**28.903**
DIFERÈNCIA ACTIU MENYS PASSIU	**(151.672)**	**999**	**1.069**	**1.869**	**22.577**	**130.515**	**5.357**

TERMINI RESIDUAL DE LES OPERACIONS 31-12-2017
(Milions d'euros)

	A LA VISTA	<1 MES	1-3 MESOS	3-12 MESOS	1-5 ANYS	> 5 ANYS	TOTAL
Total actiu	23.398	9.225	7.191	15.564	59.222	160.749	275.349
Total passiu	157.460	16.510	9.637	20.051	43.832	29.455	276.945
Dels quals emissions majoristes netes d'autocartera i	*0*	*1.000*	*1.053*	*2.726*	*7.608*	*16.104*	*28.491*
DIFERÈNCIA ACTIU MENYS PASSIU	**(134.062)**	**(7.285)**	**(2.446)**	**(4.487)**	**15.390**	**131.294**	**(1.596)**

Els venciments de les operacions es projecten en funció del seu termini contractual i residual, sense considerar cap hipòtesi de renovació dels actius i/o passius. Per tal d'avaluar el *gap* negatiu en el curt termini cal considerar els aspectes següents:

- L'Entitat té un finançament detallista elevat, estable i de renovació probable.
- Hi ha garanties addicionals disponibles amb el Banc Central Europeu i capacitat de generar nous dipòsits instrumentalitzats mitjançant la titulització d'actius i l'emissió de cèdules hipotecàries i/o territorials.

El càlcul no considera hipòtesi de creixement, per la qual cosa s'ignoren les estratègies internes de captació neta de liquiditat, especialment important en el mercat detallista. Així mateix, tampoc no es té en compte la materialització dels actius líquids disponibles.

Amb relació a les emissions, les polítiques de l'Entitat tenen en compte una distribució equilibrada dels venciments, evitant-ne la concentració i duent a terme una diversificació en els instruments de finançament. Addicionalment, la dependència de l'Entitat dels mercats majoristes és reduïda.

3.13. Risc reputacional

El risc reputacional és el possible menyscabament de la capacitat competitiva que es produiria per deteriorament de la confiança en l'Entitat d'algun dels seus grups d'interès, a partir de l'avaluació que aquests grups efectuen d'actuacions o omissions, efectuades o atribuïdes per l'Entitat, la seva Alta Direcció, els seus Òrgans de Govern o per fallida d'entitats relacionades no consolidades (risc de *Step-In*).

El seguiment del risc es fa a través d'indicadors seleccionats de reputació, tant interns com externs, provinents de les diferents fonts d'anàlisi de la percepció i expectatives dels *stakeholders*. Els indicadors de mesurament es ponderen en funció de la seva importància estratègica i s'agrupen en un quadre de comandaments de reputació que permet obtenir un Índex Global de Reputació (IGR). Aquesta mètrica permet fer un seguiment trimestral sectorial i temporal del posicionament, així com fixar els rangs i mètriques tolerats dins el RAF.

El principal instrument que permet fer un seguiment formal de la gestió del risc reputacional és la taxonomia de Riscos Reputacionals, el qual permet identificar i jerarquitzar els riscos en funció de la seva criticitat, fixar indicadors de seguiment de cada risc (KRI) i establir polítiques de cobertura i mitigació d'aquests.

En el control i mitigació del risc reputacional impacta el desenvolupament de polítiques que cobreixen diferents àmbits de l'Entitat. A més, hi ha procediments i actuacions específiques de les àrees més directament implicades en la gestió dels principals riscos reputacionals, que permeten prevenir i/o mitigar la materialització del risc.

Així mateix, les Polítiques Internes de gestió del Risc Reputacional també inclouen impulsar plans de formació interna orientats a mitigar la materialització i efectes dels Riscos Reputacionals, establir protocols d'atenció a afectats per les actuacions del banc o definir plans de crisi i/o contingència en cas de materialització dels diferents riscos.

3.14. Risc actuarial

El risc actuarial deriva de l'activitat asseguradora del Grup, i no afecta els comptes individuals de l'Entitat.

3.15. Risc de rendibilitat de negoci

El risc de rendibilitat de negoci es refereix a l'obtenció de resultats inferiors a les expectatives del mercat o als objectius de l'Entitat que impedeixin, en darrera instància, assolir un nivell de rendibilitat sostenible per damunt del cost del capital.

Els objectius de l'Entitat, suportats per un procés de planificació financera, es troben definits en el pla estratègic i en el pressupost i són subjectes a un monitoratge continu.

La gestió del Risc de Rendibilitat de Negoci es fa considerant els nivells següents:

- 1r nivell: la rendibilitat global agregada a nivell Grup.
- 2n nivell: la rendibilitat del negoci generada des dels segments de l'Entitat (negoci de bancassegurances, negoci de participades, negoci d'immobiliari *non-core* i negoci de BPI).
- 3r nivell: la rendibilitat del negoci generada des de la xarxa comercial per als diferents segments de negoci i per als diferents segments i centres de negoci.
- 4t nivell: la rendibilitat en l'àmbit del negoci generat en l'àmbit de client/producte/contracte. També, la rendibilitat generada a partir dels diferents projectes/operacions amb un impacte rellevant en la rendibilitat.

3.16. Risc de deteriorament d'altres actius

El risc de deteriorament d'altres actius es refereix a la reducció del valor en llibres de les participacions accionarials i dels actius no financers de l'Entitat. La gestió d'aquest risc és individualitzada segons la seva tipologia:

- Participacions accionarials: pèrdua potencial, en un horitzó a mitjà i llarg termini, generada pels moviments desfavorables dels preus de la cotització, o pel deteriorament del valor, de les posicions que formen la cartera de participacions accionarials de l'Entitat, excloent-ne aquelles sobre les quals exerceix control. Aquestes posicions poden tenir l'origen en decisions de gestió explícita de presa de posició, així com per integració d'altres entitats, o poden ser resultat d'una reestructuració o execució de garanties en el marc d'una operació originàriament de crèdit.

  La seva gestió se centra en l'establiment de polítiques i marcs que garanteixen l'òptima gestió de les participacions dins els objectius estratègics de l'Entitat, amb un seguiment continu de les diferents mètriques i límits de riscos, monitorant l'evolució de les seves dades econòmiques i financeres, els canvis normatius i les dinàmiques econòmiques i competitives als països i sectors en què opera cadascuna d'elles. Així mateix, amb la periodicitat requerida, es duen a terme anàlisis d'*impairment* i de recuperabilitat basades en metodologies generalment acceptades.

- Actius materials: consta fonamentalment d'actius adjudicats disponibles per a la venda i lloguer. Aquests actius són majoritàriament propietat de la filial immobiliària de l'Entitat, BuildingCenter, SAU. En matèria de valoració dels actius adjudicats, es compleix amb la normativa sectorial vigent.
- Actius intangibles: principalment fons de comerç generats en els processos d'adquisició.
- Actius Fiscals Diferits (DTA).

3.17. Risc de recursos propis i solvència

L'Entitat té com a objectiu mantenir un perfil de risc mitjà-baix i una confortable adequació de capital, per enfortir la seva posició. L'adequació de capital per cobrir eventuals pèrdues inesperades és mesurada des de dues perspectives i metodologies diferents: el capital regulatori i el capital econòmic.

El capital regulatori de les entitats financeres està regulat pel Reglament (UE) núm. 575/2013 (CRR) i la Directiva 2013/36/UE del Parlament Europeu i del Consell que incorporen el marc normatiu de Basilea III (BIS III) a la Unió Europea, i es correspon amb la mètrica i) requerida pels reguladors i ii) la utilitzada per analistes i inversors per comparar entre entitats financeres. Així mateix, i amb posterioritat a la transposició legal europea, el Comitè de Basilea i altres organismes competents han publicat normes i documents addicionals, amb noves especificacions en el càlcul de recursos propis. Això comporta un estat de permanent desenvolupament, per la qual cosa l'Entitat va adaptant contínuament els processos i els sistemes, per assegurar que el càlcul del consum de capital i de les deduccions directes de recursos propis estigui totalment alineat amb els nous requeriments establerts.

Per part seva, el capital econòmic és la base de l'estimació interna d'exigències de recursos propis que complementa la visió reguladora de la solvència i es correspon amb la mètrica utilitzada per a i) l'autoavaluació de capital, sent objecte de presentació i revisió en els òrgans corresponents de l'Entitat; ii) actualitzar la Ràtio de Capital Econòmic, com a eina de control i seguiment i iii) calcular la Rendibilitat Ajustada al Risc (RAR) i el *Pricing*. A diferència del capital regulatori, el capital econòmic sempre és una estimació pròpia que s'ajusta en funció del propi nivell de tolerància al risc, volum i tipus d'activitat. D'aquesta manera, el capital econòmic complementa la visió reguladora de solvència per aproximar-se al perfil de riscos real que assumeix l'Entitat i incorporar riscos no considerats, o considerats parcialment, en les exigències regulatòries.

A més dels riscos ja establerts en el Pilar I (risc de crèdit, de mercat i operacional), se n'addicionen d'altres també inclosos en el catàleg de riscos (p. ex. risc estructural de tipus d'interès, liquiditat, negoci, actuarial, etc.). Per a la seva gestió, l'Entitat utilitza el mateix nivell de confiança que l'utilitzat en el càlcul de Pilar I. En concret és el 99,9% de la formulació de Basilea III, que permet mantenir el nivell de *rating* objectiu desitjat adequant-se a les millors pràctiques del sector.

4. Gestió de la solvència

4.1. Marc normatiu

El marc regulatori global de capital, conegut com Basilea III, va entrar en vigor a la Unió Europea a través de la Directiva 2013/36 (CRD IV) i el Reglament 575/2013 (CRR), en què s'estableix un calendari d'implantació progressiva d'aquests requeriments.

Per la seva banda, l'SREP (*Supervisory Review and Evaluation Process*), que configura el Pilar 2 del marc normatiu de Basilea, consisteix en un procés supervisor continu basat en l'avaluació de la suficiència de capital, liquiditat, govern corporatiu, gestió i control dels riscos, harmonitzat a nivell europeu per l'EBA. El procés SREP pot derivar en requeriments addicionals de capital, liquiditat o altres mesures qualitatives en funció dels riscos i debilitats detectats de forma específica. La finalitat última de l'SREP és valorar la viabilitat individual de les entitats tenint en compte anàlisis transversals i comparatives amb entitats similars. Els potencials requeriments de capital addicionals es completen, si escau, amb requeriments de coixí combinat (CBR).

4.2. Gestió de la solvència

En el quadre següent es detallen els recursos propis computables del Grup (*phase-in*):

RECURSOS PROPIS COMPUTABLES
(Milers d'euros)

	31-12-2018		31-12-2017	
	IMPORT	EN %	IMPORT	EN %
Patrimoni net comptable	**24.058.445**		**24.683.281**	
Fons Propis Comptables	24.836.379		24.203.895	
Capital	5.981.438		5.981.438	
Resultat	1.984.647		1.684.167	
Reserves i d'altres (1)	16.870.294		16.538.290	
Interessos minoritaris i ajustos per valoració (2)	(777.934)		479.386	
Resta d'instruments de CET1	**(800.976)**		**(755.785)**	
Ajust computabilitat interessos minoritaris i ajustos per valoració	(43.385)		(147.896)	
Altres ajustos (3)	(757.591)		(607.889)	
Instruments CET1	**23.257.469**		**23.927.496**	
Deduccions CET1 (4)	**(6.040.272)**		**(4.961.008)**	
Actius intangibles	(4.250.284)		(3.364.813)	
Actius per impostos diferits	(1.581.397)		(1.125.674)	
Resta de deduccions de CET1	(208.591)		(470.521)	
CET1	17.217.197	11,8%	18.966.488	12,7%
Instruments AT1 (4)	**2.233.436**		**999.000**	
Deduccions AT1 (5)	**0**		**(891.300)**	
Actius intangibles	0		(841.203)	
Resta de deduccions d'AT1	0		(50.097)	
TIER 1	19.450.633	13,3%	19.074.188	12,8%
Instruments T2 (6)	**3.295.383**		**5.023.123**	
Deduccions T2 (5)	**0**		**(50.097)**	
TIER 2	3.295.383	2,3%	4.973.026	3,3%
CAPITAL TOTAL	**22.746.016**	**15,6%**	**24.047.214**	**16,1%**
Altres instruments subordinats computables MREL (7)	2.302.517		1.607.865	
MREL SUBORDINAT	**25.048.533**	**17,1%**	**25.655.079**	**17,2%**
Promemòria: Ràtios previstes al final del període transitori (*fully loaded*)				
CET1	16.799.678	11,5%	17.322.953	11,7%
TIER 1	19.033.115	13,0%	18.321.953	12,3%
Capital Total	22.328.498	15,3%	23.345.076	15,7%
Actius ponderats per risc	145.942.433		148.694.598	

(1) La variació en "Reserves i d'altres" l'any 2018 està especialment motivada per l'impacte de la primera aplicació d'IFRS9, així com els dividends pagats durant el 2018 i la incorporació del resultat de l'any anterior.
(2) Aquest epígraf recull, entre d'altres, l'efecte de la recompra de minoritaris i la caiguda de la cotització de les participacions cotitzades comptabilitzades a valor raonable.
(3) Principalment previsió de dividends pendents de pagament.
(4) Durant l'any s'han emès 1.250 milions d'instruments d'AT1.
(5) Per aplicació de les disposicions transitòries, el 2018 totes les deduccions s'imputen en CET1.
(6) Emissió de 1.000 milions d'instruments de Tier2 i amortització de dues emissions per 2.822 milions de nominal.
(7) Principalment deute *senior non-preferred*.

A nivell individual, CaixaBank presenta unes ràtios de 13,3% CET1, 15,0% Tier 1 i 17,5% Capital Total, amb uns APR de 132.684.048 milers d'euros.

Al quadre següent es resumeixen els requeriments mínims dels recursos propis computables:

REQUERIMENTS MÍNIMS
(Milers d'euros)

	31-12-2018		31-12-2017	
	IMPORT	EN %	IMPORT	EN %
Requeriments mínims BIS III *phase-in*				
CET1 (*)	11.783.743	8,063%	10.984.344	7,375%
Tier 1	13.976.067	9,563%	13.218.448	8,875%
Capital Total	16.899.167	11,563%	16.197.253	10,875%

(*) Inclou el mínim exigit pel Pilar 1 del 4,5%; el requeriment de Pilar 2 d'1,5%; el coixí de conservació de capital de l'1,875% (2,5% d'implantació gradual en 4 anys fins al 2019) i el coixí AEIS (Altra Entitat d'Importància Sistèmica) del 0,1875% (0,25% d'implantació gradual en 4 anys fins al 2019).
El BCE ha comunicat que el Grup haurà de mantenir el 2019 una ràtio CET1 del 8,75%, que inclou: el mínim regulatori de Pilar 1 (4,5%); el requeriment de Pilar 2 del BCE (1,5%); el matalàs de conservació de capital (2,5%); i el matalàs OEIS (0,25%). Anàlogament, partint dels requeriments mínims de Pilar 1 aplicables al Tier 1 (6%) i al Capital Total (8%), les exigències assolirien el 10,25% per al Tier 1 i el 12,25% per al Capital Total.

En el quadre següent es presenta un detall de la ràtio de palanquejament *phase-in*:

RÀTIO DE PALANQUEJAMENT
(Milers d'euros)

	31-12-2018	31-12-2017
Exposició	344.902.089	344.281.393
Ràtio de palanquejament (Tier 1/Exposició)	5,6%	5,5%

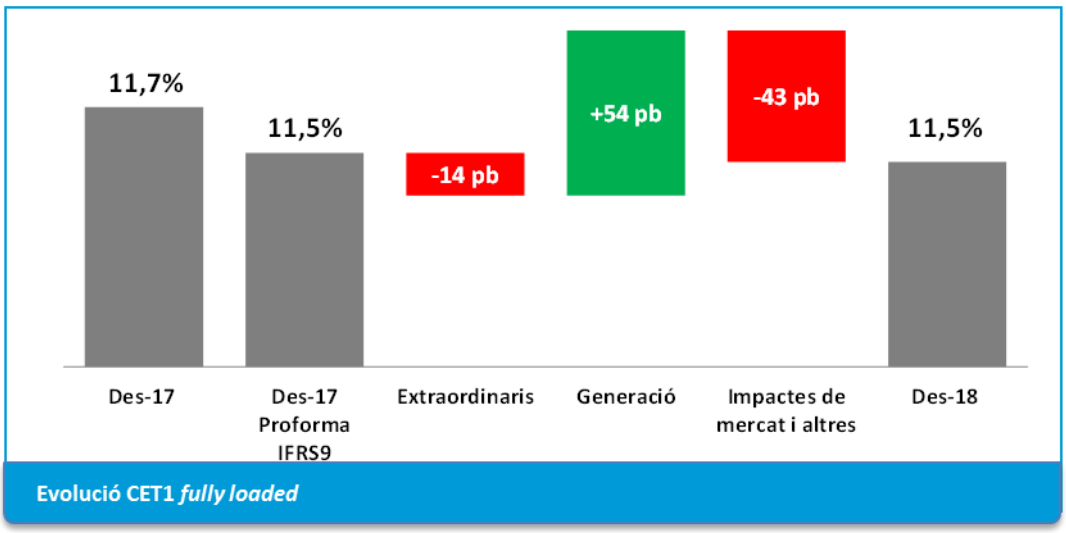
Tot seguit es detallen els moviments dels recursos propis computables:

MOVIMENTS DELS RECURSOS PROPIS COMPUTABLES
(Milers d'euros)

	2018		2017	
	IMPORT	EN %	IMPORT	EN %
CET1 A L'INICI DE L'EXERCICI	18.966.488	12,7%	17.789.218	13,2%
Moviments d'instruments CET1	**(670.027)**		**1.004.121**	
Benefici	1.984.647		1.684.167	
Dividend previst	(1.016.400)		(896.966)	
Reserves	(455.131)		(103.011)	
Minoritaris	(277.820)			
Ajustos de valoració i altres	(905.323)		319.931	
Moviments de deduccions CET1 (1)	**(1.079.264)**		**173.149**	
Actius immaterials	(885.471)		(949.170)	
Actius fiscals diferits	(455.723)		(440.489)	
Resta de deduccions de CET1	261.930		(132.699)	
Deduccions AT1 cobertes per CET1	0		1.695.507	
CET1 AL FINAL DE L'EXERCICI	**17.217.197**	**11,8%**	**18.966.488**	**12,7%**
TIER 1 ADDICIONAL A L'INICI DE L'EXERCICI	107.700	0,1%	0	0,0%
Moviments d'instruments AT1	**1.234.436**		**999.000**	
Moviments de deduccions CET1 (1)	**891.300**		**(891.300)**	
Deduccions d'AT1	891.300		(891.300)	
TIER 1 ADDICIONAL AL FINAL DE L'EXERCICI	**2.233.436**	**1,5%**	**107.700**	**0,1%**
TIER 2 A L'INICI DE L'EXERCICI	4.973.026	3,3%	4.002.657	3,0%
Moviments en instruments de Tier 2	**(1.727.740)**		**935.387**	
Emissions de subordinades	1.000.000		2.150.000	
Amortització emissions	(2.822.000)		(1.302.000)	
Resta	94.260		87.387	
Moviment de deduccions Tier 2 (1)	**50.097**		**34.982**	
TIER 2 AL FINAL DE L'EXERCICI	**3.295.383**	**2,3%**	**4.973.026**	**3,3%**

(1) El moviment de les deduccions està motivat per l'aplicació de les disposicions transitòries. Des de 2018 totes les deduccions s'imputen en CET1.

A continuació es presenta un detall causal dels principals aspectes de l'exercici que han influït en la ràtio CET1 *fully loaded*:



Evolució CET1 *fully loaded*

Excloent l'impacte de -15 punts bàsics per la primera aplicació de la normativa comptable IFRS-9 i de -14 punts bàsics per moviments extraordinaris durant l'any (compra de participació de minoritaris en BPI i la venda del 80% del negoci immobiliari), l'evolució de la ràtio CET1 ha estat de +54 punts bàsics per generació orgànica de capital i -43 punts bàsics principalment per la volatilitat dels mercats i altres impactes, entre els quals s'inclou durant el tercer trimestre l'ajust als requeriments per risc de crèdit de la cartera hipotecària dubtosa, derivat del procés TRIM del Banc Central Europeu.

Els nivells actuals de solvència constaten que els requeriments aplicables no implicarien cap limitació automàtica de les esmentades en la normativa de solvència sobre la distribució de dividends, retribució variable o interessos a titulars de valors de capital de nivell 1 addicional. Així mateix, la política de dividends de CaixaBank compleix les condicions establertes pel BCE en la recomanació que va publicar el 28 de desembre de 2017, sobre polítiques de repartiment de dividend de les entitats de crèdit, per la qual cosa no representa cap limitació per a l'Entitat.

4.3. Actius ponderats por risc

Tot seguit s'inclou informació sobre els requeriments de capital segons el mètode de càlcul del risc:

DETALL D'ACTIUS PONDERATS PER RISC I PER MÈTODE
(Milers d'euros)

	31-12-2018		31-12-2017	
	IMPORT	%	IMPORT	%
Risc de crèdit (1)	111.776.888	76,5%	110.818.912	74,4%
Mètode estàndard	60.649.034	41,5%	64.171.518	43,1%
Mètode IRB	51.127.854	35,0%	46.647.394	31,3%
Risc de les participacions	19.347.397	13,2%	22.860.407	15,3%
Mètode PD/LGD	7.438.516	5,1%	10.040.278	6,7%
Mètode simple	11.876.393	8,1%	12.559.782	8,4%
Mètode VaR	32.488	0,0%	260.347	0,2%
Risc de mercat	1.922.156	1,3%	2.278.293	1,5%
Mètode estàndard	1.183.484	0,8%	1.227.668	0,8%
Models interns (IMM)	738.672	0,5%	1.050.625	0,7%
Risc operacional	13.108.513	9,0%	12.982.647	8,7%
Mètode estàndard	13.108.513	9,0%	12.982.647	8,7%
TOTAL	**146.154.954**	**100,0%**	**148.940.259**	**100,0%**

(1) Inclou ajustos de valoració de crèdit (CVA), actius fiscals (DTA) i titulitzacions.

5. Distribució de resultats

La distribució del benefici de CaixaBank de l'exercici 2018, que el Consell d'Administració proposarà a la Junta General d'Accionistes per a la seva aprovació, es presenta a continuació:

DISTRIBUCIÓ DE RESULTATS DE CAIXABANK
(Milers d'euros)

	2018
Base de repartiment	
Pèrdues i guanys	1.162.560
Distribució:	
A Dividends	1.016.662
A dividend a compte (novembre 2018)	418.518
A dividend complementari (1)	598.144
A reserves	145.898
A reserva legal (2)	
A reserva voluntària (3)	145.898
BENEFICI NET DE L'EXERCICI	**1.162.560**

(1) Inclou la proposta de pagament d'un dividend complementari de 0,10 euros per acció, a abonar l'abril de 2019. L'import que consta com a total a distribuir és el màxim estimat, el qual es reduirà en funció del nombre d'accions en autocartera que CaixaBank tingui en el moment del pagament del dividend.
(2) No és necessari destinar part del benefici de l'exercici 2018 a reserva legal, atès que aquesta ja assoleix el 20% de la xifra del capital social (art. 274 de la Llei de Societats de Capital).
(3) Import estimat que es destina a la reserva voluntària. Aquest import s'incrementarà en la mateixa quantia en què es redueixi l'import destinat al pagament dels dividends complementaris (vegeu Nota 1 anterior).

A continuació, es presenta l'estat de liquiditat formulat pels Administradors per posar de manifest l'existència de liquiditat i resultats suficients per a la distribució del dividend a compte del resultat de l'exercici 2018 aprovat pel Consell d'Administració del dia 25 d'octubre de 2018, publicat mitjançant Fet Rellevant d'aquella mateixa data i abonat el novembre de 2018:

SUFICIÈNCIA DE LIQUIDITAT I RESULTATS DE CAIXABANK
(Milions d'euros)

	30-09-2018
Liquiditat real (1)	46.156
Liquiditat potencial (2)	63.799
Actius d'alta qualitat – HQLA	52.624
Actius d'alta qualitat – HQLAs + disponible en pòlissa (3)	67.031
Import en comptes corrents	13.797
IMPORT MÀXIM A PAGAR	**419**
RESULTAT DESPRÉS D'IMPOSTOS A 30-09-2018	**780**

(1) Formada bàsicament per efectiu en Caixa, Interbancari i Deute Estat no compromès. El saldo a mantenir es dedueix com a Coeficient de Caixa.
(2) Inclou, a més de la Liquiditat Real, l'import disponible en pòlissa.
(3) Inclou import disponible en pòlissa no inclòs en Actius d'alta qualitat - HQLA.

6. Retribució a l'accionista i beneficis per acció

6.1. Retribució a l'accionista

En el marc de la política de remuneració a l'accionista, el Consell d'Administració va acordar el 23 de febrer de 2017 que la remuneració corresponent a l'exercici 2018 es fes mitjançant el pagament de dos dividends semestrals en efectiu.

El 31 de gener de 2019, el Consell d'Administració va aprovar la modificació de la política de dividends de conformitat amb la qual la remuneració a l'accionista es farà mitjançant el pagament d'un únic dividend en efectiu, que s'abonarà després del tancament de l'exercici, aproximadament el mes d'abril. Aquesta modificació començarà a aplicar-se a partir del pagament de dividends amb càrrec als beneficis de l'exercici 2019.

En línia amb el Pla Estratègic 2019-2021, CaixaBank reitera la seva intenció de remunerar els seus accionistes distribuint un import en efectiu superior al 50% del benefici net consolidat, fixant l'import màxim que s'ha de distribuir amb càrrec a l'exercici 2019 en el 60% del benefici net consolidat.

Els dividends distribuïts en l'exercici han estat els següents:

DIVIDENDS PAGATS EL 2018
(Milers d'euros)

	EUROS PER ACCIÓ	IMPORT PAGAT EN EFECTIU	DATA D'ANUNCI	DATA DE PAGAMENT
Dividend complementari de l'exercici 2017	0,08	478.307	06-04-2018	13-04-2018
Dividend a compte de l'exercici 2018	0,07	418.518	25-10-2018	05-11-2018
TOTAL	**0,15**	**896.825**		

6.2. Benefici per acció

A continuació es presenta el càlcul del benefici bàsic i diluït per acció del Grup, corresponent:

CÀLCUL DEL BENEFICI BÀSIC I DILUÏT PER ACCIÓ
(Milers d'euros)

	2018	2017
Numerador	1.901.795	1.658.048
Resultat atribuït a l'entitat dominant	1.984.647	1.684.167
Menys: Import cupó participacions preferents (AT1)	(82.852)	(26.119)
Denominador (milers d'accions)	5.978.642	5.977.811
Nombre mitjà d'accions en circulació (1)	5.978.642	5.977.811
Nombre ajustat d'accions (benefici bàsic per acció)	5.978.642	5.977.811
Benefici bàsic per acció (en euros) (2)	0,32	0,28
Benefici diluït per acció (en euros) (3)	0,32	0,28

(1) Nombre d'accions en circulació a l'inici de l'exercici, excloent-ne el nombre mitjà d'accions pròpies mantingudes en autocartera durant el període. S'han tingut en compte els ajustos retroactius de la NIC 33.
(2) Si s'hagués considerat el resultat individual de CaixaBank de l'exercici 2018, el benefici bàsic seria de 0,19 euros per acció.
(3) Les participacions preferents no tenen impacte en el càlcul del benefici diluït per acció en ser remota la seva convertibilitat. Addicionalment, els instruments de patrimoni net associats a components retributius no són significatius.

7. Combinacions de negocis i fusions

Durant l'exercici 2018 no s'han produït combinacions de negocis. En l'exercici 2017 va tenir lloc una combinació de negocis amb Banco BPI.

8. Retribucions del «personal clau de la direcció»

8.1. Remuneracions al Consell d'Administració

La Junta d'Accionistes de CaixaBank celebrada l'abril de 2018 va aprovar la política de remuneració dels membres del Consell d'Administració per als exercicis 2018 a 2020, de conformitat amb el sistema de remuneració previst en els Estatuts Socials i en el Reglament del Consell, així com amb el que disposa la Llei de Societats de Capital i la Llei 10/2014.

L'article 34 dels Estatuts Socials de CaixaBank estableix que la retribució dels consellers en la seva condició com a tals consistirà en una quantitat fixa anual la xifra màxima de la qual determinarà la Junta General d'Accionistes i es mantindrà vigent mentre la Junta General no n'acordi la modificació. Aquesta xifra màxima es destina a retribuir el conjunt de consellers en la seva condició de tals, i es distribueix de la manera que el Consell d'Administració consideri més oportuna, a proposta de la Comissió de Retribucions, pel que fa a la distribució entre els membres, en especial al President, que per l'exercici d'aquesta funció té establerta una retribució fixa addicional, i en consideració a les funcions i la dedicació de cadascun d'ells i a la seva pertinença a les diferents Comissions. Així mateix, de conformitat amb l'acord i subjecte als límits establerts per la Junta General d'Accionistes, els administradors podran ser retribuïts amb l'entrega d'accions de la Societat o d'una altra companyia cotitzada del grup al qual pertanyi, d'opcions sobre aquestes o de retribucions referenciades al valor de les accions.

La remuneració dels consellers no executius, els quals mantenen una relació orgànica amb CaixaBank, i en conseqüència no disposen de contractes celebrats amb la societat per l'exercici de les seves funcions ni tenen reconegut cap tipus de pagament per terminació del càrrec de conseller, consisteix únicament en components fixos.

La remuneració dels consellers executius podrà consistir en una quantitat fixa, una quantitat complementària variable i també sistemes d'incentius, així com una part assistencial que podrà incloure sistemes de previsió i assegurances oportunes i, si escau, la Seguretat Social. El Conseller Delegat, en cas de cessament, no a causa de l'incompliment de les seves funcions, podrà tenir dret a una indemnització.

Addicionalment, davant l'enorme dificultat pràctica d'una pòlissa independent, els Consellers no executius formen part com a assegurats de la pòlissa de responsabilitat civil per a administradors i directius de l'Entitat, per cobrir les responsabilitats en què aquests puguin incórrer com a conseqüència de l'acompliment de les seves funcions. Els imports corresponents a la part de la prima imputable es consideren retribució en espècie.

Les remuneracions i altres prestacions meritades a favor de les persones que en aquests exercicis han integrat el Consell d'Administració de CaixaBank es detallen a continuació:

REMUNERACIONS AL CONSELL D'ADMINISTRACIÓ

(Milers d'euros)

	CÀRREC	TIPUS DE CONSELLER	SOUS	REMUNERACIÓ PER PERTINENÇA AL CONSELL	RETRIBUCIÓ PER PERTINENÇA A ALTRES COMISSIONS DEL CONSELL	RETRIBUCIÓ VARIABLE EN EFECTIU	SISTEMES DE RETRIBUCIÓ BASATS EN ACCIONS	INDEMNITZACIÓ	SISTEMA D'ESTALVI A LLARG TERMINI	ALTRES CONCEPTES (4)	ALTRES CÀRRECS EN SOCIETATS DEL GRUP	RETRIBUCIÓ PER PERTINENÇA A ALTRES CONSELLS FORA DEL GRUP (5)	TOTAL 2018	TOTAL 2017
Gual Solé, Jordi	President	Dominical		1.090	60							353	1.503	1.161
Masanell Lavilla, Antonio (1)													0	1.939
Muniesa Arantegui, Tomás (2)	Vicepresident	Dominical	395	61	34		39		58	1	433	6	1.027	0
Gortázar Rotaeche, Gonzalo	Conseller Delegat	Executiu	1.306	90	50	392	504		382	8	565	250	3.547	3.209
Vives Torrents, Francesc Xavier	Conseller Coordinador	Independent		128	50								178	157
Bassons Boncompte, Maria Teresa	Consellera	Dominical		90	33								123	143
Fisas Vergés, M. Verónica	Consellera	Independent		90	50								140	111
Fundación Privada Monte de Piedad y Caja de Ahorros San Fernando de Huelva, Jerez y Sevilla (Fundación Cajasol), representada pel senyor Guillermo Sierra Molina (3)													0	14
Fundación Bancaria Canaria Caja General de Ahorros de Canarias (Fundación CajaCanarias), representada per la senyora Natalia Aznarez Gómez	Conseller	Dominical		90	46								136	74
Gabarró Serra, Salvador (3)													0	36
García-Bragado Dalmau, Alejandro	Conseller	Dominical		90	28								118	90
Garralda Ruiz de Velasco, Ignacio	Conseller	Dominical		90	46								136	55
Ibarz Alegría, Javier	Conseller	Dominical		90	54						73		217	280
Minc, Alain	Conseller	Independent		90	90								180	180
Moraleda Martínez, María Amparo	Consellera	Independent		90	93								183	256
Reed, John S.	Conseller	Independent		90	33								123	90
Rosell Lastortras, Juan	Conseller	Independent		90	32						68		190	230
Sáinz de Vicuña y Barroso, Antonio	Conseller	Independent		90	113								203	236
Sanchiz Irazu, Eduardo Javier	Conseller	Independent		90	92								182	25
Serna Masiá, José	Conseller	Dominical		90	50								140	129
Usarraga Unsain, Koro	Consellera	Independent		90	96								186	140
TOTAL			**1.701**	**2.629**	**1.050**	**392**	**543**	**0**	**440**	**9**	**1.139**	**609**	**8.512**	**8.555**

(*) Registrat en el compte de resultats de les societats respectives.
(1) Va renunciar al seu càrrec de Vicepresident el 21 de desembre de 2017, amb efecte a 31 de desembre de 2017.
(2) Va ser nomenat el 26 d'abril de 2018. Des d'aquesta data fins al 22 de novembre de 2018 va ser Vicepresident Executiu, a partir d'aquesta data és Vicepresident Dominical.
(3) Van ser baixa el 2017.
(4) Inclou la retribució en espècie (les primes d'assegurança de salut i primes d'assegurança de vida pagades a favor dels consellers executius), interessos meritats sobre la retribució variable diferida, altres primes d'assegurança pagades i altres beneficis.
(5) Remuneracions percebudes per representació de l'Entitat en Consells d'Administració de societats cotitzades i d'altres amb representació, fora del grup consolidable.*

La Junta General Ordinària d'Accionistes celebrada el 28 d'abril de 2016 va acordar fixar en 18 el nombre de membres del Consell d'Administració. A 31 de desembre de 2018 i 2017 el Consell d'Administració comptava amb 18 membres.

CaixaBank no té contretes obligacions en matèria de compromisos per pensions amb els membres, antics i actuals, del Consell d'Administració per la seva condició de consellers. Els saldos dels riscos i compromisos contingents associats al «personal clau de la direcció» s'indiquen a la Nota 40.

8.2. Remuneracions a l'Alta Direcció

La composició i el detall de les remuneracions a l'Alta Direcció de l'Entitat es presenten a continuació:

REMUNERACIONS A L'ALTA DIRECCIÓ
(Milers d'euros)

	31-12-2018	31-12-2017
Retribucions salarials (1)	8.698	9.924
Prestacions postocupació (2)	1.313	1.233
Altres prestacions a llarg termini	96	110
Altres càrrecs en societats del Grup	423	774
TOTAL	**10.530**	**12.041**
Remuneracions percebudes per representació de l'Entitat en Consells d'Administració de societats cotitzades i d'altres amb representació, fora del grup consolidable (3)	98	22
TOTAL REMUNERACIONS	**10.628**	**12.063**
Composició de l'Alta Direcció	10	11
Directors Generals	*3*	*4*
Directors Generals Adjunts	*1*	*1*
Directors Executius	*5*	*5*
Secretari General i del Consell	*1*	*1*

(1) Aquest import inclou la retribució fixa, en espècie i variable total assignada als membres de l'Alta Direcció. La retribució variable correspon a la part proporcional del bonus objectiu de l'exercici, estimant una consecució del 100%, incloent-hi també la part meritada del pla de retribució variable a llarg termini basat en accions aprovat per la Junta General d'Accionistes del 23 d'abril de 2015.
(2) Inclou les primes de l'assegurança de previsió i els beneficis discrecionals de pensió.
(3) Registrat en el compte de resultats de les societats respectives.

Els contractes laborals amb els membres del Comitè de Direcció contenen clàusules sobre indemnitzacions en cas de cessament o rescissió anticipada d'aquests.

Tot seguit es presenta el valor de les obligacions meritades en concepte de compromisos postocupació d'aportació definida amb Consellers Executius i l'Alta Direcció:

COMPROMISOS D'APORTACIÓ DEFINIDA AMB CONSELLERS EXECUTIUS I ALTA DIRECCIÓ
(Milers d'euros)

	31-12-2018	31-12-2017
Compromisos postocupació d'aportació definida	15.904	44.604

8.3. Una altra informació referent al Consell d'Administració

L'article 229.3 de la Llei de Societats de Capital estableix el deure de comunicar al Consell d'Administració de la societat qualsevol situació de conflicte, directe o indirecte, que cadascun dels Consellers o les persones vinculades puguin tenir amb l'interès de la societat. A aquest efecte, els membres del Consell d'Administració de la societat han comunicat la informació següent:

CONFLICTES D'INTERÈS

CONSELLER	CONFLICTE
Sr. Tomás Muniesa Arantegui	Abstenció en la deliberació i votació d'acord relatiu a la concessió de finançament a persona vinculada.
	Abstenció en la deliberació i votació d'acord relatiu a l'aprovació del seu protocol de desvinculació.
Sr. Gonzalo Gortázar Rotaeche	Abstenció en la deliberació i votació de l'acord relatiu al compliment dels reptes individuals i corporatius 2017 del Vicepresident, Conseller Delegat, Comitè de Direcció, Subdirector General de Control & Compliance i de la Directora Executiva de Gestió Global del Risc.
	Abstenció en la deliberació i votació d'acords relatius a retribució per al 2018 dels consellers executius i alts directius.
	Abstenció en la deliberació i votació dels acords relatius als reptes 2018 del Vicepresident, Conseller Delegat, Comitè de Direcció i Subdirector General de Control & Compliance.
	Abstenció en la deliberació i votació de l'acord relatiu a l'esquema de *bonus* 2018 i reptes corporatius.
	Abstenció en la deliberació i votació d'acord relatiu a la concessió de finançament a persona vinculada.
Fundación CajaCanarias, representada per la senyora Natalia Aznárez Gómez	Abstenció en la deliberació i votació de l'acord relatiu al nomenament de la Fundación CajaCanarias com a membre de la Comissió de Riscos.
	Abstenció en la deliberació i votació dels acords relatius a l'operació de venda d'immobles al fons Lone Star, per trobar-se la seu de Fundación CajaCanarias en el perímetre dels actius a transmetre.
	Abstenció en la deliberació i votació de l'acord relatiu a la modificació de l'acord d'integració de Banca Cívica i el Pacte d'Accionistes de CaixaBank.
Sr. Alejandro García-Bragado Dalmau	Abstenció en la deliberació i votació de l'acord relatiu al seu nomenament com a membre de la Comissió de Retribucions.
Sr. Ignacio Garralda Ruiz de Velasco	Abstenció en la deliberació i votació de l'acord relatiu al seu nomenament com a membre de la Comissió de Riscos.
	Abstenció en la deliberació i votació d'acords relatius a l'adquisició de BPI en la mesura en què afecten la reorganització de l'aliança del negoci assegurador de BPI i Allianz Portugal.
	Abstenció en la presentació, anàlisi i deliberació sobre el Pla Estratègic aprovat per VidaCaixa per al període 2019-2021.
Sr. Javier Ibarz Alegría	Abstenció en la deliberació i votació de l'acord relatiu a la concessió de finançament a persona vinculada.
Sr. Alain Minc	Abstenció en la deliberació i votació de l'acord relatiu al seu nomenament com a membre del Comitè de Nomenaments.
Sra. María Amparo Moraleda Martínez	Abstenció en la deliberació i votació de l'acord relatiu a la concessió de finançament a una societat vinculada.
Sr. John S. Reed	Abstenció en la deliberació i votació de l'acord relatiu al seu nomenament com a membre del Comitè de Nomenaments.
Sr. Juan Rosell Lastortras	Abstenció en la deliberació i votació de l'acord relatiu al seu nomenament com a membre de la Comissió de Remuneracions.
Sr. Eduardo Javier Sanchiz Irazu	Abstenció en la deliberació i votació de l'acord relatiu al seu nomenament com a membre de la Comissió d'Auditoria i Control.
	Abstenció en la deliberació i votació de l'acord relatiu al seu nomenament com a membre de la Comissió de Riscos.
Sra. Koro Usarraga Unsain	Abstenció en la deliberació i votació de l'acord relatiu al seu nomenament com a membre de la Comissió de Riscos.
	Abstenció en la deliberació i votació d'acord relatiu a la concessió de finançament a persona vinculada.

Prohibició de la competència

En particular, l'article 229.1.f) de la Llei de Societats de Capital estableix que els membres del Consell d'Administració s'han d'abstenir de desenvolupar activitats per compte propi o per compte d'altri que comportin una competència efectiva, sigui actual o potencial, amb la societat o que, de qualsevol altra manera, el situïn en un conflicte permanent amb els interessos de la societat. D'altra banda, l'article 230 de la Llei de Societats de Capital permet dispensar el conseller d'aquesta prohibició en cas que no es pugui esperar dany per a la societat o, si s'espera, que es vegi compensat pels beneficis que es preveu obtenir de la dispensa. La dispensa s'ha de concedir mitjançant un acord exprés i separat de la Junta General.

En relació amb l'anterior, el conseller senyor Ignacio Garralda Ruiz de Velasco va ser nomenat per la Junta General d'Accionistes de data 6 d'abril de 2017 amb la qualificació de conseller dominical, en representació de l'accionista Mutua Madrileña Automobilista, Sociedad de Seguros a Prima Fija («Mutua Madrileña»). El Sr. Garralda és President i Conseller Delegat de Mutua Madrileña, societat capçalera d'un grup empresarial que, igual que el Grup CaixaBank, està present en diferents sectors de l'activitat asseguradora i, així mateix, en l'àmbit de la gestió de fons de pensions, gestió de fons d'inversió i negoci immobiliari que, després de revisar la situació, es manté avui dia. Cal destacar que ambdues entitats mantenen una aliança estratègica a través de SegurCaixa Adeslas, societat participada per Mutua Madrileña (50%) i el Grup CaixaBank (49,92%) per al desenvolupament, la comercialització i la distribució en exclusiva d'assegurances generals a Espanya, sens perjudici que Mutua Madrileña competeix amb SegurCaixa Adeslas en tots els rams, tret del de la Salut; aquesta situació es contempla en el Pacte d'Accionistes subscrit per ambdues entitats.

En consideració a l'escassa rellevància del nivell de competència entre ambdós grups en els sectors d'assegurances, gestió de fons de pensions i de fons d'inversió i negoci immobiliari i als avantatges que el Sr. Garralda aportaria al Consell d'Administració de CaixaBank derivats de la seva alta experiència i qualificació, facilitant a més un millor desenvolupament de l'actual aliança estratègica entre ambdós grups, la Junta General d'Accionistes de 6 d'abril de 2017 va acordar dispensar el senyor Ignacio Garralda Ruiz de Velasco de l'obligació de no-competència establerta en l'article 229.1 f) de la Llei de Societats de Capital i permetre-li, en el marc de la dispensa, l'exercici de càrrecs i funcions en les societats integrades en el grup de què és entitat dominant Mutua Madrileña i en societats participades directament o indirectament per Mutua Madrileña que derivin de la participació o de l'exercici de càrrecs i funcions a Mutua Madrileña. Així mateix, en el marc de la dispensa, el Consell d'Administració va aprovar un Protocol d'Actuacions específic dirigit a impedir danys per a CaixaBank com a conseqüència de l'exercici de les funcions de conseller pel senyor Ignacio Garralda Ruiz de Velasco.

8.4. Accions Caixabank propietat de Consellers

Al tancament de l'exercici, les participacions (directes i indirectes) dels membres del Consell d'Administració en el capital de l'Entitat són les següents:

ACCIONS DE CAIXABANK PROPIETAT DE CONSELLERS

(Nombre d'accions)

	DIRECTA	INDIRECTA	TOTAL	PERCENTATGE (*)
Jordi Gual Solé	54.848	0	54.848	0,001%
Tomás Muniesa Arantegui	134.452	0	134.452	0,002%
Gonzalo Gortázar Rotaeche	671.527	0	671.527	0,011%
Francesc Xavier Vives Torrents	3.345	0	3.345	0,000%
M. Teresa Bassons Boncompte	19.369	0	19.369	0,000%
Fundación CajaCanarias	38.237.375	0	38.237.375	0,639%
Alejandro García-Bragado Dalmau	3.718	0	3.718	0,000%
Javier Ibarz Alegría	20.058	0	20.058	0,000%
Alain Minc	12.932	0	12.932	0,000%
John S. Reed	12.564	0	12.564	0,000%
Joan Rosell Lastortras	0	42.031	42.031	0,001%
Antonio Sainz de Vicuña y Barroso	609	0	609	0,000%
José Serna Masiá	2.040	10.462	12.502	0,000%
Koro Usarraga Unsain	7.175	0	7.175	0,000%
TOTAL	**39.180.012**	**52.493**	**39.232.505**	**0,656%**

(*) % calculat sobre el capital escripturat a 31 de desembre de 2018.

9. Efectiu, saldos en efectiu en bancs centrals i altres dipòsits a la vista

El detall dels saldos d'aquest epígraf és el següent:

DETALL D'EFECTIU, SALDOS EN BANCS CENTRALS I ALTRES DIPÒSITS A LA VISTA
(Milers d'euros)

	31-12-2018	31-12-2017
Efectiu	2.188.358	1.955.938
Saldo en efectiu en bancs centrals	13.833.523	16.403.415
Altres dipòsits a la vista	416.652	436.960
TOTAL	**16.438.533**	**18.796.313**

El saldo en efectiu en bancs centrals inclou els saldos mantinguts per al compliment del coeficient de reserves mínimes obligatòries en el banc central en funció dels passius computables. Les reserves exigides es remuneren al tipus d'interès de les operacions principals de finançament de l'Eurosistema.

10. Actius i passius financers mantinguts per negociar

10.1. Derivats de negociació

El detall dels saldos d'aquest epígraf és el següent:

DETALL DE DERIVATS DE NEGOCIACIÓ (PRODUCTE I CONTRAPART)
(Milers d'euros)

	31-12-2018		31-12-2017	
	ACTIU	PASSIU	ACTIU	PASSIU
Compravenda de divises no vençudes	**402.166**	**406.531**	**455.184**	**409.753**
Compres de divises contra euros	218.910	33.212	65.452	293.665
Compres de divises contra divises	138.375	131.072	93.817	99.816
Vendes de divises contra euros	44.881	242.247	295.915	16.272
Compravenda d'actius financers	**274**	**796**	**598**	**797**
Compres	77		375	389
Vendes	197	796	223	408
Opcions sobre accions	**196.851**	**253.277**	**110.253**	**115.755**
Comprades	196.851		110.253	
Emeses		253.277		115.755
Opcions sobre tipus d'interès	**100.895**	**117.047**	**190.105**	**207.922**
Comprades	100.895		190.105	
Emeses		117.047		207.922
Opcions sobre divises	**129.965**	**82.265**	**113.337**	**142.178**
Comprades	129.965		113.337	
Emeses		82.265		142.178
Altres operacions sobre accions i tipus d'interès	**12.008.176**	**12.765.495**	**11.226.911**	**11.448.953**
Permutes financeres sobre accions	105.696	55.984	11.754	38.321
Acords sobre tipus d'interès futurs (FRA)	34		1.126	264
Permutes financeres sobre tipus d'interès	11.902.446	12.709.511	11.214.031	11.410.368
Derivats de crèdits	**110**	**11.900**		**33.659**
Venuts	110	11.900		33.659
Derivats sobre mercaderies i altres riscos	**3.195.010**	**2.291.053**	**2.707.710**	**2.110.268**
Permutes financeres	3.190.388	2.283.168	2.698.314	2.096.574
Comprades	4.622	7.885	9.396	13.694
TOTAL	**16.033.447**	**15.928.364**	**14.804.098**	**14.469.285**
Del qual: contractats en mercats organitzats	31.259	77.364	12.582	32.777
Del qual: contractats en mercats no organitzats	16.002.188	15.851.000	14.791.516	14.436.508

Majoritàriament, l'Entitat cobreix de manera individualitzada el risc de mercat associat als derivats contractats amb clients mitjançant la contractació de derivats simètrics en mercat i procedeix al registre d'ambdós en la cartera de negociació. D'aquesta manera, el risc mercat generat per aquesta operativa resulta poc significatiu.

10.2. Instruments de patrimoni

El detall dels saldos d'aquest epígraf és el següent:

DETALL D'INSTRUMENTS DE PATRIMONI
(Milers d'euros)

	31-12-2018	31-12-2017
Accions de societats espanyoles	266.762	268.242
Accions de societats estrangeres		
TOTAL	**266.762**	**268.242**

10.3. Valors representatius de deute

El detall dels saldos d'aquest epígraf és el següent:

DETALL DE VALORS REPRESENTATIUS DE DEUTE (**)
(Milers d'euros)

	31-12-2018	31-12-2017
Deute Públic espanyol (*)	604.810	704.093
Lletres del Tresor	203.866	187.855
Obligacions i bons de l'Estat	68.108	113.184
Resta d'emissions	332.836	403.054
Deute Públic estranger (*)	20.880	207.323
Emesos per entitats de crèdit	45.535	64.448
Altres emissors espanyols	37.151	51.650
Altres emissors estrangers	33.090	25.012
TOTAL	**741.466**	**1.052.526**

(*) Vegeu Nota 3.3.3., apartat «Concentració per risc sobirà».

(**) Vegeu classificació per *ratings* a la Nota 3.3.3., apartat «Concentració per qualitat creditícia».

10.4. Posicions curtes de valors

El detall dels saldos d'aquest epígraf és el següent:

DETALL DE POSICIONS CURTES DE VALORS
(Milers d'euros)

	31-12-2018	31-12-2017
Per descoberts en cessions	398.903	744.292
Valors representatius de deute – Públic (*)	346.831	738.633
Valors representatius de deute – Altres emissors	52.072	5.659
TOTAL	**398.903**	**744.292**

Obligacions contractuals al venciment del passiu financer
(*) Nota 3.3.3., apartat 'Concentració per risc sobirà'.

Les posicions curtes per descoberts en cessions de «Valors representatius de deute» són operacions a curt termini contractades amb l'objectiu de compensar les posicions no registrades en balanç que han estat venudes o cedides temporalment.

11. Actius financers no destinats a negociació valorats obligatòriament a valor raonable amb canvis en resultats

El detall dels saldos d'aquest epígraf és el següent:

DETALL D'ACTIUS FINANCERS NO DESTINATS A NEGOCIACIÓ VALORATS OBLIGATÒRIAMENT A VALOR RAONABLE AMB CANVIS EN RESULTATS
(Milers d'euros)

	31-12-2018	01-01-2018
Instruments de patrimoni	61.343	46.693
Valors representatius de deute	85.000	87.207
Préstecs i bestretes	326.829	389.205
Clientela	326.829	389.205
TOTAL	**473.172**	**523.105**

12. Actius financers a valor raonable amb canvis en un altre resultat global

El detall dels saldos d'aquest epígraf és el següent:

DETALL D'ACTIUS FINANCERS A VALOR RAONABLE AMB CANVIS EN UN ALTRE RESULTAT GLOBAL
(Milers d'euros)

	31-12-2018	31-12-2017 (*)
Instruments de patrimoni	**2.856.935**	**2.473.837**
Accions de societats cotitzades	2.693.403	2.166.032
Accions de societats no cotitzades	163.532	307.805
Valors representatius de deute (**)	**17.045.871**	**13.718.669**
Deute Públic espanyol	13.886.451	12.375.626
Obligacions i bons de l'Estat	11.483.056	10.397.074
Resta d'emissions	2.403.395	1.978.552
Deute Públic estranger	2.044.481	1.210.303
Emesos per entitats de crèdit	144.203	83.359
Altres emissors espanyols	36.166	49.358
Altres emissors estrangers	934.570	23
TOTAL	**19.902.806**	**16.192.506**
Instruments de patrimoni		
Del qual: plusvàlues latents brutes	125.865	334.466
Del qual: minusvàlues latents brutes	(1.198.161)	(720.082)
Valors representatius de deute		
Del qual: plusvàlues latents brutes	365.064	539.015
Del qual: minusvàlues latents brutes	(2.990)	(19)

(*) Correspon a saldos classificats a l'epígraf «Actius financers disponibles per a la venda» (vegeu Nota 1).
'(**) Vegeu classificació per *ratings* en Nota 3.3.3. "Concentració per qualitat creditícia".

12.1. Instruments de patrimoni deute

El detall del moviment d'aquest epígraf és el següent:

MOVIMENTS D'INSTRUMENTS DE PATRIMONI – 2018
(Milers d'euros)

	31-12-2017	1a APLICA-CIÓ CIRCULAR 4/2017 DE BANC D'ESPANYA (NOTA 1)	01-01-2018	COMPRES I AMPLIACIONS DE CAPITAL	VENDES I REDUCCIONS DE CAPITAL	IMPORTS TRANSFERITS A RESERVES	AJUSTOS A VALOR DE MERCAT I DIFERÈNCIES DE CANVI	TRASPASSOS I ALTRES	31-12-2018
Telefónica, SA	2.109.346		2.109.346				(204.055)		1.905.291
Repsol (Nota 15)					(336.526)	3.851	(160.536)	1.279.709	786.498
Altres	364.491	(46.577)	317.914	8.906	(48.402)	(21.717)	(90.346)	(1.209)	165.146
TOTAL	**2.473.837**	**(46.577)**	**2.427.260**	**8.906**	**(384.928)**	**(17.866)**	**(454.937)**	**1.278.500**	**2.856.935**

MOVIMENTS D'INSTRUMENTS DE PATRIMONI – 2017
(Milers d'euros)

	31-12-2016	COMPRES I AMPLIACIONS DE CAPITAL	VENDES I REDUCCIONS DE CAPITAL	IMPORTS TRANSFERITS AL COMPTE DE PÈRDUES I GUANYS	AJUSTOS A VALOR DE MERCAT I DIFERÈNCIES DE CANVI	TRASPASSOS I ALTRES	PÈRDUES PER DETERIORAMENT	31-12-2017
Telefónica, SA	2.288.453	1.347			(180.454)			2.109.346
Altres	510.319	5.701	(25.929)	54	(5.223)	9.641	(130.072)	364.491
TOTAL	**2.798.772**	**7.048**	**(25.929)**	**54**	**(185.677)**	**9.641**	**(130.072)**	**2.473.837**

La informació financera rellevant dels instruments de patrimoni més rellevants classificats en aquest apartat és la següent:

INFORMACIÓ FINANCERA DE LES PARTICIPACIONS MÉS RELLEVANTS
(Milions d'euros)

DENOMINACIÓ SOCIAL	ADREÇA	% PARTICIPACIÓ	% DRETS DE VOT	PATRIMONI NET	ÚLTIM RESULTAT PUBLICAT
Telefónica, SA (1)	Gran Vía, 28 28013 Madrid	5,00%	5,00%	25.194	2.721
Repsol, SA (1)	Mendez Álvaro, 28045 Madrid	3,66%	3,66%	31.223	2.171
Societat de gestió d'Actius Procedents de la Reestructuració Bancària, SA (Sareb) (2)	Passeig de la Castellana, 89 28046 Madrid	12,24%	12,24%	(3.707)	(565)
Caser, Compañía de Seguros y Reaseguros, SA (2)	Avinguda de Burgos, 109 28050 Madrid	5,48%	5,48%	11.780	66

(1) Entitats cotitzades. La informació relativa al patrimoni net i últim resultat publicat és a 30-09-2018.
(2) Entitats no cotitzades. La informació relativa al patrimoni net i últim resultat publicat és a 31-12-2017.

12.2. Valors representatius de deute

El detall del moviment d'aquest epígraf és el següent:

MOVIMENTS DE VALORS REPRESENTATIUS DE DEUTE
(Milers d'euros)

	DE STAGE 1:	DE STAGE 2:	DE STAGE 3:	TOTAL
Saldo a l'inici de l'exercici – Actius financers disponibles per a la venda	**13.718.669**			**13.718.669**
1a aplicació Circular 4/2017 de Banc d'Espanya (Nota 1)				
Saldo ajustat inici de l'exercici	**13.718.669**			**13.718.669**
Més:				
Compres	8.451.653			8.451.653
Interessos	51.343			51.343
Plusvàlues/(minusvàlues) contra ajustos de patrimoni net (Nota 22)	(176.922)			(176.922)
Menys:				
Vendes i amortitzacions (*)	(4.953.013)			(4.953.013)
Imports transferits al compte de pèrdues i guanys (Nota 30)	(45.859)			(45.859)
SALDO AL TANCAMENT DE L'EXERCICI	**17.045.871**			**17.045.871**

(*) El 2018 s'han fet vendes de cartera de renda fixa amb un benefici de 46 milions d'euros, recollits a l'epígraf de «Guanys o pèrdues en donar de baixa en comptes actius i passius financers no valorats a valor raonable amb canvis en resultats, nets» i 80 milions d'euros de benefici a l'epígraf «Guanys o pèrdues resultants de la comptabilitat de cobertures, nets» per la cancel·lació de la microcobertura de valor raonable d'aquesta cartera (Nota 30).

13. Actius financers a cost amortitzat

El detall dels saldos d'aquest epígraf és el següent:

DETALL D'ACTIUS FINANCERS A COST AMORTITZAT 31-12-2018
(Milers d'euros)

		AJUSTOS PER VALORACIÓ				
	SALDO BRUT	FONS DE DETERIORAMENT	INTERESSOS MERITATS	COMISSIONS	ALTRES	SALDO EN BALANÇ
Valors representatius de deute	**13.803.745**	**(214)**	**89.974**			**13.893.505**
Préstecs i bestretes	**213.219.441**	**(4.394.115)**	**367.374**	**(236.111)**	**71.719**	**209.028.308**
Entitats de crèdit	7.483.719	(29)	4.367	(9)		7.488.048
Clientela	205.735.722	(4.394.086)	363.007	(236.102)	71.719	201.540.260
TOTAL	227.023.186	(4.394.329)	457.348	(236.111)	71.719	222.921.813

DETALL DE PRÉSTECS I PARTIDES A COBRAR 31-12-2017 (*)
(Milers d'euros)

		AJUSTOS PER VALORACIÓ				
	SALDO BRUT	FONS DE DETERIORAMENT	INTERESSOS MERITATS	COMISSIONS	ALTRES	SALDO EN BALANÇ
Valors representatius de deute	**1.404.658**	**(31.517)**	**1.461**			**1.374.602**
Préstecs i bestretes	**217.140.777**	**(5.451.172)**	**404.372**	**(232.533)**	**25.342**	**211.886.786**
Entitats de crèdit	6.924.380		2.980	(35)		6.927.325
Clientela	210.216.397	(5.451.172)	401.392	(232.498)	25.342	204.959.461
TOTAL	218.545.435	(5.482.689)	405.833	(232.533)	25.342	213.261.388

(*) Correspon a saldos classificats a l'epígraf «Préstecs i partides a cobrar», els quals s'han reclassificat en aplicació de la Circular 4/2017 de Banc d'Espanya, principalment, a l'epígraf «Actius financers a cost amortitzat» (vegeu Nota 1).

13.1. Valors representatius de deute

El detall dels saldos nets d'aquest epígraf és el següent:

DETALL DE VALORS REPRESENTATIUS DE DEUTE
(Milers d'euros)

	31-12-2018	31-12-2017
Deute públic espanyol (*)	11.917.164	
Altres emissors espanyols	1.320.626	662.229
Altres emissors estrangers	655.715	712.373
TOTAL	13.893.505	1.374.602

(*) Vegeu Nota 3.3.3. "Concentració per risc sobirà".

El detall del moviment del valor en llibres brut (import en balanç sense considerar correccions de valor per deteriorament d'actius) de valors representatius de deute a cost amortitzat és el següent:

MOVIMENTS DE VALORS REPRESENTATIUS DE DEUTE – 2018
(Milers d'euros)

	A STAGE 1:	A STAGE 2:	A STAGE 3:	TOTAL
Saldo a l'inici de l'exercici – Préstecs i partides a cobrar i Inversions mantingudes fins al venciment	**1.406.119**			**1.406.119**
1a aplicació Circular 4/2017 de Banc d'Espanya (Nota 1)	10.951.665			10.951.665
Saldo ajustat inici de l'exercici	**12.357.784**	**0**	**0**	**12.357.784**
Nous actius financers	2.868.614			2.868.614
Baixes d'actius financers (diferents de fallits)	(1.224.555)			(1.224.555)
Canvis en la periodificació d'interessos	(108.124)			(108.124)
SALDO AL TANCAMENT DE L'EXERCICI	**13.893.719**	**0**	**0**	**13.893.719**

El detall del moviment de cobertures sobre els «Actius financers a cost amortitzat – Valors representatius de deute» és el següent:

MOVIMENTS DEL FONS DE DETERIORAMENT DE VALORS REPRESENTATIUS DE DEUTE – 2018
(Milers d'euros)

	DE STAGE 1:	DE STAGE 2:	DE STAGE 3:	TOTAL
Saldo a l'inici de l'exercici	**31.517**			**31.517**
1a aplicació Circular 4/2017 de Banc d'Espanya (vegeu Nota 1)	*(31.303)*			*(31.303)*
Saldo ajustat inici de l'exercici	**214**	**0**	**0**	**214**
Dotacions netes				0
Utilitzacions				0
SALDO AL TANCAMENT DE L'EXERCICI	**214**	**0**	**0**	**214**

MOVIMENTS DEL FONS DE DETERIORAMENT DE VALORS REPRESENTATIUS DE DEUTE – 2017
(Milers d'euros)

	SALDO 31-12-2016	DOTACIONS NETES	UTILITZACIONS	TRASPASSOS I ALTRES	SALDO 31-12-2017
Valors representatius de deute	1.198	30.319			31.517

13.2. Préstecs i bestretes

Préstecs i bestretes – Entitats de crèdit

El detall dels saldos bruts d'aquest epígraf és el següent:

DETALL DE PRÉSTECS I BESTRETES A ENTITATS DE CRÈDIT PER NATURALESA
(Milers d'euros)

	31-12-2018	31-12-2017
A la vista	**5.921.789**	**4.704.743**
Altres comptes	5.921.789	4.704.743
A termini	**1.561.930**	**2.219.637**
Comptes a termini	1.561.930	1.306.774
Adquisició temporal d'actius	0	912.832
Actius en *stage* 3 (actius dubtosos el 2017)	0	31
TOTAL	**7.483.719**	**6.924.380**

Préstecs i bestretes – Crèdit a la clientela

El detall dels saldos es recull a la Nota 3.3.3 – Concentració per sectors econòmics

El detall del moviment del valor en llibres brut (import en balanç sense considerar correccions de valor per deteriorament d'actius) de la cartera de crèdit a la clientela és el següent:

MOVIMENTS DE CRÈDIT A LA CLIENTELA – 2018
(Milers d'euros)

	A STAGE 1:	A STAGE 2:	A STAGE 3:	TOTAL
Saldo a l'inici de l'exercici	**198.139.272**		**12.271.361**	**210.410.633**
1a aplicació Circular 4/2017 de Banc d'Espanya (Nota 1)	*(13.661.106)*	*13.211.600*		*(449.506)*
Saldo ajustat inici de l'exercici	**184.478.166**	**13.211.600**	**12.271.361**	**209.961.127**
Traspassos	**(1.846.713)**	**1.416.474**	**430.239**	**0**
De *stage* 1:	(4.814.849)	4.279.163	535.686	0
De *stage* 2:	2.903.268	(3.776.465)	873.197	0
De *stage* 3:	64.868	913.776	(978.644)	0
Nous actius financers	37.652.880	1.500.869	556.352	39.710.101
Baixes d'actius financers (diferents de fallits)	(37.498.730)	(2.312.702)	(2.629.239)	(42.440.671)
Fallits			(1.296.211)	(1.296.211)
SALDO AL TANCAMENT DE L'EXERCICI	**182.785.603**	**13.816.241**	**9.332.502**	**205.934.346**

El moviment de la cobertura dels «Actius financers a cost amortitzat – Préstecs i bestretes» és el següent:

MOVIMENTS DEL FONS DE DETERIORAMENT DEL CRÈDIT A LA CLIENTELA – 2018
(Milers d'euros)

	A STAGE 1:	A STAGE 2:	A STAGE 3:	TOTAL
Saldo a l'inici de l'exercici	**1.167.420**		**4.283.752**	**5.451.172**
1a aplicació Circular 4/2017 de Banc d'Espanya (Nota 1)	*(623.771)*	*477.170*	*923.843*	*777.242*
Saldo ajustat inici de l'exercici	**543.649**	**477.170**	**5.207.595**	**6.228.414**
Dotacions netes	(231.511)	(221.331)	364.932	(87.910)
De *stage* 1:	42.355	14.006	147.963	204.324
De *stage* 2:	(3.314)	(70.492)	(14.903)	(88.709)
De *stage* 3:	(2.794)	(18.332)	(131.142)	(152.268)
Nous actius financers	102.254	55.257	369.435	526.946
Baixes d'actius financers	(370.012)	(201.770)	(6.421)	(578.203)
Utilitzacions			(1.502.003)	(1.502.003)
Traspassos i altres	46.141	262.401	(552.957)	(244.415)
SALDO AL TANCAMENT DE L'EXERCICI (*)	**358.279**	**518.240**	**3.517.567**	**4.394.086**

MOVIMENTS DEL FONS DE DETERIORAMENT DEL CRÈDIT A LA CLIENTELA – 2017
(Milers d'euros)

	SALDO 31-12-2016	DOTACIONS NETES	UTILITZACIONS	TRASPASSOS I ALTRES	SALDO 31-12-2017
Cobertura per risc de crèdit del titular	**6.347.786**	**417.042**	**(777.497)**	**(545.923)**	**5.441.408**
Préstecs i bestretes	6.347.786	417.042	(777.497)	(545.923)	5.441.408
Entitats de crèdit		3.513		(3.513)	
Sector públic	3.752	62.130	(2)	10.965	76.845
Altres sectors (*)	6.344.034	351.399	(777.495)	(553.375)	5.364.563
Cobertura per risc de país	**9.765**	**(1)**			**9.764**
Crèdit a la clientela	9.765	(1)			9.764
TOTAL	**6.357.551**	**417.041**	**(777.497)**	**(545.923)**	**5.451.172**

14. Derivats – Comptabilitat de cobertures (actiu i passiu)

El detall dels saldos d'aquests epígrafs és el següent:

DETALL DE DERIVATS DE COBERTURA (PRODUCTE I CONTRAPART)
(Milers d'euros)

	31-12-2018		31-12-2017	
	ACTIU	PASSIU	ACTIU	PASSIU
Tipus d'interès	1.783.792	307.625	2.250.260	232.853
Instruments de patrimoni			107.437	
Divises i or	(3.667)	1.659	(727)	1.585
Altres	94.531	88.142	92.840	97.220
TOTAL COBERTURA DE VALOR RAONABLE	1.874.656	397.426	2.449.810	331.658
Tipus d'interès	3.326		14.953	13.979
Instruments de patrimoni	62.888		19.485	
Divises i or	312	103	106	206
Altres	146.413	339.869	161.519	377.446
TOTAL COBERTURA DE FLUXOS D'EFECTIU	212.939	339.972	196.063	391.631
TOTAL	2.087.595	737.398	2.645.873	723.289
Promemòria				
Dels quals: OTC – Entitats de crèdit	934.881	516.242	1.274.849	653.310
Dels quals: OTC – Altres societats financeres	1.150.776	221.156	1.365.976	65.229
Dels quals: OTC – Resta	1.938		5.048	4.750

A continuació es detalla el calendari de l'import nominal dels instruments de cobertura sobre tipus d'interès i el seu tipus d'interès mitjà:

CALENDARI DE VENCIMENT DELS ELEMENTS DE COBERTURA I TIPUS D'INTERÈS MITJÀ
(Milers d'euros)

	IMPORT NOMINAL						TIPUS D'INTERÈS MITJÀ
	< 1 MES	1-3 MESOS	3-12 MESOS	1-5 ANYS	> 5 ANYS	TOTAL	
Tipus d'interès	112.286	1.322.000	5.493.272	16.182.882	15.781.570	38.892.010	1,29%
TOTAL COBERTURA DE VALOR RAONABLE	112.286	1.322.000	5.493.272	16.182.882	15.781.570	38.892.010	1,29%
Tipus d'interès	116.600	233.200	1.026.000	1.236.474	1.336.128	3.948.402	0,92%
TOTAL COBERTURA DE FLUXOS D'EFECTIU	116.600	233.200	1.026.000	1.236.474	1.336.128	3.948.402	0,92%

ELEMENTS DE COBERTURA – COBERTURES DE VALOR RAONABLE
(Milers d'euros)

				31-12-2018				31-12-2017	
	ELEMENT COBERT	RISC COBERT	INSTRUMENT DE COBERTURA UTILITZAT	VALOR INSTRUMENT DE COBERTURA ACTIU	VALOR INSTRUMENT DE COBERTURA PASSIU	CANVI EN EL VR UTILITZAT PER CALCULAR LA INEFICÀCIA DE LA COBERTURA	INEFICÀCIA RECONEGUDA EN RESULTATS	VALOR INSTRUMENT DE COBERTURA ACTIU	VALOR INSTRUMENT DE COBERTURA PASSIU
Macrocobertures	Emissions	Transformació de tipus fix a tipus variable	Permutes i opcions de tipus d'interès	1.710.186	123.543	(214.387)	(993)	2.044.811	231.913
	Préstecs a tipus fix	Transformació de tipus fix a tipus variable	Permutes i opcions de tipus d'interès	16.999	153.423	(185.064)	1.907	66.330	1.150
	Préstecs a tipus variable	Transformació de tipus variable EUR 12M a tipus variable EONIA	Permutes de tipus d'interès	7.085		(11.140)		18.163	
	TOTAL			**1.734.270**	**276.966**	**(410.591)**	**914**	**2.129.304**	**233.063**
Microcobertures	Deute Públic cartera OCI	Transformació de tipus fix a tipus variable	Permutes de tipus d'interès		3.005	(32.308)		64.690	1.337
	Deute Públic cartera OCI	Transformació de deute tipus fix inflació a tipus variable	Permuta de tipus d'interès, permutes sobre inflació i opcions d'inflació	88.233	107.623	(7.263)		86.374	97.220
	Deute Públic cartera OCI	Transformació deute a tipus fix en divisa a tipus variable en divisa	Permutes de tipus d'interès		9.832	(7.029)	(49)		
	Préstecs a tipus variable	Transformació EURIBOR 12M a EURIBOR 3M	Permutes de tipus d'interès	45.711		(9.031)		54.780	38
	Instruments de patrimoni cartera OCI	Valor de l'instrument	Equity Swap	Vençuda	Vençuda			107.437	
	Resta			6.442		(788)	2	7.225	
	TOTAL			**140.386**	**120.460**	**(56.419)**	**(47)**	**320.506**	**98.595**

VR: Valor raonable
(*) El 2018 s'ha amortitzat anticipadament una emissió d'obligacions subordinades de 2.072 milions d'euros d'import nominal, registrant-se un benefici de 110 milions d'euros a l'epígraf «Guanys o pèrdues en donar de baixa en comptes actius i passius financers no valorats a valor raonable amb canvis en resultats, nets» del compte de pèrdues i guanys consolidat adjunt, derivat de l'operativa de cobertures associades a aquesta emissió (Nota 30).

ELEMENTS COBERTS – COBERTURES DE VALOR RAONABLE
(Milers d'euros)

				31-12-2018				2018			31-12-2017	
				INSTRUMENT COBERT		AJUSTOS DE VALOR RAONABLE ACUMULATS EN L'ELEMENT COBERT		IMPORT ACUMULAT DELS AJUSTOS DE COBERTURA DE FV DE LES PARTIDES COBERTES	CANVI EN EL VALOR UTILITZAT PER CALCU-LAR LA INEFICÀ-CIA DE LA COBERTURA	LÍNIA DE BALANÇ EN QUÈ S'INCLOU L'ELEMENT COBERT	INSTRUMENT COBERT	
	ELEMENT COBERT	RISC COBERT	INSTRUMENT DE COBERTURA UTILITZAT	ACTIU	PASSIU	ACTIU	PASSIU				ACTIU	PASSIU
Macrocobertures	Emissions	Transformació de tipus fix a tipus variable	Permutes i opcions de tipus d'interès		23.460.970	75.102	1.239.995	97.418	213.394	Passius financers a cost amortitzat		24.810.933
	Préstecs a tipus fix	Transformació de tipus fix a tipus variable	Permutes i opcions de tipus d'interès	10.929.048		137.021		(31.245)	186.972	Actius financers a cost amortitzat	10.011.440	
	Préstecs a tipus variable	Transformació de tipus variable EUR 12M a tipus variable EONIA	Permutes de tipus d'interès	3.615.000		(6.390)			11.140	Actius financers a cost amortitzat	3.715.000	
	TOTAL			**14.544.048**	**23.460.970**	**205.733**	**1.239.995**	**66.173**	**411.506**		**13.726.440**	**24.810.933**
Microcobertures	Deute Públic cartera OCI	Transformació de tipus fix a tipus variable	Permutes de tipus d'interès	64.419		n/a	n/a	1.618	32.308	Actius financers a valor raonable*	4.610.248	
	Deute Públic cartera OCI	Transformació deute tipus fix inflació a tipus variable	Permutes de tipus d'interès, permutes sobre inflació i opcions d'inflació	433.822		n/a	n/a	(1.508)	7.263	Actius financers a valor raonable*	425.120	
	Deute Públic cartera OCI	Transformació deute a tipus fix en divisa a tipus variable en divisa	Permutes de tipus d'interès	880.305		n/a	n/a		6.979	Actius financers a valor raonable*		
	Préstecs a tipus variable	Transformació EURIBOR 12M a EURIBOR 3M	Permutes de tipus d'interès	5.638.766			45.711		9.032	Passius financers a valor raonable*	6.497.685	
	Instruments de patrimoni cartera canvis en OCI	Valor de l'instrument	Equity Swap			Vençuda	Vençuda		Vençuda		479.444	
	Resta			33.764			6.638	(722)	789		33.969	
	TOTAL			**7.051.076**	**0**	**0**	**52.349**	**(612)**	**56.371**		**12.046.466**	

(*) Amb canvis en un altre resultat global

ELEMENTS DE COBERTURA – COBERTURES FLUXOS D'EFECTIU
(Milers d'euros)

				31-12-2018				31-12-2017	
				VALOR INSTRUMENT DE COBERTURA		IMPORT RECLASSIFICAT DES DE PATRIMONI A RESULTATS	INEFICÀCIA RECONEGUDA EN RESULTATS	VALOR INSTRUMENT DE COBERTURA	
	ELEMENT COBERT	RISC COBERT	INSTRUMENT DE COBERTURA UTILITZAT	ACTIU	PASSIU			ACTIU	PASSIU
Macrocobertures	Préstecs a tipus variable	Transformació de tipus variable a tipus fix	Permutes de tipus d'interès	3.312		(11.456)		14.953	
	Imposicions a termini a tipus fix	Transformació de tipus fix a tipus variable	Permutes de tipus d'interès			(1.990)		0	13.979
	TOTAL			**3.312**	**0**	**(13.446)**	**0**	**14.953**	**13.979**
Microcobertures	Deute Públic indexat a la inflació	Transformació tipus variable indexat a la inflació a tipus fix	Permutes sobre inflació i opcions sobre inflació	144.726	339.869	(30.403)		161.441	377.446
	Bons corporate a variable	Transformació de tipus variable a tipus fix	Permutes sobre tipus d'interès	14		34	(38)		
	Deute públic indexat en divisa	Transformació de tipus variable en divisa a tipus variable en euros	Permutes sobre divises	312	103	1.038		106	206
	Instruments de patrimoni cartera associades	Valor de l'instrument	Equity Swap	62.888		7.024			
	Resta			1.687		98.751		19.563	0
	TOTAL			**209.627**	**339.972**	**76.444**	**(38)**	**181.110**	**377.652**

ELEMENTS COBERTS – COBERTURES DE FLUXOS D'EFECTIU
(Milers d'euros)

				31-12-2018			31-12-2017	
	ELEMENT COBERT	RISC COBERT	INSTRUMENT DE COBERTURA UTILITZAT	RESERVA DE COBERTURA DE FLUXOS D'EFECTIU	IMPORT PENDENT EN LA RESERVA DE COBERTURES DE FLUXOS D'EFECTIU DE RELACIONS DE COBERTURA PER ALS QUALS LA COMPTABILITZACIÓ DE COBERTURA JA NO ÉS APLICABLE	LÍNIA DE BALANÇ EN QUÈ S'INCLOU L'ELEMENT COBERT	RESERVA DE COBERTURA DE FLUXOS D'EFECTIU	IMPORT PENDENT EN LA RESERVA DE COBERTURES DE FLUXOS D'EFECTIU DE RELACIONS DE COBERTURA PER ALS QUALS LA COMPTABILITZACIÓ DE COBERTURA JA NO ÉS APLICABLE
Macrocobertures	Préstecs a tipus variable	Transformació de tipus variable a tipus fix	Permutes de tipus d'interès	1.761		Actius financers a cost amortitzat	6.172	
	Imposicions a termini a tipus fix	Transformació de tipus fix a tipus variable	Permutes de tipus d'interès		25.867	Actius financers a cost amortitzat	(13.671)	45.674
	TOTAL			**1.761**	**25.867**	**0**	**(7.499)**	**45.674**
Microcobertures	Deute públic indexat a la inflació	Transformació deute variable indexat a la inflació a tipus fix	Permutes sobre inflació i opcions sobre inflació	(55.220)		Actius financers a valor raonable*	(55.600)	
	Bons corporate a variable	Transformació de tipus variable a tipus fix	Permutes de tipus d'interès	10		Actius financers a valor raonable*		
	Deute públic indexat en divisa	Transformació de tipus variable en divisa a tipus variable en euros	Permutes sobre divises	212		Actius financers a valor raonable*	(91)	
	Instruments de patrimoni cartera associades	Valor de l'instrument	Equity Swap	61.524		Inversions en negocis conjunts i associades		
	Resta			1.725			41.312	
	TOTAL			**8.251**	**0**		**(14.379)**	**0**

(*) amb canvis en un altre resultat global

15. Inversions en dependents, negocis conjunts i associades

El detall del moviment del saldo d'aquest epígraf és el següent:

MOVIMENTS EN ENTITATS DEPENDENTS, NEGOCIS CONJUNTS I ASSOCIADES – 2018
(Milers d'euros)

	31-12-2017		COMPRES I AMPLIACIONS DE CAPITAL	VENDES I REDUCCIONS DE CAPITAL	PÈRDUES PER DETERIORAMENT	TRASPASSOS I ALTRES	31-12-2018	
	VALOR COMPTABLE	*% PART.*					VALOR COMPTABLE	*% PART.*
VALOR TEÒRIC COMPTABLE	15.479.009		929.561	(277.993)	0	(15.752)	16.114.825	
BuildingCenter, SAU	8.758.171	*100,00%*	297.625				9.055.796	*100,00%*
VidaCaixa	2.251.712	*100,00%*					2.251.712	*100,00%*
Banco BPI, SA	1.731.501	*84,51%*	328.811				2.060.312	*100,00%*
Hiscan Patrimonio	689.822	*100,00%*		(30.000)			659.822	*100,00%*
CaixaBank Payments	261.980	*100,00%*					261.980	*100,00%*
Puerto Triana	261.008	*100,00%*					261.008	*100,00%*
Resta	1.524.815		303.125	(247.993)		(15.752)	1.564.195	
FONS DE DETERIORAMENT	(6.315.633)		0	0	(810.330)	0	(7.125.963)	
BuildingCenter, SAU (Nota 1.8)	(5.485.202)				(937.366)		(6.422.568)	
Hiscan Patrimonio	(469.405)				92.787		(376.618)	
Resta	(361.026)				34.249		(326.777)	
TOTAL ENTITATS DEL GRUP	**9.163.376**		**929.561**	**(277.993)**	**(810.330)**	**(15.752)**	**8.988.862**	
VALOR TEÒRIC COMPTABLE	4.165.200		35.966	(1.380.690)	0	(1.424.516)	1.395.960	
Repsol, SA	2.765.812	*0*	35.708	(1.380.438)		(1.421.082)	0	
Erste Group Bank AG (*)	1.363.405	*9,92%*					1.363.405	*9,92%*
Resta	35.983		258	(252)		(3.434)	32.555	
FONS DE DETERIORAMENT	(7.760)		0	0	(258)	0	(8.018)	
Resta	(7.760)				(258)		(8.018)	
TOTAL ASSOCIATS	**4.157.440**		**35.966**	**(1.380.690)**	**(258)**	**(1.424.516)**	**1.387.942**	
VALOR TEÒRIC COMPTABLE	179.713		200	(32.056)	0	0	147.857	
Comercia Global Payments, Entidad	89.148	*49,00%*					89.148	*49,00%*
Cartera Perseidas, SL	36.278	*40,54%*					36.278	*40,54%*
Resta	54.287		200	(32.056)			22.431	
FONS DE DETERIORAMENT	(50.025)		0	0	(6.969)	0	(56.994)	
Cartera Perseidas, SL	(36.278)						(36.278)	
Resta	(13.747)				(6.969)		(20.716)	
TOTAL NEGOCIS CONJUNTS	**129.688**		**200**	**(32.056)**	**(6.969)**	**0**	**90.863**	

(*) A 31 de desembre de 2018, el valor de mercat del 9,92% de la participació és d'1.238.525 milers d'euros. CaixaBank té contractada una microcobertura de fluxos d'efectiu sobre un 1,36% d'aquesta participació.

Banco BPI

El 6 de maig de 2018 CaixaBank va anunciar l'adquisició d'una participació del 8,42% del capital social de Banco BPI, SA titularitat de grup Allianz per un preu total de 178 milions d'euros (1,45 euros per acció), passant així a ser titular d'un 92,93% del capital social de Banco BPI. Aquest preu representava una prima del 22,67% sobre cotització i una prima del 22,16% respecte al preu mitjà ponderat per volum de cotització dels últims 6 mesos.

En l'anunci esmentat, CaixaBank també va informar de la seva intenció, d'una banda, de sol·licitar la convocatòria d'una Junta General d'Accionistes de Banco BPI per decidir l'exclusió de cotització, oferint a tots els accionistes que no votessin a favor de l'exclusió la compra de les seves accions pel preu d'1,45 euros per acció, de conformitat amb el que estableix l'article 27.1 b) del Codi de Valors; i d'altra banda, l'exercici de la compravenda forçosa sota l'article 490 del Codi de Societats Comercials –en el context de l'*oferta tendent al domini total* després de l'exclusió de borsa– a un preu igualment d'1,45 euros per acció de totes les accions romanents de Banco BPI de les quals encara no fos titular en aquell moment.

El 29 de juny de 2018, la Junta General d'Accionistes de Banco BPI va aprovar, amb una majoria del 99,26% dels vots emesos, l'exclusió de cotització i l'oferta de compra de CaixaBank als accionistes que no haguessin votat a favor a un preu d'1,45 € per acció. Posteriorment, en data de 12 de juliol de 2018, Banco BPI va sol·licitar a la CMVM la seva exclusió de cotització.

En data de 23 d'agost de 2018, la CMVM va determinar que un expert independent havia de fixar el preu per acció de l'oferta de compra de CaixaBank. La CMVM va prendre aquesta decisió sobre la base que el preu ofert per CaixaBank derivava d'una *negociació particular* atès que era el mateix que el que havia pagat al grup Allianz (1,45 euros per acció) i, per tant, es presumia *inequitatiu* d'acord amb l'article 188.3 del Codi de Valors. L'expert designat va ser RSM & Asociados, SROC, LDA.

Entre el 5 de maig i el 23 d'agost CaixaBank va adquirir en el mercat accions de BPI per un preu igual o inferior a 1,45 euros per acció, fins a assolir el 94,9% del seu capital social.

La CMVM va informar públicament l'11 de desembre que l'expert independent va fixar el preu mínim de l'oferta de compra de CaixaBank en 1,47 euros per acció. Posteriorment, el 14 de desembre, la CMVM va aprovar l'exclusió de cotització de Banco BPI.

Finalment, el 27 de desembre de 2018, després de l'exclusió de cotització i de la combinació de l'oferta dirigida als accionistes que no havien votat a favor de l'exclusió i de l'*oferta tendent al domini total* en l'àmbit de l'article 490 del Codi de Societats, CaixaBank va exercir el dret de compra forçosa sobre les accions de Banco BPI de les quals encara no era titular al preu d'1,47 euros per acció, passant d'aquesta manera a ser titular del 100% del capital social de Banco BPI.

Repsol, SA

El 20 de setembre de 2018, l'Entitat va acordar la desinversió en la participació en Repsol, en línia amb les pautes marcades en l'actual pla estratègic. El procés s'ha desenvolupat de la manera següent:

- Els dos contractes de permuta de renda variable (*equity swap*) existents sobre un 4,61% de les accions es van liquidar anticipadament el 20 de setembre de 2018, mitjançant entrega d'accions.
- Els consellers dominicals de CaixaBank en el Consell d'Administració de Repsol van presentar la seva renúncia al càrrec.
- La posició restant a Repsol d'aproximadament el 4,75% del capital social es va reclassificar a «Actius financers a valor raonable amb canvis en un altre resultat global».
- El programa de vendes de les accions classificades a l'epígraf «Actius financers a valor raonable amb canvis en un altre resultat global» es limitaran diàriament a un màxim del 15% del volum negociat durant el dia. El nombre d'accions venudes dependrà de les condicions del mercat i d'una cotització que asseguri que els ingressos obtinguts representin un valor raonable per als accionistes de CaixaBank, entre altres condicions. La finalització del programa de vendes serà comunicada mitjançant fet rellevant.

L'impacte derivat de la pèrdua d'influència significativa en la participació en Repsol, després de l'execució dels contractes d'*equity swap* i la reclassificació de la participació residual a l'epígraf «Actius financers a valor raonable amb canvis en un altre resultat global» del balanç puja a una pèrdua bruta de 163 milions d'euros, registrada a l'epígraf «Guanys o pèrdues en donar de baixa en comptes actius no financers, nets» del compte de resultats adjunt (vegeu Nota 36).

Deteriorament de la cartera de participades

Al tancament de l'exercici no hi ha cap acord de suport financer ni un altre tipus de compromís contractual ni de la matriu ni de les societats dependents a les entitats associades i negocis conjunts de l'Entitat que no estiguin reconeguts en els estats financers. Així mateix, al tancament de l'exercici no hi ha cap passiu contingent relacionat amb aquestes participacions.

A l'efecte d'analitzar el valor recuperable de la cartera de participacions associades i negocis conjunts, d'acord amb NIC 36, l'Entitat fa un seguiment periòdic d'indicadors de deteriorament sobre les seves participades. Particularment, es consideren, entre altres elements, els següents: i) l'evolució dels negocis; ii) la cotització durant el període i iii) els preus objectius publicats per analistes independents de prestigi reconegut.

Addicionalment, s'utilitzen mètodes de valoració generalment acceptats, com ara models de descompte de fluxos de caixa (DCF) i dividends (DDM), així com corbes de regressió. En cap cas s'han considerat potencials primes de control.

Les projeccions de balanç i compte de resultats tenen en compte un horitzó temporal entre 4 i 5 anys i usen hipòtesis basades en les dades macroeconòmiques dels països i sectors particulars de cadascuna de les inversions, contrastades mitjançant fonts externes de reconegut prestigi i la informació interna de les mateixes entitats.

A continuació es resumeixen els rangs d'hipòtesis utilitzats, així com els rangs de sensibilitat de contrast:

HIPÒTESIS UTILITZADES I ESCENARIS DE SENSIBILITAT
(Percentatge)

	31-12-2018	31-12-2017	SENSIBILITAT**
Taxa de descompte	10,1%	[7,3%; 10,1%]	[-0,5%; +0,5%]
Taxa de creixement*	2,5%	[0,5%; 2,5%]	[-0,5%; +0,5%]

(*) Correspon a la taxa de creixement del flux normalitzat, utilitzat per calcular el valor residual.
(**) Addicionalment, es fan anàlisis de sensibilitat sobre el marge d'interès [-0,05% +0,05%] i el cost del risc -0,05% +0,05% del sector bancari.

Informació financera d'entitats associades

A continuació es presenta informació seleccionada de les participacions significatives en entitats valorades pel mètode de la participació, addicional a la que es presenta als Annexos 2 i 3:

INFORMACIÓ SELECCIONADA D'ASSOCIADES

	Erste Group Bank
Descripció de la naturalesa de les activitats	Capta dipòsits i ofereix productes de banca detallista, banca corporativa i serveis de banca d'inversió.
País de constitució i països on exerceix la seva activitat	Àustria, República Txeca, Hongria, Croàcia, Eslovàquia, Romania i Sèrbia
Restricció al pagament de dividends	Restriccions o limitacions regulatòries en funció del nivell de capital, rendibilitat o les perspectives del creixement del negoci

16. Actius tangibles

El detall del moviment del saldo d'aquest epígraf és el següent:

MOVIMENTS D'ACTIUS TANGIBLES
(Milers d'euros)

	31-12-2018			31-12-2017		
	TERRENYS I EDIFICIS	MOBILIARI, INSTAL·LACIONS I ALTRES	TOTAL	TERRENYS I EDIFICIS	MOBILIARI, INSTAL·LACIONS I ALTRES	TOTAL
Cost						
Saldo a l'inici de l'exercici	2.430.087	3.482.594	5.912.681	2.482.353	3.364.481	5.846.834
Altes	45.963	332.862	378.825	9.958	233.782	243.740
Baixes	(15.190)	(115.941)	(131.131)	(7.939)	(117.890)	(125.829)
Traspassos	(83.167)	4.597	(78.570)	(54.285)	2.221	(52.064)
SALDO AL TANCAMENT DE L'EXERCICI	2.377.693	3.704.112	6.081.805	2.430.087	3.482.594	5.912.681
Amortització acumulada						
Saldo a l'inici de l'exercici	(458.650)	(2.633.417)	(3.092.067)	(455.862)	(2.605.852)	(3.061.714)
Altes	(22.174)	(127.807)	(149.981)	(22.847)	(117.023)	(139.870)
Baixes	9.208	92.794	102.002	7.325	89.404	96.729
Traspassos	16.597	(1.874)	14.723	12.734	54	12.788
SALDO AL TANCAMENT DE L'EXERCICI	(455.019)	(2.670.304)	(3.125.323)	(458.650)	(2.633.417)	(3.092.067)
Fons de deteriorament						
Saldo a l'inici de l'exercici	0	(13.346)	(13.346)	0	(11.360)	(11.360)
Dotacions (Nota 35)	0	(56)	(56)	0	(435)	(435)
Disponibilitats (Nota 35)	0	889	889	0	2.263	2.263
Traspassos	0	(2.200)	(2.200)	0	(3.814)	(3.814)
SALDO AL TANCAMENT DE L'EXERCICI	0	(14.713)	(14.713)	0	(13.346)	(13.346)
D'ÚS PROPI NET	**1.922.674**	**1.019.095**	**2.941.769**	**1.971.437**	**835.831**	**2.807.268**
Cost						
Saldo a l'inici de l'exercici	202.392	5.391	207.783	196.747	2.985	199.732
Altes	554	231	785	886	157	1.043
Baixes	(88.671)	(2.049)	(90.720)	(55.073)	(615)	(55.688)
Baixa per aportació*	(72.723)	(1.447)	(74.170)			
Traspassos	59.539	2.224	61.763	59.832	2.864	62.696
SALDO AL TANCAMENT DE L'EXERCICI	101.091	4.350	105.441	202.392	5.391	207.783
Amortització acumulada						
Saldo a l'inici de l'exercici	(33.581)	(4.598)	(38.179)	(31.124)	(2.428)	(33.552)
Altes	(4.067)	(839)	(4.906)	(3.458)	(256)	(3.714)
Baixes	16.555	1.896	18.451	8.451	607	9.058
Baixa per aportació*	11.101	1.281	12.382			
Traspassos	(6.307)	(1.354)	(7.661)	(7.450)	(2.521)	(9.971)
SALDO AL TANCAMENT DE L'EXERCICI	(16.299)	(3.614)	(19.913)	(33.581)	(4.598)	(38.179)
Fons de deteriorament						
Saldo a l'inici de l'exercici	(56.615)	0	(56.615)	(51.725)		(51.725)
Dotacions (Nota 35)	(2.173)	0	(2.173)	(8.568)		(8.568)
Disponibilitats (Nota 35)	4.254	0	4.254	9.666		9.666
Utilitzacions	23.628	0	23.628	14.358		14.358
Baixa per aportació*	17.797	0	17.797			0
Traspassos	(12.732)	0	(12.732)	(20.346)		(20.346)
SALDO AL TANCAMENT DE L'EXERCICI	(25.841)	0	(25.841)	(56.615)	0	(56.615)
INVERSIONS IMMOBILIÀRIES	**58.951**	**736**	**59.687**	**112.196**	**793**	**112.989**

(*) Vegeu Nota 1.8 – "Acord de venda a Lone Star"

A 31 de desembre de 2018 i 2017, no hi ha restriccions a la realització de l'actiu material i al cobrament dels ingressos que se'n deriven.

Immobilitzat material d'ús propi

Els actius materials d'ús propi figuren assignats a la unitat generadora d'efectiu (UGE) del Negoci Bancari que, al tancament de l'exercici, no presenta indicis de deteriorament (vegeu Nota 17). Així mateix, l'Entitat fa valoracions periòdiques individualitzades de determinats actius d'ús propi classificats com a "Terrenys i edificis". Al tancament de l'exercici, les valoracions disponibles no són indicatives d'existència de deteriorament en aquests.

A continuació es presenta informació seleccionada amb relació a l'immobilitzat d'ús propi:

ALTRA INFORMACIÓ D'IMMOBILITZAT MATERIAL D'ÚS PROPI
(Milions d'euros)

	31-12-2018	31-12-2017
Actius en ús completament amortitzats	2.151	2.131
Compromisos d'adquisició d'elements d'immobilitzat*	No significatius	No significatius

(*) Les vendes formalitzades en exercicis anteriors amb contracte d'arrendament operatiu posterior incorporen opcions de compra exercitables per l'Entitat al venciment final dels contractes d'arrendament pel valor de mercat de les oficines en aquella data, i que serà determinat, si escau, per experts independents (vegeu Nota 33).

17. Actius intangibles

17.1. Fons de comerç

El detall dels saldos d'aquest epígraf és el següent:

DETALL DE FONS DE COMERÇ
(Milers d'euros)

	UGE	31-12-2018	31-12-2017
Adquisició de Banca Cívica	Bancària	723.832	925.831
"la Caixa" Gestión de patrimonios, SV SA	Bancària		17.517
Adquisició de Bankpime, SA	Bancària	11.493	15.434
TOTAL		**735.325**	**958.782**

17.2. Altres actius intangibles

El detall dels saldos d'aquest epígraf és el següent:

DETALL D'ALTRES ACTIUS INTANGIBLES
(Milers d'euros)

	UGE	VIDA ÚTIL RESTANT	31-12-2018	31-12-2017
Relacions amb clients (Core Deposits) de Barclays Bank	Bancària	5 anys	13.086	15.703
Relacions amb clients (Core Deposits) de Banca Cívica	Bancària	1 a 3 anys	29.914	71.812
Relacions amb clients (Core Deposits) del Banco de Valencia	Bancària	0,2 anys	1.057	6.351
Software i altres		1 a 15 anys	334.397	274.120
TOTAL			**378.454**	**367.986**

El detall del moviment del saldo d'aquest capítol és el següent:

MOVIMENTS D'ALTRES ACTIUS INTANGIBLES
(Milers d'euros)

	2018				2017			
	FONS DE COMERÇ	SOFTWARE	ALTRES ACTIUS	TOTAL	FONS DE COMERÇ	SOFTWARE	ALTRES ACTIUS	TOTAL
Cost brut								0
Saldo a l'inici de l'exercici	2.409.739	754.648	226.969	3.391.356	2.409.739	686.974	285.446	3.382.159
Altes		107.569		107.569		129.898		129.898
Traspassos i altres		(5.965)		(5.965)				0
Baixes per sanejament (Nota 35)		(378)	(23.933)	(24.311)		(62.224)	(58.477)	(120.701)
SUBTOTAL	2.409.739	855.874	203.036	3.468.649	2.409.739	754.648	226.969	3.391.356
Amortització acumulada								
Saldo a l'inici de l'exercici	(1.450.957)	(480.528)	(133.103)	(2.064.588)	(1.209.983)	(416.183)	(149.847)	(1.776.013)
Altes	(223.457)	(43.178)	(25.876)	(292.511)	(240.974)	(72.809)	(25.876)	(339.659)
Traspassos i altres		2014	0	2014				0
Baixes per sanejament (Nota 35)		215	0	215		8.464	42.620	51.084
SALDO AL TANCAMENT DE L'EXERCICI	(1.674.414)	(521.477)	(158.979)	(2.354.870)	(1.450.957)	(480.528)	(133.103)	(2.064.588)
TOTAL	735.325	334.397	44.057	1.113.779	958.782	274.120	93.866	1.326.768

Durant l'exercici 2018, l'Entitat ha fet, en col·laboració amb un expert independent, un exercici d'adequació de les vides útils del programa desenvolupat internament. Com a conseqüència d'aquesta anàlisi, la vida útil del *software* s'ha estimat, en funció de la seva naturalesa, en un rang de 3-15 anys, i aquestes modificacions s'aplicaran de forma prospectiva a partir de l'exercici 2018, sense que l'impacte hagi estat significatiu.

A continuació es presenta informació seleccionada amb relació a l'altre actiu intangible:

ALTRA INFORMACIÓ D'ALTRES ACTIUS INTANGIBLES
(Milions d'euros)

	31-12-2018	31-12-2017
Actius en ús completament amortitzats	654	304
Compromisos d'adquisició d'elements d'actiu intangible	No significatius	No significatius
Actius amb restriccions a la titularitat	No significatius	No significatius

Test de deteriorament de la UGE bancària

A l'efecte d'analitzar el valor recuperable de la UGE del negoci bancari, l'Entitat fa un exercici periòdic d'assignació dels fons propis de l'Entitat partint dels models interns de capital regulatori, els quals prenen en consideració els riscos assumits per cadascun dels negocis. Aquest import per recuperar de la UGE es compara amb el seu import recuperable per tal de determinar la possible existència de deteriorament.

El valor recuperable es determina tenint en compte el valor en ús, que ha estat determinat mitjançant un model de descompte dels dividends esperats a mitjà termini obtinguts a partir de la projecció pressupostària en un horitzó temporal de 5 anys. Addicionalment, amb caràcter semestral, es fa un exercici d'actualització de les projeccions per incorporar-hi les possibles desviacions al model.

Les projeccions usen hipòtesis basades en les dades macroeconòmiques aplicables a l'activitat de l'Entitat, contrastades mitjançant fonts externes de reconegut prestigi i la informació interna de les mateixes entitats. A continuació es resumeixen els rangs d'hipòtesis utilitzats, així com els rangs de sensibilitat de contrast:

HIPÒTESIS UTILITZADES I ESCENARIS DE SENSIBILITAT UGE BANCÀRIA
(Percentatge)

	31-12-2018	31-12-2017	SENSIBILITAT
Taxa de descompte*	9,0%	9,3%	[-1,5%; +1,5%]
Taxa de creixement **	2,0%	2,0%	[-0,5%; +0,5%]
Marge d'interessos sobre actius totals mitjans (NIM)	[1,29% - 1,60%]	[1,27% - 1,60%]	[-0,5%; +0,5%]
Cost del risc (CoR)***	[0,09% - 0,33%]	[0,39% - 0,37%]	[-0,1%; +0,1%]

(*) Calculada sobre el tipus d'interès del bo alemany a 10 anys, més una prima de risc.
(**) Correspon a la taxa de creixement del flux normalitzat, utilitzat per calcular el valor residual.
(***) Cost del risc impactat per alliberaments singulars (sense considerar-los seria [0,09% - 0,22%])

Al tancament de l'exercici s'ha constatat que les projeccions utilitzades al test anterior i la realitat no haurien afectat les conclusions de l'anàlisi anterior. Així mateix, dels exercicis de sensibilitat no s'ha posat de manifest la necessitat de fer dotacions al tancament de l'exercici, fins i tot en escenaris adversos**.**

18. Altres actius i passius

La composició del saldo d'aquests capítols dels balanços és la següent:

DETALL D'ALTRES ACTIUS I PASSIUS
(Milers d'euros)

	31-12-2018	31-12-2017
Contractes d'assegurances vinculats a pensions	**2.055.883**	**2.117.090**
Existències	**13.006**	**6.345**
Resta d'altres actius	**1.414.426**	**1.018.056**
Periodificacions	729.047	803.394
de les quals: Derrama del Fons de Garantia de dipòsits a liquidar en els propers 3 anys	*108.926*	*143.062*
Operacions en camí	129.817	90.562
Altres	555.562	124.100
TOTAL ALTRES ACTIUS	**3.483.315**	**3.141.491**
Periodificacions	**751.637**	**767.269**
Operacions en camí	**806.666**	**821.685**
Altres	**68.725**	**39.454**
TOTAL ALTRES PASSIUS	**1.627.028**	**1.628.408**

19. Actius no corrents i grups alienables d'elements que s'han classificat com a mantinguts per a la venda

El detall del moviment del saldo d'aquest epígraf és el següent:

MOVIMENT D'ACTIUS NO CORRENTS EN VENDA

(Milers d'euros)

	2018			2017		
	ACTIUS PROCEDENTS DE REGULARITZACIONS CREDITÍCIES			ACTIUS PROCEDENTS DE REGULARITZACIONS CREDITÍCIES		
	DRETS DE REMATADA (1)	RESTA	ALTRES ACTIUS (2)	DRETS DE REMATADA (1)	RESTA	ALTRES ACTIUS (2)
Cost brut						
Saldo a l'inici de l'exercici	569.772	177.681	350.157	680.940	164.553	417.072
Altes	166.519	9.843	45.667	536.218	25.983	6.836
Baixes de l'exercici	(441.627)	(29.602)	(57.232)	(622.520)	(35.207)	(62.628)
Baixes per aportació (5)	(3.936)	(113.356)	(240.230)			
Traspassos i d'altres (3)	(23.908)	14.488	22.685	(24.866)	22.352	(11.123)
SALDO AL TANCAMENT DE	266.820	59.054	121.047	569.772	177.681	350.157
Fons de deteriorament						
Saldo a l'inici de l'exercici	(96.331)	(41.515)	(104.115)	(124.737)	(41.086)	(144.749)
Dotacions (Nota 37)	(3.126)	(11.488)	(28.475)	(15.574)	(18.579)	(29.078)
Recuperacions (Nota 37)	9.734	6.498	7.644	17.052	13.798	26.384
Baixa per aportació (5)	0	26.094	72.894			
Traspassos i d'altres (4)	35.901	6.000	15.527	26.928	(182)	24.501
Utilitzacions	0	4.697	13.117		4.534	18.827
SALDO AL TANCAMENT DE	(53.822)	(9.714)	(23.408)	(96.331)	(41.515)	(104.115)
TOTAL	**212.998**	**49.340**	**97.639**	**473.441**	**136.166**	**246.042**

(1) Els drets de rematada es registren inicialment pel valor net pel qual es registrarà l'actiu en el moment en què es produeixi l'adjudicació definitiva.
(2) Inclou principalment: participacions reclassificades a actiu no corrent en venda, actius procedents de la finalització de contractes d'arrendament operatiu i oficines tancades.
(3) Corresponen principalment a la reclassificació del Dret de Rematada a "Altres Actius procedents de regularitzacions creditícies" o a «Inversions immobiliàries», en el moment en què un immoble és posat en règim de lloguer (vegeu Nota 16).
(4) Inclouen les provisions constituïdes per a la cobertura del risc d'insolvència d'operacions creditícies de CaixaBank, cancel·lades mitjançant l'adquisició d'actius immobiliaris per part de BuildingCenter.
(5) Vegeu Nota 1.8 – "Acord de venda a Lone Star"

A continuació es detallen els actius procedents de regularitzacions creditícies sense considerar el seu fons de deteriorament, segons la seva antiguitat, determinada a partir de la data d'adjudicació:

ANTIGUITAT ACTIUS ADJUDICATS

(Milers d'euros)

	31-12-2018		31-12-2017	
	NRE. D'ACTIUS	IMPORT BRUT	NRE. D'ACTIUS	IMPORT BRUT
Fins a 1 any	61	9.358	2.870	267.414
Entre 1 i 2 anys	1.081	100.914	1.868	155.105
Entre 2 i 5 anys	1.694	151.892	2.190	186.618
Més de 5 anys	861	63.710	1.632	138.316
TOTAL	**3.697**	**325.874**	**8.560**	**747.453**

20. Passius financers

El detall dels saldos d'aquest epígraf és el següent:

DETALL DE PASSIUS FINANCERS A COST AMORTITZAT 31-12-2018
(Milers d'euros)

		AJUSTOS PER VALORACIÓ				
	SALDO BRUT	INTERESSOS MERITATS	MICROCOBERTURES	COSTOS TRANSACCIÓ	PRIMES I DESCOMPTES	SALDO EN BALANÇ
Dipòsits	**229.413.571**	**(114.809)**	**45.711**	**(15.582)**	**(449.960)**	**228.878.931**
Bancs centrals	28.316.381	(263.161)				28.053.220
Entitats de crèdit	5.619.098	10.148	0	0	0	5.629.246
Clientela	195.478.092	138.204	45.711	(15.582)	(449.960)	195.196.465
Valors representatius de deute emesos	**26.560.768**	**416.580**	**6.638**	**(9.835)**	**(83.219)**	**26.890.932**
Altres passius financers	**4.703.606**					**4.703.606**
TOTAL	**260.677.945**	**301.771**	**52.349**	**(25.417)**	**(533.179)**	**260.473.469**

DETALL DE PASSIUS FINANCERS A COST AMORTITZAT 31-12-2017
(Milers d'euros)

		AJUSTOS PER VALORACIÓ				
	SALDO BRUT	INTERESSOS MERITATS	MICROCOBERTURES	COSTOS TRANSACCIÓ	PRIMES I DESCOMPTES	SALDO EN BALANÇ
Dipòsits	**231.023.834**	**(1.945)**	**54.742**	**(18.377)**	**(550.148)**	**230.508.106**
Bancs centrals	29.832.380	(147.069)				29.685.311
Entitats de crèdit	8.951.277	13.353			(6)	8.964.624
Clientela	192.240.177	131.771	54.742	(18.377)	(550.142)	191.858.171
Valors representatius de deute emesos	**27.026.138**	**413.673**	**7.541**	**(19.225)**	**(42.856)**	**27.385.271**
Altres passius financers	**3.859.913**					**3.859.913**
TOTAL	**261.909.885**	**411.728**	**62.283**	**(37.602)**	**(593.004)**	**261.753.290**

20.1. Dipòsits d'entitats de crèdit

El detall dels saldos bruts d'aquest epígraf és el següent:

DETALL DE DIPÒSITS D'ENTITATS DE CRÈDIT
(Milers d'euros)

	31-12-2018	31-12-2017
A la vista	**1.218.595**	**1.382.297**
Comptes mutus	334	242
Altres comptes	1.218.261	1.382.055
A termini o amb preavís	**4.400.503**	**7.568.980**
Comptes a termini	2.668.147	3.348.427
Dels quals: cèdules hipotecàries nominatives	*0*	*20.000*
Passius financers híbrids	2.786	2.517
Cessió temporal d'actius	1.729.570	4.218.036
TOTAL	**5.619.098**	**8.951.277**

20.2. Dipòsits a la clientela

El detall dels saldos bruts d'aquest epígraf és el següent:

DETALL DE DIPÒSITS DE LA CLIENTELA
(Milers d'euros)

	31-12-2018	31-12-2017
Per naturalesa	**195.478.092**	**192.240.177**
Comptes corrents i altres comptes a la vista	104.917.642	95.445.525
Comptes d'estalvi	61.168.707	56.455.565
Dipòsits a termini	25.489.833	32.546.223
dels quals: cèdules hipotecàries nominatives	*2.953.044*	*3.899.367*
Passius financers híbrids	1.131.186	1.848.623
Cessions temporals (*)	2.770.724	5.944.241
Per sectors	**195.478.092**	**192.240.177**
Administracions públiques	10.855.578	10.527.724
Sector privat (*)	184.622.514	181.712.453

(*) Inclou cessions temporals d'actius en operacions de mercat monetari mitjançant entitats de contrapartida, de 361 i 5.035 milions d'euros a 31 de desembre de 2018 i a 31 de desembre de 2017, respectivament.

20.3. Valors representatius de deute emesos

El detall dels saldos bruts d'aquest epígraf és el següent:

DETALL DE VALORS REPRESENTATIUS DE DEUTE EMESOS
(Milers d'euros)

	31-12-2018	31-12-2017
Cèdules hipotecàries	16.139.193	17.472.087
Cèdules territorials	0	87.800
Bons simples	4.345.013	3.058.390
Notes estructurades	647.500	447.900
Pagarés	29.062	14.185
Participacions preferents	2.250.000	1.000.000
Deute subordinat	3.150.000	4.945.776
TOTAL	**26.560.768**	**27.026.138**

El detall del moviment dels saldos de cadascuna de les tipologies de valors emesos és el següent:

MOVIMENTS DE VALORS REPRESENTATIUS DE DEUTE EMESOS 2018
(Milers d'euros)

	CÈDULES HIPOTECÀRIES	CÈDULES TERRITORIALS	BONS SIMPLES	NOTES ESTRUCTURADES	DEUTE SUBORDINAT	PARTICIPACIONS PREFERENTS
Saldo brut						
Saldo a l'inici de l'exercici	47.770.637	6.800.000	3.956.590	553.800	4.972.363	1.000.000
Emissions	6.573.206	2.000.000	2.000.000	317.900	1.000.000	1.250.000
Amortitzacions	(4.300.000)	(3.800.000)	(1.320.977)	(131.100)	(2.822.363)	
Diferències de canvi i altres						
SALDO AL TANCAMENT DE L'EXERCICI	50.043.843	5.000.000	4.635.613	740.600	3.150.000	2.250.000
Valors recomprats						
Saldo a l'inici de l'exercici	(30.298.550)	(6.712.200)	(898.200)	(105.900)	(26.587)	
Recompres	(4.858.000)	(2.000.000)		(31.700)		
Amortitzacions i d'altres	1.251.900	3.712.200	607.600	44.500	26.587	
SALDO AL TANCAMENT DE L'EXERCICI	(33.904.650)	(5.000.000)	(290.600)	(93.100)		
SALDO NET AL TANCAMENT DE L'EXERCICI	**16.139.193**		**4.345.013**	**647.500**	**3.150.000**	**2.250.000**

MOVIMENTS DE VALORS REPRESENTATIUS DE DEUTE EMESOS 2017
(Milers d'euros)

	CÈDULES HIPOTECÀRIES	CÈDULES TERRITORIALS	BONS SIMPLES	NOTES ESTRUCTURADES	DEUTE SUBORDINAT	PARTICIPACIONS PREFERENTS
Saldo brut						
Saldo a l'inici de l'exercici	42.054.255	7.050.000	2.730.639	566.100	4.123.865	30.000
Emissions	9.718.013		2.250.000	108.800	2.150.000	1.000.000
Amortitzacions	(4.001.631)	(250.000)	(1.024.049)	(121.100)	(1.301.502)	(30.000)
Diferències de canvi i altres						
SALDO AL TANCAMENT DE L'EXERCICI	47.770.637	6.800.000	3.956.590	553.800	4.972.363	1.000.000
Valors recomprats						
Saldo a l'inici de l'exercici	(23.344.856)	(6.962.200)	(1.015.700)	(36.100)	(34.204)	(20.000)
Recompres	(7.427.500)		(11.100)	(78.200)		
Amortitzacions i d'altres	473.806	250.000	128.600	8.400	7.617	20.000
SALDO AL TANCAMENT DE L'EXERCICI	(30.298.550)	(6.712.200)	(898.200)	(105.900)	(26.587)	0
SALDO NET AL TANCAMENT DE L'EXERCICI	**17.472.087**	**87.800**	**3.058.390**	**447.900**	**4.945.776**	**1.000.000**

El detall de les emissions de participacions preferents es presenta a continuació:

DETALL D'EMISSIONS DE PARTICIPACIONS PREFERENTS
(Milers d'euros)

			TIPUS D'INTERÈS	IMPORT PENDENT D'AMORTITZACIÓ	
DATA D'EMISSIÓ	VENCIMENTS	IMPORT NOMINAL	NOMINAL	31-12-2018	31-12-2017
Juny 2017*	Perpetu	1.000.000	6,75%	1.000.000	1.000.000
Març 2018*	Perpetu	1.250.000	5,25%	1.250.000	0
PARTICIPACIONS PREFERENTS				2.250.000	1.000.000
Valors propis comprats				0	
TOTAL				**2.250.000**	**1.000.000**

(*) Emissió perpètua col·locada entre inversors institucionals en mercats organitzats, amb cupó discrecional, que pot ser amortitzada en determinades circumstàncies a opció de l'Entitat i, en qualsevol cas, serà convertida en accions ordinàries de nova emissió de l'entitat si el CET1 fos inferior al marcat en cada emissió.

El detall de les emissions de deute subordinat es presenta a continuació:

DETALL D'EMISSIONS DE DEUTE SUBORDINAT
(Milers d'euros)

				IMPORT PENDENT D'AMORTITZACIÓ	
DATA D'EMISSIÓ	VENCIMENT	IMPORT NOMINAL	TIPUS D'INTERÈS NOMINAL	31-12-2018	31-12-2017
09-02-2012	09-02-2022	2.072.363	4,00%		2.072.363
14-11-2013	14-11-2023	750.000	5,00%		750.000
15-02-2017	15-02-2027	1.000.000	7,00%	1.000.000	1.000.000
07-07-2017	07-07-2042	150.000	4,00%	150.000	150.000
14-07-2017	14-07-2028	1.000.000	2,75%	1.000.000	1.000.000
17-04-2018	17-04-2030	1.000.000	2,25%	1.000.000	
DEUTE SUBORDINAT				3.150.000	4.972.363
Valors propis comprats					(26.587)
TOTAL				**3.150.000**	**4.945.776**

20.4. Altres passius financers

La composició del saldo d'aquest epígraf dels balanços és la següent:

DETALL D'ALTRES PASSIUS FINANCERS
(Milers d'euros)

	31-12-2018	31-12-2017
Obligacions per pagar	2.044.027	1.935.872
Del qual: Aportacions i derrames a l'FGD pendents de pagament	*337.100*	*357.027*
Fiances rebudes	9.353	8.262
Cambres de compensació	905.675	466.163
Comptes de recaptació	1.208.987	765.158
Comptes especials	388.555	515.078
Altres conceptes	147.009	169.380
TOTAL	**4.703.606**	**3.859.913**

21. Provisions

El detall del moviment del saldo d'aquest epígraf és el següent:

MOVIMENT DE PROVISIONS 2018
(Milers d'euros)

	FONS A 31-12-2017	1a APLICACIÓ DE CIRCULAR 4/2017 DE BANC D'ESPANYA (NOTA 1)	FONS AJUSTATS A 01-01-2018	DOTACIÓ AMB CÀRREC A RESULTATS	REVERSIÓ AMB CÀRREC A RESULTATS	ALTRES DOTACIONS (NOTA 27)	(GUANYS)/ PÈRDUES ACTUARIALS	UTILITZACIÓ DE FONS	TRASPASSOS I ALTRES	FONS A 31-12-2018
Provisions per a pensions i altres obligacions de prestacions definides postocupació	2.105.931		2.105.931			33.826	(85.850)	(115.371)	48.342	1.986.878
Provisions per a altres retribucions als empleats a llarg termini	1.222.557		1.222.557	83.789		2.531		(231.270)	(5.976)	1.071.631
Provisions per a qüestions processals i litigis per impostos pendents	727.621		727.621	203.387	(120.851)	0	0	(169.659)	53	640.551
Contingències legals	495.486		495.486	174.208	(120.007)			(127.725)	(48)	421.914
Provisions per a impostos	232.135		232.135	29.179	(844)			(41.934)	101	218.637
Provisió per compromisos i garanties concedits	261.948	10.837	272.785	125.880	(156.350)	0	0	0	230	242.545
Resta de provisions	386.542		386.542	308.952	(193.548)			(309.287)	163.664	356.323
TOTAL FONS	**4.704.599**	**10.837**	**4.715.436**	**722.008**	**(470.749)**	**36.357**	**(85.850)**	**(825.587)**	**206.313**	**4.297.928**

MOVIMENT DE PROVISIONS 2017
(Milers d'euros)

	FONS A 31-12-2016	DOTACIÓ AMB CÀRREC A RESULTATS	ALTRES DOTACIONS (*)	(GUANYS)/ PÈRDUES ACTUARIALS	UTILITZACIÓ DE FONS	TRASPASSOS I ALTRES	FONS A 31-12-2017
Pensions i altres obligacions definides postocupació	2.026.667		33.250	117.318	(120.210)	48.906	2.105.931
Altres retribucions als empleats a llarg termini	972.301	465.373	280		(213.187)	(2.210)	1.222.557
Qüestions processals i litigis per impostos pendents	629.526	229.680			(166.127)	34.542	727.621
Qüestions processals	342.835	220.706			(97.637)	29.582	495.486
Provisions per a impostos	286.691	8.974			(68.490)	4.960	232.135
Compromisos i garanties concedits	220.034	46.951				(5.037)	261.948
Resta de provisions	721.775	(270.891)			(350.293)	285.951	386.542
TOTAL FONS	**4.570.303**	**471.113**	**33.530**	**117.318**	**(849.817)**	**362.152**	**4.704.599**

(*)	Cost per interessos de fons de pensions (Nota 27)	35.405
	Despeses de personal	(1.875)
	Total Altres dotacions	33.530

21.1. Pensions i altres obligacions definides postocupació

L'Entitat manté compromisos amb determinats empleats o els seus drethavents per complementar les prestacions del sistema públic de Seguretat Social en matèria de jubilació, incapacitat permanent, viduïtat i orfandat.

Els compromisos per retribucions postocupació de prestació definida de l'Entitat tenen la naturalesa següent:

- Compromisos amb empleats i exempleats de l'Entitat coberts mitjançant contractes d'assegurances amb entitats pertanyents o no al Grup, la majoria procedents de processos de fusió. En aquests casos, el prenedor és l'Entitat, i la gestió d'aquests i l'assumpció dels seus riscos es duu a terme a través de cadascuna de les entitats asseguradores.
- La resta de compromisos atribuïts als negocis a Espanya estan instrumentats a través del Pla de Pensions d'Ocupació de CaixaBank i que majoritàriament assegura els seus riscos mitjançant contractes d'assegurances amb VidaCaixa. CaixaBank té responsabilitats sobre la governança del Pla i l'exerceix a través de la participació en la Comissió de Control d'aquest.
- En estar coberts la majoria dels compromisos a través de contractes d'assegurança, l'Entitat no s'exposa a riscos inusuals de mercat ni és necessari que apliqui tècniques de correlació d'actius-passius o permutes de longevitat. Al final de l'exercici el valor raonable dels contractes d'assegurances vinculats a pensions i el valor raonable dels actius afectes corresponen a pòlisses d'assegurança d'entitats del Grup i de la resta d'entitats, respectivament.

El detall del moviment del saldo d'aquest epígraf és el següent:

MOVIMENTS DE FONS PER A PENSIONS I OBLIGACIONS SIMILARS – 2018
(Milers d'euros)

	OBLIGACIONS PER PRESTACIÓ DEFINIDA	VALOR RAONABLE DELS ACTIUS AFECTES	(ACTIU)/PASSIU NET PER PRESTACIÓ DEFINIDA
BALANÇ A L'INICI	2.148.378	42.447	2.105.931
Inclòs en pèrdues i guanys			
Cost (ingrés) dels interessos	34.693	867	33.826
COMPONENTS DEL COST EN LA PRESTACIÓ DEFINIDA RECONEGUT EN PÈRDUES I GUANYS	34.693	867	33.826
Revaloracions incloses en l'estat d'ingressos i despeses reconeguts			
(Guanys)/Pèrdues actuarials per experiència	(96.450)	(11.150)	(85.300)
(Guanys)/Pèrdues actuarials per hipòtesis financeres	(550)		(550)
COMPONENTS DEL COST EN LA PRESTACIÓ DEFINIDA RECONEGUT EN EL PATRIMONI NET	(97.000)	(11.150)	(85.850)
Altres			
Aportacions al Pla		10.560	(10.560)
Pagaments del Pla	(116.857)	(1.486)	(115.371)
Liquidacions*	(1.864)	(1.864)	0
Transaccions	58.902		58.902
TOTAL ALTRES	(59.819)	7.210	(67.029)
BALANÇ AL TANCAMENT	**2.026.252**	**39.374**	**1.986.878**
Dels quals: Compromisos causats	2.001.222		
Dels quals: Compromisos no causats	25.030		

(*) El concepte de liquidacions correspon principalment a les prestacions liquidades amb el col·lectiu del subplà B (prestació definida) del Pla de Pensions d'Ocupació de CaixaBank.

MOVIMENT DE FONS DE PENSIONS I OBLIGACIONS SIMILARS – 2017
(Milers d'euros)

	OBLIGACIONS PER PRESTACIÓ DEFINIDA	VALOR RAONABLE DELS ACTIUS AFECTES	(ACTIU)/PASSIU NET PER PRESTACIÓ DEFINIDA
BALANÇ A L'INICI	2.102.014	75.347	2.026.667
Inclòs en pèrdues i guanys			
Cost dels serveis de l'exercici corrent	447		447
Cost (ingrés) dels interessos	34.290	1.487	32.803
COMPONENTS DEL COST DE LA PRESTACIÓ DEFINIDA RECONEGUDA EN PÈRDUES I GUANYS	34.737	1.487	33.250
Revaloracions incloses en l'estat d'ingressos i despeses reconeguts			
(Guanys)/Pèrdues actuarials per hipòtesis financeres	106.793	(10.525)	117.318
COMPONENTS DEL COST DE LA PRESTACIÓ DEFINIDA RECONEGUDA EN PATRIMONI NET	106.793	(10.525)	117.318
Altres			
Pagaments del Pla	(121.811)	(1.601)	(120.210)
Liquidacions*	(40.271)	(36.255)	(4.016)
Transaccions	66.916	13.994	52.922
TOTAL ALTRES	(95.166)	(23.862)	(71.304)
BALANÇ AL TANCAMENT	**2.148.378**	**42.447**	**2.105.931**
Dels quals: Compromisos causats	2.113.061		
Dels quals: Compromisos no causats	35.317		

(*) El concepte de liquidacions correspon principalment a les prestacions liquidades amb el col·lectiu del subplà B (prestació definida) del Pla de Pensions d'Ocupació de CaixaBank.

El valor de les obligacions de prestació definida s'ha determinat aplicant els criteris següents:

- S'ha utilitzat com a mètode de càlcul el «mètode de la unitat de crèdit projectada», que considera cada any de servei com a generador d'una unitat addicional de dret a les prestacions i valora cada unitat de forma separada.
- L'edat estimada de jubilació per a cada treballador és la primera a la qual té dret a jubilar-se o la pactada, si escau.
- Les hipòtesis actuarials utilitzades són inesbiaixades i compatibles entre si.

Les hipòtesis utilitzades en els càlculs referents als negocis a Espanya són les següents:

HIPÒTESIS ACTUARIALS

	2018	2017
Tipus de descompte llarg termini (1)	1,64%	1,66%
Tipus de descompte curt termini (1)	0,05%	0,12%
Taules de mortalitat	PERM-F/2000 - P	PERM-F/2000 - P
Taxa anual de revisió de pensions (2)	0% - 2%	0% - 2%
IPC anual acumulatiu	1,2% 2018, 1,8% 2019 i següents	1,2% 2017, 1,8% 2018, 1,8% 2019 i següents
Taxa de creixement dels salaris	1,25% 2018; IPC + 0,5% 2019 i següents	1,75% 2017; 2% 2018; IPC + 0,5% 2019 i següents

(1) Tipus resultant de la utilització d'una corba de tipus construïda a partir de bons corporatius d'alta qualitat creditícia, de la mateixa moneda i termini que els compromisos assumits, considerant per al 2018 una durada de les obligacions postocupació de 12,1 anys i de 2,3 anys per a les obligacions a llarg termini (12,2 i 2,6 anys, respectivament, per al 2017).
(2) Depenent de cada compromís.

A continuació es presenta una anàlisi de sensibilitat del valor de les obligacions sobre les principals hipòtesis, basat en el «mètode de la unitat de crèdit projectada», que es correspon amb el mateix mètode utilitzat per calcular el valor de les obligacions de prestació definida. Per determinar l'anàlisi de sensibilitat s'ha procedit a replicar el càlcul del valor de les obligacions modificant la variable en qüestió i s'han mantingut constants la resta d'hipòtesis actuarials. Una limitació d'aquest mètode és que és improbable

que el canvi d'una variable es produeixi de manera aïllada, atès que algunes de les variables podrien estar correlacionades:

SENSIBILITAT DE LES OBLIGACIONS ACTUARIALS
(Milers d'euros)

	+50 pb	-50 pb
Taxa de descompte	(118.305)	131.933
Taxa anual de revisió de pensions	95.494	(86.278)

L'estimació del valor raonable dels contractes d'assegurances vinculats a pensions i del valor raonable dels actius afectes considera el valor dels pagaments futurs assegurats descomptats, en estar casats els fluxos previstos de pagaments garantits per la companyia d'assegurances en què estan subscrites les pòlisses corresponents als fluxos futurs previstos de les obligacions. Per aquest motiu, els possibles canvis raonables al tancament de l'exercici en la taxa de descompte tindrien el mateix efecte en el valor raonable dels contractes d'assegurances vinculats a pensions i el valor raonable dels actius afectes.

No hi ha hagut cap canvi en els mètodes i hipòtesis utilitzats en la preparació de l'anàlisi de sensibilitat de l'exercici actual respecte de l'exercici anterior.

Tot seguit s'indica l'estimació del pagament de les prestacions previst per als propers 10 anys:

PAGAMENTS PREVISTOS PER COMPROMISOS
(Milers d'euros)

	2019	2020	2021	2022	2023	2024-2028
Pagaments estimats per compromisos postocupació	124.192	121.624	119.346	116.826	113.919	520.747

21.2. Provisions per a altres retribucions als empleats

L'Entitat manté fons per a la cobertura dels compromisos dels seus programes de prejubilació, tant en matèria de salaris com d'altres càrregues socials, des del moment de la seva prejubilació fins a assolir l'edat establerta en els acords. També hi ha constituïts fons per cobrir premis d'antiguitat i altres compromisos amb el personal actiu. A continuació es detallen els principals programes sobre els quals es mantenen fons:

PROGRAMES DE PREJUBILACIÓ
(Milions d'euros)

	EXERCICI DE REGISTRE	NOMBRE DE PERSONES AFECTES	DOTACIÓ INICIAL
Acord laboral 17-07-2014	2014	500	182
Acord laboral de reestructuració personal Barclays Bank 2015	2015	968	187
Acord laboral 29-06-2015 (reorganització territorial de la plantilla)	2015	700	284
Pla de desvinculacions voluntàries incentivades 16-04-2016	2016	371	160
Acord laboral 29-07-2016	2016	386	121
Pla de desvinculacions voluntàries incentivades 10-01-2017	2017	350	152
Acord laboral 28-04-2017 – Desvinculacions 2017	2017	630	311
Acord laboral 28-04-2017 – Desvinculacions 2018	2018	137	67

El detall del moviment del saldo d'aquest epígraf és el següent:

CONCILIACIÓ DE SALDOS D'ALTRES RETRIBUCIONS ALS EMPLEATS A LLARG TERMINI
(Milers d'euros)

	(ACTIU)/PASSIU NET PER PRESTACIÓ DEFINIDA	
	2018	2017
BALANÇ A L'INICI	1.222.557	972.301
Inclòs en pèrdues i guanys		
Cost dels serveis de l'exercici corrent	4.792	(2.320)
Cost per serveis passats	78.997	471.420
Cost (ingrés) dels interessos	2.531	2.602
Revaloracions (Guanys)/Pèrdues	(5.090)	(7.865)
COMPONENTS DEL COST DE LA PRESTACIÓ DEFINIDA RECONEGUT EN PÈRDUES I GUANYS	81.230	463.837
Altres		
Pagaments del Pla	(231.270)	(213.187)
Transaccions	(886)	(394)
TOTAL ALTRES	(232.156)	(213.581)
BALANÇ AL TANCAMENT	**1.071.631**	**1.222.557**
Dels quals: Amb el personal prejubilat	633.228	730.876
Dels quals: Indemnitzacions per cessament	229.346	252.850
Dels quals: Garanties complementàries i convenis especials	90.737	122.059
Dels quals: Premis d'antiguitat i altres compromisos	58.532	55.976
Dels quals: Altres compromisos procedents de Barclays Bank, SAU	59.788	60.796

21.3. Provisions per a qüestions processals i litigis per impostos pendents

Atesa la naturalesa d'aquestes obligacions, el calendari esperat de sortides de recursos econòmics, en cas que es produeixi, és incert.

Provisions per a qüestions processals

L'Entitat és objecte de demandes i es veu immersa en procediments judicials derivats del curs normal dels seus negocis, incloent-hi els procediments derivats de la seva activitat creditícia, les relacions laborals i altres qüestions comercials o fiscals. En aquest context, cal considerar que el resultat dels procediments judicials és incert. Amb la informació disponible l'Entitat considera que ha estimat de forma fiable les obligacions associades a cada procediment i ha reconegut, quan així es requereix, provisions adequades que cobreixen raonablement els passius que es puguin derivar, si escau, d'aquestes situacions fiscals i legals. Així mateix, considera que les responsabilitats que es puguin derivar d'aquests procediments no tindran, en conjunt, un efecte significatiu advers en els negocis, la situació financera ni en els resultats de les operacions de l'Entitat.

Provisions per a impostos

La composició del saldo d'aquest epígraf dels balanços és la següent:

DETALL DE PROVISIONS PER A IMPOSTOS

(Milers d'euros)

	31-12-2018	31-12-2017
Actes de la Inspecció de Tributs dels exercicis 2004 a 2006 (1)	33.171	33.171
Actes de la Inspecció de Tributs dels exercicis 2007 a 2009 (2)	11.713	11.533
Actes de la Inspecció de Tributs dels exercicis 2010 a 2012 (3)	13.496	14.758
Impost sobre dipòsits	17.788	53.083
Altres	142.469	119.590
TOTAL	**218.637**	**232.135**

(1) Correspon al risc màxim que es pugui derivar de les Actes signades en disconformitat relatives a l'impost sobre societats i impost sobre el valor afegit derivades de les actuacions de comprovació efectuades per la Inspecció de Tributs que van finalitzar en l'exercici 2010. Durant l'exercici 2017 l'Audiència Nacional va dictar sentències parcialment estimatòries en relació amb ambdós impostos que van ser recorregudes davant el Tribunal Suprem.

(2) Correspon al risc màxim que es pugui derivar de les Actes signades en disconformitat relatives a l'impost sobre societats i impost sobre el valor afegit derivades de les actuacions de comprovació efectuades per la Inspecció de Tributs que van finalitzar en l'exercici 2013. Les Actes relatives a l'impost sobre el valor afegit es troben recorregudes davant el Tribunal Suprem, i l'Audiència Nacional ha dictat Sentència parcialment estimatòria en relació amb les Actes de l'impost sobre societats.

(3) Durant l'exercici 2017 van finalitzar les actuacions de comprovació, havent-se interposat reclamacions economicoadministratives contra les Actes signades en disconformitat en relació amb l'impost sobre societats i l'impost sobre el valor afegit.

Com a conseqüència de les diferents interpretacions possibles que puguin donar-se a la normativa fiscal aplicable a les operacions efectuades per entitats financeres, hi poden haver determinats passius fiscals de caràcter contingent que no són susceptibles de quantificació objectiva. La Direcció de l'Entitat estima que les provisions constituïdes són suficients per a la cobertura dels passius contingents esmentats.

21.4. Provisió per compromisos i garanties concedits

En aquest capítol es registren les provisions per risc de crèdit de les garanties i compromisos contingents concedits (Nota 24).

21.5. Resta de provisions

A continuació es detalla el contingut dels apartats principals d'aquest epígraf, amb un calendari esperat de sortides de recursos econòmics, en cas que es produeixi, incert.

Menyscaptes per acords no formalitzats i altres riscos

Durant els exercicis 2015 i 2016, l'Entitat va registrar un total de 625 milions d'euros per a la cobertura del valor estimat dels desembors aments que s'espera que es puguin derivar del procediment judicial en què s'està exercint una acció col·lectiva de cessació en l'aplicació de les clàusules terra que hi ha en determinades hipoteques de l'Entitat, en l'estimació de la qual es va considerar l'evolució del procés i la incertesa existent associada a aquest, comptant-se amb el contrast d'un expert independent.

En l'exercici 2017, i seguint el que estableix el Reial Decret llei 1/2017, de 20 de gener, de mesures urgents de protecció dels consumidors en matèria de clàusules terra, l'Entitat va implementar el codi de bones pràctiques creant un departament o servei especialitzat que opera amb un procediment àgil en relació amb les reclamacions presentades en l'àmbit d'aquest Reial Decret llei, de manera que es pugui atendre i donar resposta als seus clients en el termini establert. El procediment establert està en funcionament, es continuen revisant els expedients, comunicant als clients la seva resolució i fent les devolucions quan correspon. L'import d'aquesta provisió pagat el 2018 puja a 107 milions d'euros.

Processos judicials en curs

El valor unitari al tancament de l'exercici de la provisió per a la cobertura de les obligacions que es puguin derivar de diferents processos judicials en curs no és significatiu.

22. Patrimoni net

22.1. Fons propis

Capital Social

A continuació es presenta informació seleccionada sobre les magnituds i naturalesa del capital social:

INFORMACIÓ SOBRE CAPITAL SOCIAL

	31-12-2018	31-12-2017
Nombre d'accions subscrites i desemborsades (unitats) (1)	5.981.438.031	5.981.438.031
Valor nominal per acció (euros)	1	1
Cotització al tancament de l'exercici (euros)	3,164	3,889
Capitalització borsària al tancament de l'exercici, exclosa l'autocartera (milions d'euros) (2)	18.916	23.262

(1) Totes les accions estan representades mitjançant anotacions en compte, i totes són simètriques pel que fa a drets.
(2) Les accions de CaixaBank estan admeses a cotització en el mercat continu i formen part de l'IBEX 35.

Guanys acumulats, Reserves de revaloració i Altres reserves

El detall dels saldos d'aquests epígrafs és el següent:

DETALL DE RESERVES

(Milers d'euros)

	31-12-2018	31-12-2017
Reserva Legal (1)	1.196.288	1.196.288
Reserva Indisponible finançament a clients per a adquisició d'accions pròpies	2.608	3.452
Altres reserves indisponibles (2)	508.796	508.798
Reserva de Lliure disposició	1.164.669	1.225.291
TOTAL	**2.872.361**	**2.933.829**

(1) Al tancament de l'exercici 2018, la reserva legal assoleix els mínims requerits per la Llei de Societats de Capital.
(2) Inclouen 508.736 milers d'euros associats al fons de comerç de Morgan Stanley, Bankpime i Banca Cívica.

Altres instruments de patrimoni net

El valor de les accions no lliurades corresponents als programes de retribució variable basats en accions es detalla a continuació:

DETALL D'ALTRES INSTRUMENTS DE PATRIMONI NET

(Milers d'euros)

	31-12-2018	31-12-2017
Valor de les accions no lliurades	19.205	10.054

Valors Propis

El detall del moviment del saldo d'aquest epígraf és el següent:

MOVIMENT D'AUTOCARTERA – 2018

(Milers d'euros)

	2017	ADQUISICIÓ I ALTRES	ALIENACIONS I ALTRES**	2018
Nombre d'accions pròpies	3.520.392	28.720	(940.872)	2.608.240
% del capital social*	0,059%	0,000%	(0,016%)	0,043%
Cost/Venda	11.619	118	(2.975)	8.762

MOVIMENT D'AUTOCARTERA – 2017
(Milers d'euros)

	2016	ADQUISICIÓ I ALTRES	ALIENACIONS I ALTRES**	2017
Nombre d'accions pròpies	4.296.217	10.430	(786.255)	3.520.392
% del capital social*	0,072%	0,000%	(0,013%)	0,059%
Cost/Venda	14.241	40	(2.662)	11.619

(*) Percentatge calculat sobre el nre. d'accions totals de CaixaBank al tancament dels exercicis respectius.
(**) Els resultats obtinguts per les operacions amb l'autocartera en l'exercici 2018 han estat plusvàlues de 308 milers d'euros i s'han registrat en «Altres Reserves – Reserves de lliure disposició» (plusvàlues de 34 milers d'euros el 2017).

Addicionalment, el nombre d'accions pròpies acceptades en concepte de garantia de finançaments concedides per l'Entitat i les accions pròpies propietat de tercers però gestionades per alguna societat de l'Entitat eren les següents:

CARTERA D'ACCIONS PRÒPIES ACCEPTADES EN CONCEPTE DE GARANTIA I EN PROPIETAT DE TERCERS GESTIONADES
(Milers d'accions / Milers d'euros)

	CARTERA D'ACCIONS PRÒPIES ACCEPTADES EN CONCEPTE DE GARANTIA		CARTERA D'ACCIONS PRÒPIES PROPIETAT DE TERCERS GESTIONADA PEL GRUP	
	31-12-2018	31-12-2017	31-12-2018	31-12-2017
Nombre d'accions pròpies	12.095	11.807	18.778	12.088
% del capital social (*)	0,202%	0,197%	0,314%	0,202%
Valor nominal	12.095	11.807	18.778	12.088

22.2. Un altre resultat global acumulat

A continuació es presenta el moviment del saldo d'aquest epígraf:

MOVIMENT UN ALTRE RESULTAT GLOBAL ACUMULAT – 2018
(Milers d'euros)

	SALDO 31-12-2017	1a APLICACIÓ CIRCULAR 4/2017 DE BANC D'ESPANYA (NOTA 1)	SALDO AJUSTAT A 01-01-2018	IMPORTS TRANSFERITS AL COMPTE DE RESULTATS (DESPRÉS D'IMPOSTOS)	IMPORTS TRANSFERITS A RESERVES	PASSIUS / ACTIUS FISCALS DIFERITS	PLUSVÀLUES I MINUSVÀLUES PER VALORACIÓ (ABANS D'IMPOSTOS)	SALDO 31-12-2018
ELEMENTS QUE NO ES RECLASSIFICARAN EN RESULTATS		**(386.983)**	**(386.983)**	**(685.724)**	**(16.394)**	**40.158**		**(1.048.943)**
Guanys o pèrdues actuarials en plans de pensions de prestacions definides					**(16.394)**	**4.918**		**(11.476)**
Canvis del valor raonable dels instruments de patrimoni valorats a valor raonable amb canvis en un altre resultat global		**(386.983)**	**(386.983)**	**(685.724)**		**35.240**		**(1.037.467)**
ELEMENTS QUE ES PODEN RECLASSIFICAR EN RESULTATS	**24.965**	**386.026**	**410.991**	**(70.017)**		**(2.691)**	**(74.523)**	**263.760**
Conversió en divises	**(1.270)**		**(1.270)**			**15**	**1.455**	**200**
Derivats de cobertura. Reserva de cobertura de fluxos d'efectiu	**16.657**		**16.657**	**49.680**		**(18.761)**	**(22.461)**	**25.115**
Canvis en el valor raonable dels instruments de deute valorats a valor raonable amb canvis en un altre resultat global		**395.604**	**395.604**	**(119.697)**		**16.055**	**(53.517)**	**238.445**
Actius financers disponibles per a la venda	**9.578**	**(9.578)**						
Instruments de patrimoni	(386.026)	386.026						
Valors representatius de deute	395.604	(395.604)						
TOTAL	**24.965**	**(957)**	**24.008**	**(755.741)**	**(16.394)**	**37.467**	**(74.523)**	**(785.183)**

MOVIMENT UN ALTRE RESULTAT GLOBAL – 2017

(Milers d'euros)

	SALDO 31-12-2016	IMPORTS TRANSFERITS AL COMPTE DE RESULTATS (DESPRÉS D'IMPOSTOS)	IMPORTS TRANSFERITS A RESERVES	PASSIUS/ACTIUS FISCALS DIFERITS	PLUSVÀLUES I MINUSVÀLUES PER VALORACIÓ (ABANS D'IMPOSTOS)	SALDO A 31-12-2017
Actius financers disponibles per a la venda	**133.676**	**102.199**		**65.267**	**(291.564)**	**9.578**
Instruments de patrimoni	(312.322)	91.228		38.968	(203.900)	(386.026)
Valors representatius de deute	445.998	10.971		26.299	(87.664)	395.604
Cobertures de fluxos d'efectiu	**25.880**	**(42.326)**		**(11.488)**	**44.591**	**16.657**
Diferències de canvi	**1.416**			**27**	**(2.713)**	**(1.270)**
Guanys (Pèrdues) actuarials en plans de pensions			**55.933**		**(55.933)**	
TOTAL	**160.972**	**59.873**	**55.933**	**53.806**	**(305.619)**	**24.965**

23. Situació fiscal

23.1. Consolidació fiscal

El grup de consolidació fiscal de l'impost sobre societats inclou CaixaBank, com a societat dominant, i com a dependents aquelles entitats espanyoles que compleixen els requisits exigits a l'efecte per la normativa reguladora. La resta de les societats del Grup presenten les declaracions d'acord amb la normativa fiscal aplicable.

Així mateix, CaixaBank i algunes de les seves entitats dependents formen part del grup de consolidació fiscal de l'IVA des de l'exercici 2008; sent CaixaBank l'entitat dominant.

23.2. Exercicis subjectes a inspecció fiscal

En data 24 de juliol de 2017 l'Administració Tributària espanyola va comunicar a CaixaBank l'inici d'un procediment inspector en relació amb els principals impostos que li són aplicables dels exercicis 2013 a 2015, tots dos inclosos. D'acord amb l'anterior, l'Entitat, en referència a les seves activitats a Espanya, té oberts a Inspecció els exercicis 2016 i següents dels principals impostos que li són aplicables.

Així mateix, i en la seva condició d'entitat successora de Banca Cívica i les Caixes que prèviament van aportar el seu patrimoni afecte a l'activitat financera a favor de Banca Cívica, i de Banco de Valencia i Barclays Bank, tenen oberts a Inspecció els exercicis 2010 i següents pels principals impostos que els són aplicables. A la Nota 23.3 es presenten les contingències fiscals existents relatives a les actuacions de comprovació finalitzades efectuades per la Inspecció de Tributs.

23.3. Conciliació del resultat comptable i fiscal

La conciliació del resultat comptable i fiscal de l'Entitat es presenta a continuació:

CONCILIACIÓ DELS RESULTATS COMPTABLE I FISCAL
(Milers d'euros)

	2018	2017
Resultat abans d'impostos (A)	**1.589.715**	**1.568.353**
Augments/disminucions per diferències permanents	**(221.421)**	**(1.115.555)**
Diferència cost comptable i fiscal de les accions transmeses	162.489	408
Dividends i plusvàlues sense tributació (exempts, rebaixats de cost...)	(1.101.427)	(944.723)
Imputacions AIE	13.441	5.182
Correccions valoratives per deterioraments filials	817.216	(432.305)
Despeses reconegudes en comptes de reserves	(118.359)	(37.313)
Amortització comptable del fons de comerç	204.800	204.800
Altres increments	57.523	104.811
Altres disminucions	(257.104)	(16.415)
Resultat amb tributació	**1.368.294**	**452.798**
Quota de l'impost (Base imposable * 30%)	**(410.488)**	**(135.839)**
Deduccions i bonificacions	**1.190**	**1.032**
Deducció doble imposició (dividends i plusvàlues)	1.190	1.032
Quota de l'impost de Societats de l'exercici	**(409.298)**	**(134.807)**
Ajustos d'impostos	**14.972**	**7.273**
Ajustos d'impostos despeses reconegudes en comptes de reserves	**(31.092)**	**(11.194)**
Altres impostos	**(1.737)**	**(1.494)**
IMPOST SOBRE BENEFICIS (B)	**(427.155)**	**(140.222)**
RESULTAT DESPRÉS D'IMPOSTOS (A) + (B)	**1.162.560**	**1.428.131**

23.4. Actius i passius fiscals diferits

Tot seguit es presenta el moviment del saldo d'aquests epígrafs:

MOVIMENT D'ACTIUS FISCALS DIFERITS – 2018
(Milers d'euros)

	31-12-2017	1a APLICACIÓ CIRCULAR 4/2017 DE BANC D'ESPANYA (NOTA 1) (1)	SALDO AJUSTAT A 01-01-2018	REGULARIT-ZACIONS	ALTES PER MOVIMENTS DE L'EXERCICI	BAIXES PER MOVIMENTS DE L'EXERCICI	31-12-2018
Aportacions a plans de pensions	503.035		503.035	18.046	9.308		530.389
Provisió per a insolvències	4.064.400	(8.100)	4.056.300	(24.394)	13.639	(13.639)	4.031.906
Provisió per a insolvències (NIIF9)		263.949	263.949			(87.983)	175.966
Fons per a compromisos per prejubilacions	27.465		27.465	69		(9.308)	18.226
Provisió d'immobles adjudicats	264.096		264.096	10.919	11.532	(11.532)	275.015
Per comissions d'obertura d'inversions creditícies	8.403		8.403	(1.381)		(111)	6.911
Actius fiscals per valoració al patrimoni net	54.038		54.038		20.875	(630)	74.283
Bases imposables negatives	1.008.566		1.008.566			(64.999)	943.567
Deduccions pendents d'aplicació	957.663		957.663			(141.630)	816.033
Integració Banca Cívica	48		48	1.782		(1.830)	0
Integració Banco Valencia	29.537		29.537			(7.268)	22.269
Integració Barclays Bank	4.381		4.381			(985)	3.396
Altres (2)	970.398	4	970.402	29.785	144.998	(149.818)	995.367
TOTAL	**7.892.030**	**255.853**	**8.147.883**	**34.826**	**200.352**	**(489.733)**	**7.893.328**
Dels quals: monetitzables (milions d'euros)	4.859						4.856

(1) D'acord amb la Disposició transitòria trenta-novena de la Llei de l'Impost sobre Societats, l'import a integrar en base imposable el 2018 puja a 293 milions d'euros, quedant pendent d'integrar 586 milions d'euros.

(2) Inclou, entre d'altres, els actius fiscals diferits procedents d'eliminacions per operacions intragrup, els corresponents als diferents fons de provisió constituïts i altres ajustos per diferències entre la normativa comptable i fiscal.

L'Entitat no té actius fiscals diferits rellevants no reconeguts en balanç.

L'Entitat fa una anàlisi del valor recuperable dels actius per impostos diferits registrats. Per fer-ho, ha desenvolupat un model basat en projeccions de resultats del Grup. Aquest model ha estat elaborat en col·laboració amb un expert independent i s'actualitza semestralment, de manera que les hipòtesis es van ajustant a la realitat en cada moment de l'anàlisi per incorporar-hi les possibles desviacions de la realitat respecte al model. A 31 de desembre de 2018, els resultats del model i els exercicis de *back testing* efectuats suporten la recuperabilitat dels actius fiscals diferits en els terminis legals. Així mateix, en els actuals entorns de tipus d'interès, el valor nominal dels actius fiscals diferits no difereix significativament del seu valor actual.

MOVIMENT DE PASSIUS FISCALS DIFERITS – 2018

(Milers d'euros)

	31-12-2017	1a APLICACIÓ CIRCULAR 4/2017 BANCS D'ESPANYA (NOTA 1)	SALDO AJUSTAT A 01-01-2018	REGULARIT-ZACIONS	ALTES PER MOVIMENTS DE L'EXERCICI	BAIXES PER MOVIMENTS DE L'EXERCICI	31-12-2018
Actualització d'immobles 1a aplicació CBE 4/2004	235.768		235.768	(4.183)		(16.739)	214.846
Passius fiscals per valoració de disponibles per a la venda	181.038	(410)	180.628			(56.280)	124.348
Integració Banca Cívica (1)	227.711		227.711	1.789	4.373	(43.799)	190.074
Integració Banco Valencia (1)	8.308		8.308			(3.321)	4.987
Integració Barclays Bank (1)	12.509		12.509			(5.883)	6.626
Altres	91.369	410	91.779	1.008	4.177	(9.753)	87.211
TOTAL	**756.703**	**0**	**756.703**	**(1.386)**	**8.550**	**(135.775)**	**628.092**

23.5. Altres

CaixaBank no ha efectuat operacions en l'exercici 2018 a l'empara del règim fiscal especial, d'acord amb el que s'estableix en l'article 86 de la Llei 27/2014, de 27 de novembre, de l'impost de societats. La informació relativa a operacions sotmeses al règim fiscal especial d'exercicis anteriors consta en les notes fiscals dels comptes anuals de CaixaBank, Banco de Valencia, Banca Cívica i Barclays Bank d'exercicis anteriors.

A l'Annex 4 s'indiquen les principals magnituds, d'acord amb l'article 42 del Text Refós de la Llei de l'Impost sobre Societats.

Durant l'exercici 2013 es va produir una modificació normativa que derogava l'article 12.3 del text refós de la Llei de l'Impost sobre Societats, i que impedia a partir de l'1 de gener de 2013 la deduïbilitat fiscal dels deterioraments en societats participades. Addicionalment, es va establir un règim transitori per a la recuperació dels deterioraments que havien estat fiscalment deduïbles fins al 31 de desembre de 2012 que ha estat modificat pel Reial Decret llei 3/2016. En aquest sentit, a l'Annex 4 s'inclou la informació relativa al saldo de les correccions de valor pendents d'integrar de les entitats qualificades de grup, inversions en negocis conjunts i associades a 31 de desembre de 2016, així com les recuperacions efectuades durant l'exercici 2017 en aplicació del règim transitori assenyalat.

24. Garanties i compromisos contingents concedits

Tot seguit es detalla la composició del capítol «Garanties i compromisos contingents concedits», inclòs a la promemòria:

DETALL D'EXPOSICIONS I COBERTURES SOBRE GARANTIES I COMPROMISOS CONTINGENTS A 31-12-2018
(Milers d'euros)

	EXPOSICIÓ FORA DE BALANÇ			COBERTURA		
	STAGE 1	STAGE 2	STAGE 3	STAGE 1	STAGE 2	STAGE 3
Garanties financeres concedides	4.511.316	123.639	129.744	(10.030)	(23.343)	(66.223)
Compromisos de préstec concedits	51.659.104	1.585.139	257.583	(20.661)	(1.819)	(12.359)
Altres compromisos concedits	17.867.272	501.589	240.761	(7.145)	(630)	(100.335)

DETALL D'EXPOSICIONS I COBERTURES SOBRE GARANTIES I COMPROMISOS CONTINGENTS A 01-01-2018
(Milers d'euros)

	EXPOSICIÓ FORA DE BALANÇ			COBERTURA		
	STAGE 1	STAGE 2	STAGE 3	STAGE 1	STAGE 2	STAGE 3
Garanties financeres concedides	4.815.778	127.950	151.562	(23.963)	(9.292)	(51.605)
Compromisos de préstec concedits	51.308.697	535.906	387.807	(11.697)	(1.558)	(29.590)
Altres compromisos concedits	18.145.270	394.021	293.110	(4.523)	(551)	(140.006)

L'Entitat només haurà de satisfer l'import dels riscos contingents si la contrapart avalada incompleix les seves obligacions, en el moment de l'incompliment. S'estima que la majoria d'aquests riscos arribaran al seu venciment sense ser satisfets.

Amb relació als compromisos contingents, l'Entitat té el compromís de proveir clients de fons per disponibles en línies de crèdit i altres compromisos, en el moment en què li sigui sol·licitat i subjecte al compliment de determinades condicions per part de les contraparts. S'estima que una part important d'aquests venceran abans de la seva disposició, bé perquè no seran sol·licitats pels clients o bé perquè no es compliran les condicions necessàries per a la seva disposició. A continuació es detalla la composició del capítol «Compromisos de préstec concedits», inclòs a la promemòria dels balanços:

COMPROMISOS DE PRÉSTECS CONCEDITS
(Milers d'euros)

	31-12-2018		31-12-2017	
	DISPONIBLE	LÍMITS	DISPONIBLE	LÍMITS
Disponible per tercers				
Entitats de crèdit	77.360	77.360	67.960	67.960
Administracions públiques	1.886.470	2.495.477	1.813.647	2.344.208
Altres sectors	51.537.996	99.363.089	50.350.803	103.215.642
TOTAL	**53.501.826**	**101.935.926**	**52.232.410**	**105.627.810**
Dels quals: de disponibilitat condicionada	4.098.039		3.789.522	

Tot seguit es detallen els terminis de venciments contractuals dels compromisos de préstecs concedits:

TERMINIS DE VENCIMENTS CONTRACTUALS
(Milers d'euros)

	< 1 mes	1 - 3 mesos	3 - 12 mesos	1 - 5 anys	> 5 anys	TOTAL
Disponibles per tercers	540.282	1.123.566	7.183.346	12.118.721	32.535.911	53.501.826

25. Una altra informació significativa

25.1. Operacions per compte de tercers

A continuació es presenta el detall dels recursos fora de balanç a compte de tercers:

DETALL DE RECURSOS DE CLIENTS
(Milers d'euros)

	31-12-2018	31-12-2017
Actius sota gestió	138.247.193	137.984.319
Fons d'inversió, carteres i SICAV	59.274.090	61.077.469
Fons de pensions	26.589.754	26.941.472
Assegurances	52.383.349	49.965.378
Altres (*)	3.125.066	3.153.540
TOTAL	**141.372.259**	**141.137.859**

(*) Inclou, entre d'altres, recursos transitoris associats a transferències i recaptació, així com altres recursos distribuïts per CaixaBank.

25.2. Actius financers transferits

L'Entitat ha transformat part de la seva cartera de préstecs i crèdits homogenis en títols de renda fixa a través de la transferència dels actius a diferents fons de titulització creats amb aquesta finalitat. D'acord amb el que regula la normativa vigent, les titulitzacions en què no s'hagi produït una transferència substancial del risc no es podran donar de baixa del balanç.

A continuació es presenten els saldos classificats a l'epígraf d'«Actius financers a cost amortitzat» corresponent als imports pendents d'amortitzar dels crèdits titulitzats:

DETALL D'ACTIUS TITULITZATS
(Milers d'euros)

	31-12-2018	31-12-2017
Actius hipotecaris titulitzats	**25.527.538**	**28.001.439**
Altres actius titulitzats	**7.404.923**	**6.057.788**
Préstecs a empreses	4.423.821	3.625.167
Leasing	240.530	307.465
Préstecs al consum	2.737.982	2.122.674
Resta	2.590	2.482
TOTAL	**32.932.461**	**34.059.227**

Tot seguit es detallen les diferents titulitzacions efectuades, amb els imports pendents d'amortitzar i els imports corresponents a millores de crèdit concedides als fons de titulització:

TITULITZACIÓ D'ACTIUS – EMISSIONS SOBRE ACTIUS TITULITZATS DONATS DE BAIXA DEL BALANÇ

(Milers d'euros)

DATA D'EMISSIÓ		ADQUIRITS PER:	EXPOSICIÓ INICIAL TITULITZADA	VALOR EN LLIBRES – ACTIU TITULITZAT		VALOR EN LLIBRES – BONS DE TITULITZACIÓ RECOMPRATS		MILLORES DE CRÈDIT	
				2018	2017	2018	2017	2018	2017
Juny	2001	TDA 14 Mixto, FTA	122.005	2.908	3.975		197	1.382	1.382
Juny	2002	AyT 7 Promociones Inmobiliarias 1, FTA	269.133	1.626	1995			3.791	3.792
Maig	2003	TDA 16 Mixto, FTA	100.000		5.459		258		1,294
Juny	2003	AyT Hipotecario III, FTH	130.000		9.898		4.356		1.460
TOTAL			**621.138**	**4.534**	**21.327**	**0**	**4.811**	**5.173**	**7.928**

TITULITZACIÓ D'ACTIUS – EMISSIONS SOBRE ACTIUS TITULITZATS MANTINGUTS EN BALANÇ

(Milers d'euros)

DATA D'EMISSIÓ		ADQUIRIT PER:	EXPOSICIÓ INICIAL TITULITZADA	VALOR EN LLIBRES – ACTIU TITULITZAT		VALOR EN LLIBRES – BONS DE TITULITZACIÓ RECOMPRATS		MILLORES DE CRÈDIT	
				2018	2017	2018	2017	2018	2017
Juny	2003	AyT Génova Hipotecario II, FTH	800.000	97.830	114.536	34.688	40.631	8.000	8.136
Juliol	2003	AyT Génova Hipotecario III, FTH	800.000	108.021	126.853	42.122	40.550	8.000	8.000
Març	2004	AyT Génova Hipotecario IV, FTH	800.000	124.658	146.472	20.442	24.050	8.000	8.000
Abril	2004	Valencia Hipotecario 1, FTA	472.015		49.554		1.072		4.720
Juny	2004	AyT Hipotecario Mixto II, FTA	160.000	317	790	1.083	1.379	1.911	1.911
Novembre	2004	TDA 22 Mixto, FTH	120.000	31.120	34.357	16.627	18.365	2.069	2.292
Juny	2005	AyT Hipotecario Mixto IV, FTA	200.000	33.485	39.277	15.238	17.930	1.152	1.152
Juny	2005	AyT Génova Hipotecario VI, FTH	700.000	144.088	166.016	90.940	104.690	5.000	5.000
Novembre	2005	FonCaixa FTGENCAT 3, FTA	649.998		62.243		27.384		7.349
Novembre	2005	AyT Génova Hipotecario VII, FTH	1.400.000	339.378	389.612	137.368	135.538	8.524	9.973
Desembre	2005	Valencia Hipotecario 2, FTH	940.243	158.615	185.835	30.639	40.467	5.000	9.900
Juny	2006	AyT Génova Hipotecario VIII, FTH	2.100.000	493.451	567.821	266.848	308.506	9.068	11.023
Juliol	2006	FonCaixa FTGENCAT 4, FTA	599.999	71.484	86.290	19.504	19.802	5.043	6.475
Juliol	2006	AyT Hipotecario Mixto V, FTA	317.733	72.289	82.086	54.966	63.934	1.937	1.937
Novembre	2006	Valencia Hipotecario 3, FTA	900.711	230.462	261.691	80.502	91.492	5.200	5.909
Novembre	2006	AyT Génova Hipotecario IX, FTH	1.000.000	317.368	357.255	121.200	125.329	6.878	8.216
Juny	2007	AyT Génova Hipotecario X, FTH	1.050.000	356.245	401.068	357.467	402.595	11.650	11.650
Novembre	2007	FonCaixa FTGENCAT 5, FTA	1.000.000	210.690	243.053	37.500	37.500	26.500	26.500
Desembre	2007	AyT Génova Hipotecario XI, FTH	1.200.000	429.010	479.264	434.731	484.933	39.500	39.500
Juliol	2008	FonCaixa FTGENCAT 6, FTA	750.015	154.684	178.455	22.500	22.500	18.800	18.800
Juliol	2008	AyT Génova Hipotecario XII, FTH	800.000	307.149	344.946	306.359	345.697	30.106	30.106
Març	2009	AyT ICO-FTVPO I, FTA	129.131		19.879		41.472		3.218
Abril	2009	Bancaja BVA-VPO 1, FTA	55.000	15.684	33.915	19.365	22.875	3.218	4.695
Desembre	2010	AyT Goya Hipotecario III, FTA	4.000.000	1.984.051	2.196.117	1.979.651	2.191.871	200.276	208.433
Abril	2011	AyT Goya Hipotecario IV, FTA	1.300.000	647.714	718.274	662.174	734.910	66.555	66.555
Desembre	2011	AyT Goya Hipotecario V, FTA	1.400.000	728.270	810.438	748.288	832.653	75.894	77.311
Març	2013	FonCaixa Leasings 2, FTA	1.216.494	240.530	307.465	243.333	312.748	111.861	111.861
Octubre	2015	FonCaixa PYMES 6, FTA	1.119.358		582.940		622.502		45.067
Novembre	2015	FonCaixa PYMES 7, FTA	2.529.055		942.155		973.173		87.823
Febrer	2016	CaixaBank RMBS 1, FT	14.200.000	11.800.023	12.678.320	11.846.058	12.742.422	568.083	568.417
Juny	2016	CaixaBank Consumo 2, FT	1.300.000	488.344	737.708	533.935	812.532	52.225	52.525
Novembre	2016	CaixaBank Pymes 8, FT	2.250.000	1.242.488	1.679.774	1.342.977	1.795.787	92.625	92.925
Març	2017	CaixaBank RMBS 2, FT	2.720.000	2.418.659	2.597.867	2.459.292	2.639.211	129.700	130.033
Juliol	2017	CaixaBank Consumo 3, FT	2.450.000	1.407.891	2.098.718	1.456.985	2.161.974	98.583	98.917
Novembre	2017	CaixaBank Pymes 9, FT	1.850.000	1.375.419	1.805.703	1.413.161	1.850.000	84.842	85.175
Desembre	2017	CaixaBank RMBS 3, FT	2.550.000	2.324.655	2.532.480	2.343.627	2.550.000	115.417	115.750
Maig	2018	CaixaBank Consumo 4, FT	1.700.000	1.346.749		1.494.031		68.733	
Novembre	2018	CaixaBank Pymes 10, FT	3.325.000	3.231.640		3.325.000		158.788	
TOTAL			**60.854.752**	**32.932.461**	**34.059.227**	**31.958.601**	**32.638.474**	**2.029.138**	**1.975.254**

Els bons de titulització col·locats en mercat es registren a l'epígraf «Passius financers a cost amortitzat – Valors representatius de deute emesos» dels balanços adjunts i es corresponen amb la diferència entre el valor en llibres dels titulitzats i el valor en llibres dels bons recomprats ajustat per les diferències derivades de les asimetries d'amortització.

D'altra banda, l'Entitat manté les operacions següents de titulització sintètica mitjançant la qual es transfereix parcialment el risc de crèdit d'un conjunt d'acreditats classificats a l'epígraf «Actius financers a cost amortitzat – Préstecs i bestretes» del balanç:

OPERACIONS DE TITULITZACIÓ SINTÈTICA
(Milers d'euros)

DATA D'EMISSIÓ	FONS	EXPOSICIÓ INICIAL TITULITZADA	VALOR EN LLIBRES TITULITZAT	
			31-12-2018	31-12-2017
Febrer 2016	Gaudí I		920.452	2.021.410
Agost 2018	Gaudí II		2.025.000	
TOTAL			**2.945.452**	**2.021.410**

La cessió del risc de crèdit s'articula com una garantia financera i no té la consideració de transferència substancial de riscos i beneficis, motiu per qual les exposicions subjacents es mantenen reconegudes en balanç.

25.3. Dipòsits de valors i serveis d'inversió

A continuació es detallen, en funció de la seva naturalesa, els valors dipositats a l'Entitat per tercers:

VALORS DIPOSITATS PER TERCERS
(Milers d'euros)

	31-12-2018	31-12-2017
Anotacions en compte	**114.195.916**	**119.506.608**
Valors anotats en el registre central del mercat	84.211.514	91.601.622
Instruments de patrimoni. Cotitzats	40.368.123	51.571.162
Instruments de patrimoni. No cotitzats	52.777	80.610
Valors representatius de deute. Cotitzats	43.790.614	39.949.850
Valors registrats en la mateixa Entitat	29.123	13.466
Valors representatius de deute. Cotitzats	29.123	13.466
Valors confiats a altres entitats dipositàries	29.955.279	27.891.520
Instruments de patrimoni. Cotitzats	15.680.881	15.479.167
Instruments de patrimoni. No cotitzats	1.540	134
Valors representatius de deute. Cotitzats	14.259.143	12.372.752
Valors representatius de deute. No cotitzats	13.715	39.467
Títols físics	**9**	**10**
En poder de l'Entitat	9	10
Instruments de patrimoni		
Valors representatius de deute	9	10
Confiats a altres entitats		
Instruments de patrimoni		
Altres instruments financers	**474.876**	**139.028**
TOTAL	**114.670.801**	**119.645.646**

25.4. Actius financers donats de baixa del balanç per causa del seu deteriorament

A continuació es mostra el resum dels moviments en les partides donades de baixa del balanç per considerar-se remota la seva recuperació. Aquests actius financers estan registrats com a «Actius en suspens » en comptes d'ordre complementaris als balanços:

MOVIMENT D'ACTIUS FALLITS

(Milers d'euros)

	2018	2017
SALDO A L'INICI DE L'EXERCICI	**14.107.195**	**14.986.037**
Altes:	**1.730.424**	**1.718.144**
Baixes:	**2.770.647**	**2.596.986**
Per recuperació en efectiu del principal (Nota 34)	387.330	239.087
Per recuperació en efectiu dels productes vençuts i no cobrats	35.092	44.846
Per alienació de fallits (2)	1.618.111	1.505.068
Per condonació, prescripció i altres causes	730.114	807.985
SALDO AL FINAL DE L'EXERCICI	**13.066.972**	**14.107.195**
Del qual: interessos meritats sobre deute fallit (milions d'euros)(1)	4.375	4.446

(1) Inclou, bàsicament, interessos meritats pels actius financers en el moment de la seva baixa del balanç.
(2) Correspon a les operacions de venda d'actius dubtosos i fallits efectuades i inclou els interessos associats a aquestes carteres.

25.5. Cèdules territorials

A continuació es recull la informació relativa als préstecs que serveixen de garantia de les cèdules territorials:

PRÉSTECS QUE SERVEIXEN DE GARANTIA DE LES CÈDULES TERRITORIALS

(Milers d'euros)

	31-12-2018			31-12-2017		
	VALOR NOMINAL TOTAL (*)	*DEL QUAL RESIDENTS A ESPANYA*	*DEL QUAL RESIDENTS EN ALTRES PAÏSOS DE L'ESPAI ECONÒMIC EUROPEU*	VALOR NOMINAL TOTAL (*)	*DEL QUAL RESIDENTS A ESPANYA*	*DEL QUAL RESIDENTS EN ALTRES PAÏSOS DE L'ESPAI ECONÒMIC EUROPEU*
Administracions Centrals	190.583	*190.583*		235.850	*235.850*	
Administracions Autonòmiques o Regionals	7.065.343	*6.931.279*	*134.064*	7.892.325	*7.847.816*	*44.509*
Administracions Locals	1.537.263	*1.537.263*		2.121.038	*2.121.038*	
TOTAL	**8.793.189**	***8.659.125***	***134.064***	**10.249.213**	***10.204.704***	***44.509***

(*) Principal disposat pendent de cobrament dels préstecs

A continuació es recull el valor nominal de les cèdules territorials pendents d'amortització per venciments:

VALOR NOMINAL DE LES CÈDULES TERRITORIALS EMESES

(Milers d'euros)

	31-12-2018	31-12-2017
Cèdules territorials emeses	**5.000.000**	**6.800.000**
Emeses mitjançant oferta pública	**0**	**0**
Resta d'emissions	**5.000.000**	**6.800.000**
Venciment residual fins a 1 any		1.800.000
Venciment residual entre 1 i 2 anys	1.500.000	2.000.000
Venciment residual entre 2 i 3 anys	1.500.000	1.500.000
Venciment residual entre 3 i 5 anys	2.000.000	1.500.000
dels quals: Valors Propis	*5.000.000*	*6.712.200*
RÀTIO DE COBERTURA DE LES CÈDULES TERRITORIALS SOBRE ELS PRÉSTECS	**56,86%**	**66,35%**

26. Ingressos per interessos

El desglossament del saldo d'aquest capítol dels comptes de pèrdues i guanys adjunts és el següent:

DETALL D'INGRESSOS PER INTERESSOS
(Milers d'euros)

	2018	2017
Bancs centrals	**65**	**124**
Entitats de crèdit	**41.795**	**33.086**
Valors representatius de deute	**301.949**	**364.854**
Actius financers mantinguts per negociar	12.406	17.018
Actius financers valorats a valor raonable amb canvis en un altre resultat global	210.509	
Actius financers disponibles per a la venda		286.782
Actius financers a cost amortitzat	79.034	
Préstecs i partides a cobrar		12.729
Cartera d'inversions al venciment		48.325
Préstecs i bestretes a la clientela i altres productes financers	**3.756.382**	**3.774.448**
Administracions públiques	96.637	127.816
Crèdits i efectes comercials	147.364	159.841
Deutors amb garantia hipotecària	1.740.818	1.810.253
Préstecs personals	1.218.415	1.119.441
Comptes de crèdit	484.675	479.759
Resta	68.473	77.338
Rectificació d'ingressos per operacions de cobertura	**3.533**	**(64.840)**
Altres actius	**32.290**	**36.042**
Ingressos per interessos de passius	**152.678**	**153.470**
TOTAL	**4.288.692**	**4.297.184**

A continuació es presenta el tipus d'interès efectiu mitjà de les diferents categories d'actius financers calculats sobre els saldos nets mitjans (excloent-ne les rectificacions):

RENDIMENT MITJÀ DE L'ACTIU
(Percentatge)

	2018	2017
Dipòsits en bancs centrals	0,00%	0,00%
Actius financers mantinguts per negociar – Valors representatius de deute	1,19%	0,80%
Actius financers obligatòriament a valor raonable amb canvis en resultats – Valors representatius de deute	0,00%	
Actius financers valorats a valor raonable amb canvis en un altre resultat global – Valors representatius de deute	1,42%	
Actius financers disponibles per a la venda – Valors representatius de deute		2,22%
Actius financers a cost amortitzat		
Dipòsits en entitats de crèdit	0,64%	0,65%
Crèdit a la clientela	1,90%	1,88%
Valors representatius de deute	0,71%	2,89%
Inversions mantingudes fins al venciment – Valors representatius de deute		0,51%

27. Despeses per interessos

El desglossament del saldo d'aquest capítol dels comptes de pèrdues i guanys adjunts és el següent:

DETALL DE DESPESES PER INTERESSOS
(Milers d'euros)

	2018	2017
Bancs centrals	(38.652)	(36.682)
Entitats de crèdit	(59.514)	(39.009)
Posicions curtes de valors	(12.478)	(23.422)
Dipòsits de la clientela i altres càrregues financeres	(480.453)	(498.605)
Valors representatius de deute emesos (excloent-ne els passius subordinats)*	(503.128)	(504.048)
Passius subordinats*	(157.496)	(205.614)
Rectificació de despeses per operacions de cobertura	588.126	596.461
Cost imputable als fons de pensions constituïts (Nota 21.1)	(36.357)	(35.405)
Despeses per interessos d'actius	(77.307)	(93.855)
TOTAL	**(777.259)**	**(840.179)**

(*) Exclosos els interessos de les participacions preferents computables com a Additional Tier 1 (amb càrrec en fons propis)

Tot seguit es presenta el tipus d'interès efectiu mitjà de les diferents categories de passius financers calculats sobre els saldos nets mitjans (excloent-ne les rectificacions):

RENDIMENT MITJÀ DEL PASSIU
(Percentatge)

	2018	2017
Dipòsits de bancs centrals	0,13%	0,12%
Dipòsits d'entitats de crèdit	0,88%	0,85%
Dipòsits de la clientela	0,18%	0,22%
Valors representatius de deute emesos (excloent-ne els passius subordinats)	2,36%	2,51%
Passius subordinats	2,48%	3,72%

28. Ingressos per dividends

El desglossament del saldo d'aquest capítol dels comptes de pèrdues i guanys adjunts és el següent:

INGRESSOS PER DIVIDENDS
(Milers d'euros)

	2018	2017
Actius financers mantinguts per negociar	**10.786**	**9.681**
Actius financers a valor raonable amb canvis en un altre resultat global / Actius financers disponibles per a la venda	**201.887**	**252.421**
Telefónica	103.845	103.785
Repsol	71.415	119.859
Resta	26.627	28.777
Participacions en empreses del Grup	**1.210.921**	**685.700**
VidaCaixa SA de Seguros y Reaseguros	537.692	462.500
CaixaBank Payments 1 ECF, SA	534.058	107.436
CaixaBank Asset Management, SGIIC, SAU	79.626	63.706
CaixaBank Consumer Finance, ECF, SAU	38.990	37.739
Promocaixa, SA	13.230	7.382
CaixaBank Facilities Management, SA	2.399	4.538
Inversiones inmobiliarias Teguise Report SL		1.800
CaixaBank Digital Business SA	301	599
Resta	4.625	
Participacions en empreses associades i negocis conjunts	**59.856**	**50.884**
Erste Group AG	51.161	42.634
Comercia Global Payment, Entidad de Pago, SL	4.900	8.250
Resta	3.795	
TOTAL	**1.483.450**	**998.686**

29. Comissions

El desglossament del saldo d'aquests capítols dels comptes de pèrdues i guanys adjunts és el següent:

DETALL D'INGRESSOS PER COMISSIONS
(Milers d'euros)

	2018	2017
Riscos contingents	117.616	115.064
Disponibilitat de crèdits	63.966	55.829
Canvi de divises i bitllets estrangers	97.293	109.543
Servei de cobraments i pagaments	473.120	458.919
de les quals: targetes de crèdit i dèbit	*39.137*	*46.200*
Servei de valors	69.221	84.733
Comercialització de productes financers no bancaris	1.054.691	940.378
Altres comissions	324.638	343.961
TOTAL	**2.200.545**	**2.108.427**

DETALL DE DESPESES PER COMISSIONS
(Milers d'euros)

	2018	2017
Cedides a altres entitats i corresponsals	(8.319)	(14.974)
de les quals: operacions amb targetes i caixers	*(6.197)*	*(9.078)*
Operacions amb valors	(28.748)	(21.856)
Altres comissions	(132.814)	(114.348)
TOTAL	**(169.881)**	**(151.178)**

30. Guanys o pèrdues per actius i passius financers

El desglossament del saldo d'aquests capítols dels comptes de pèrdues i guanys adjunts és el següent:

DETALL DE GUANYS O PÈRDUES PER ACTIUS I PASSIUS FINANCERS
(Milers d'euros)

	2018	2017
Guanys o pèrdues en donar de baixa en comptes actius i passius financers no valorats a valor raonable amb canvis en resultats (net)	**130.147**	**95.381**
Actius financers a cost amortitzat / Préstecs i partides a cobrar	(22.301)	226
Valors representatius de deute	670	226
Préstecs i bestretes	(22.971)	0
Passius financers a cost amortitzat (Nota 14)	106.561	86.766
Actius financers a valor raonable amb canvis en un altre resultat global / Actius financers disponibles per a la venda	45.859	8.381
Valors representatius de deute* (Nota 12.2)	45.859	8.381
Altres	28	8
Guanys o pèrdues per actius i passius financers mantinguts per negociar (net)	**(23.511)**	**38.249**
Instruments de patrimoni	(726)	40.411
Valors representatius de deute	(1.227)	4.198
Derivats financers	(21.558)	(6.360)
Guanys o pèrdues per actius financers no destinats a negociació valorats obligatòriament a valor raonable amb canvis en resultats (net)	**(3.985)**	
Instruments de patrimoni	(3.001)	
Valors representatius de deute	(2.207)	
Préstecs i bestretes	1.223	
Guanys o pèrdues resultants de la comptabilitat de cobertures (net)	**33.328**	**(7.964)**
Ineficàcies cobertures de fluxos d'efectiu (Nota 14)	(38)	(23.672)
Ineficàcies cobertures de valor raonable	867	15.708
Valoració dels derivats de cobertura (Nota 14)	(467.010)	(332.888)
Valoració dels elements coberts (Nota 14)	467.877	348.596
Resta	32.499	
TOTAL	**135.979**	**125.666**
(*) Dels quals: import reclassificat a resultats en el moment de la venda	45.859	8.381

31. Altres Ingressos i altres despeses d'explotació

El desglossament del saldo d'aquests capítols dels comptes de pèrdues i guanys adjunts és el següent:

DETALL D'ALTRES INGRESSOS D'EXPLOTACIÓ

(Milers d'euros)

	2018	2017
Comissions financeres compensadores de costos directes	0	39.884
Ingressos de les inversions immobiliàries i altres rendes (1)	16.863	11.263
Vendes i ingressos per prestació de serveis no financers	0	
Altres ingressos	33.403	156.335
TOTAL	**50.266**	**207.482**

(1) Valor comptable net dels actius que han generat rendes.

DETALL D'ALTRES CÀRREGUES D'EXPLOTACIÓ

(Milers d'euros)

	2018	2017
Contribució al Fons de Garantia de Dipòsits / Fons de Resolució Nacional (Nota 1.5)	(307.824)	(293.176)
Despeses d'explotació inversions immobiliàries i altres (1)	(30.700)	(19.569)
Variació d'existències i altres despeses de l'activitat no financera	0	
Despeses associades a reguladors i supervisors	(11.788)	(10.820)
Altres conceptes	(168.264)	(201.704)
TOTAL	**(518.576)**	**(525.269)**

(1) Inclou les despeses relacionades amb les inversions immobiliàries en règim de lloguer.

32. Despeses de personal

El desglossament del saldo d'aquest capítol dels comptes de pèrdues i guanys adjunts és el següent:

DETALL DE DESPESES DE PERSONAL
(Milers d'euros)

	2018	2017
Sous i salaris	(1.834.279)	(1.808.799)
Seguretat Social	(393.276)	(391.071)
Dotacions a plans d'aportació definida	(139.789)	(135.509)
Dotacions a plans de prestació definida	106	(447)
Altres despeses de personal	(84.592)	(90.289)
TOTAL	**(2.451.830)**	**(2.426.115)**

La despesa registrada a l'apartat «Dotacions a plans d'aportació definida» inclou, fonamentalment, les aportacions obligatòries establertes en l'Acord Laboral sobre el sistema de previsió social subscrit el 31 de juliol de 2000 a "la Caixa" i que CaixaBank ha mantingut després del procés de reorganització del Grup "la Caixa" el 2011. Aquestes aportacions al Pla de Pensions es duen a terme per donar cobertura als compromisos de jubilació, invalidesa i defunció dels empleats en actiu. Per a la cobertura de jubilació, CaixaBank fa una aportació mensual equivalent a un percentatge sobre els conceptes salarials pensionables, que va del 0% al 8,5%, en funció de l'antiguitat a l'Entitat o altres condicions pactades. En concret, s'estableix un període d'homologació de condicions de 60 mesos al personal provinent de Banco de Valencia i de Barclays Bank. Per a la cobertura dels riscos d'invalidesa i defunció, l'aportació és anual i equival al cost de la prima necessària per assegurar aquests riscos.

La partida «Altres despeses de personal» inclou, entre altres, els conceptes de formació, ajuda d'estudis, indemnitzacions i altres beneficis a curt termini.

Addicionalment, en aquest epígraf es registra el cost dels plans de remuneracions basats en instruments de capital, que és poc significatiu.

A continuació es presenta la composició de la plantilla, en termes mitjans, per categories professionals i gènere:

PLANTILLA MITJANA
(Nombre d'empleats)

	2018 (*)			2017		
	HOMES	DONES	*DEL QUAL: AMB DISCAPACITAT SUPERIOR O IGUAL AL 33%*	HOMES	DONES	*DELS QUALS: AMB DISCAPACITAT SUPERIOR O IGUAL AL 33%*
Directius	3.454	2.062		3.619	2.033	
Comandaments	2.900	3.653	*29*	2.883	3.658	*62*
Gestors	7.244	10.070	*194*	7.311	9.966	*131*
TOTAL	**13.598**	**15.785**	***223***	**13.813**	**15.657**	***193***

(*) La distribució per categories professionals i gènere a 31 de desembre de 2018 no difereix significativament de la mostrada en el quadre anterior.

33. Altres despeses d'administració

El desglossament del saldo d'aquest capítol dels comptes de pèrdues i guanys adjunts és el següent:

DETALL D'ALTRES DESPESES D'ADMINISTRACIÓ
(Milers d'euros)

	2018	2017
Tecnologia i sistemes	(284.752)	(236.790)
Publicitat*	(135.313)	(113.596)
Immobles i instal·lacions	(83.221)	(84.963)
Lloguers	(141.065)	(135.774)
Comunicacions	(53.186)	(46.778)
Serveis administratius subcontractats	(117.097)	(99.107)
Tributs	(35.260)	(24.809)
Servei de vigilància i trasllat de fons	(29.413)	(29.214)
Despeses de representació i desplaçament del personal	(39.808)	(35.208)
Impresos i material d'oficina	(7.861)	(10.199)
Informes tècnics	(32.712)	(37.531)
Contribucions i impostos sobre immobles	(2.041)	(10.082)
Òrgans de Govern i Control	(5.009)	(4.444)
Altres despeses	(10.127)	(13.757)
TOTAL	**(976.865)**	**(882.252)**

* Inclou publicitat en mitjans, patrocinis, promocions i altres despeses comercials.

El valor dels pagaments futurs mínims en què incorrerà l'Entitat durant el període de compliment obligat del contracte, sense considerar les actualitzacions futures de les rendes, és el següent:

PAGAMENTS FUTURS (EX. IVA) DE CONTRACTES D'ARRENDAMENT OPERATIU
(Milers d'euros)

	2019	2020 - 2023	2024 i SEGÜENTS
Contracte de venda i arrendament posterior Soinmob Inmobiliaria, SAU	40.122	149.487	522.178
Altres arrendaments operatius	77.884	263.358	786.708
TOTAL	**118.006**	**412.845**	**1.308.886**

A l'apartat d'«Informes tècnics» s'inclouen els honoraris i les despeses pagats a l'auditor, sense incloure-hi l'IVA corresponent, segons el detall següent:

HONORARIS DE L'AUDITOR EXTERN*
(Milers d'euros)

	2018	2017
Auditor del Grup (PwC el 2018 i Deloitte el 2017)		
Auditoria	1.597	1.554
Auditoria estatutària	1.112	871
Revisió limitada	485	683
Altres serveis	283	4.284
Comfort letters emissions	139	450
Informes de procediments acordats	144	229
Treballs de suport en actuacions inspectores	0	199
Assessorament regulatori	0	2.186
Serveis de ciberseguretat	0	995
Serveis d'assessorament fiscal	0	48
Altres treballs	0	177
TOTAL	**1.880**	**5.838**

(*) Els serveis contractats als nostres auditors compleixen els requisits d'independència que recull la Llei d'Auditoria de Comptes i, en cap cas, no inclouen la realització de treballs incompatibles amb la funció d'auditoria.

Informació sobre el període mitjà de pagament a proveïdors

Tot seguit es desglossa la informació requerida amb relació als pagaments efectuats i pendents de pagament en la data del tancament del balanç:

PAGAMENTS EFECTUATS I PENDENTS EN LA DATA DE TANCAMENT DEL BALANÇ
(Milers d'euros)

	IMPORT	
	2018	2017
Total pagaments fets	1.847.822	1.715.231
Total pagaments pendents	32.280	27.350
TOTAL PAGAMENTS DE L'EXERCICI	**1.880.102**	1.742.581

PERÍODE MITJÀ DE PAGAMENT I RÀTIOS DE PAGAMENT A PROVEÏDORS
(Dies)

	DIES	
	2018	2017
Període mitjà de pagament a proveïdors	19,98	20,32
Ràtio d'operacions pagades	19,96	20,30
Ràtio d'operacions pendents de pagament	21,40	21,46

D'acord amb la Disposició Transitòria Segona de la Llei 15/2010, amb caràcter general el termini màxim legal és de 30 dies, ampliable mitjançant pacte de les parts fins a un termini no superior a 60 dies.

34. Deteriorament del valor o reversió del deteriorament d'actius financers no valorats a valor raonable amb canvi en resultats

El desglossament del saldo d'aquest capítol dels comptes de pèrdues i guanys adjunts és el següent:

DETALL DE DETERIORAMENT DEL VALOR O REVERSIÓ DEL DETERIORAMENT D'ACTIUS FINANCERS NO VALORATS A VALOR RAONABLE AMB CANVI EN RESULTATS
(Milers d'euros)

	2018	2017
Actius financers a cost amortitzat / Préstecs i partides a cobrar	**20.889**	**(678.993)**
Préstecs i bestretes	19.733	(648.674)
Dotacions netes (Nota 13)	87.901	(417.041)
Dels quals Entitats de Crèdit	*(9)*	
Dels quals Clientela	*87.910*	*(417.041)*
Sanejaments	(455.498)	(470.720)
Actius fallits recuperats	387.330	239.087
Valors representatius de deute	1.156	(30.319)
Actius financers a valor raonable amb canvis en un altre resultat global / Actius financers disponibles per a la venda	**(1.558)**	**(133.664)**
Sanejaments	(1.558)	(133.664)
Instruments de patrimoni	0	(130.072)
Valors representatius de deute	(1.558)	(3.592)
TOTAL	**19.331**	**(812.657)**

35. Deteriorament del valor o reversió del deteriorament del valor d'actius no financers

El desglossament del saldo d'aquest capítol dels comptes de pèrdues i guanys adjunts és el següent:

DETALL DE DETERIORAMENT DEL VALOR O REVERSIÓ DEL DETERIORAMENT DEL VALOR D'ACTIUS NO FINANCERS
(Milers d'euros)

	2018	2017
Actius tangibles	**(20.067)**	**(26.174)**
Actiu material d'ús propi	(22.148)	(27.272)
Dotacions (Nota 16)	(56)	(435)
Disponibilitats (Nota 16)	889	2.263
Sanejaments	(22.981)	(29.100)
Inversions immobiliàries (Nota 16)	2.081	1.098
Dotacions	(2.173)	(8.568)
Disponibilitats	4.254	9.666
Actius intangibles (Nota 17)	**(24.096)**	**(69.617)**
Sanejaments	(24.096)	(69.617)
Altres (18)	**446**	**0**
Existències	(147)	
Dotacions	(147)	
Disponibilitats	0	
Resta	593	0
TOTAL	**(43.717)**	**(95.791)**

36. Guanys o pèrdues en donar de baixa en comptes actius no financers i participacions (net)

El desglossament del saldo d'aquest capítol dels comptes de pèrdues i guanys adjunts és el següent:

DETALL DE GUANYS O PÈRDUES EN DONAR DE BAIXA EN COMPTES ACTIUS NO FINANCERS I PARTICIPACIONS (NET)
(Milers d'euros)

	2018			2017		
	GUANY	PÈRDUA	RESULTAT NET	GUANY	PÈRDUA	RESULTAT NET
Per venda d'actiu material	39.085	(37.718)	1.367	68.994	(51.335)	17.659
Per venda de participacions (Nota 15)	7.424	(163.469)	(156.045)	1.084	(592)	492
Per venda d'altres actius (*)	496	(3)	493	2.835	(56)	2.779
TOTAL	**47.005**	**(201.190)**	**(154.185)**	**72.913**	**(51.983)**	**20.930**

(*) Correspon a resultats per venda d'actius immobiliaris classificats com a Existències (vegeu Nota 18).

37. Guanys o pèrdues procedents d'actius no corrents i grups alienables d'elements classificats com a mantinguts per a la venda no admissibles com a operacions interrompudes

El desglossament del saldo d'aquest capítol dels comptes de pèrdues i guanys adjunts és el següent:

DETALL DE GUANYS/(PÈRDUES) D'ACTIUS NO CORRENTS MANTINGUTS PER A LA VENDA
(Milers d'euros)

	2018	2017
Pèrdues per deteriorament d'actius no corrents en venda (Nota 19)	(19.213)	(5.997)
Benefici net per venda d'actius no corrents en venda	2.293	4.029
TOTAL	**(16.920)**	**(1.968)**

La totalitat dels imports de guanys i pèrdues per la venda d'actius no corrents correspon a immobles procedents de la regularització de crèdits, l'import dels quals no és significatiu a escala individual.

38. Informació sobre el valor raonable

38.1. Valor raonable dels actius financers

Tots els instruments financers es classifiquen en un dels nivells següents en funció de la metodologia utilitzada en l'obtenció del valor raonable:

- Nivell 1: s'utilitza el preu que es pagaria per ells en un mercat organitzat, transparent i profund («el preu de cotització» o «el preu de mercat»). S'inclouen en aquest nivell, de manera general, els valors representatius de deute amb mercat líquid, els instruments de capital cotitzat i els derivats negociats en mercats organitzats, així com els fons d'inversió.
- Nivell 2: s'utilitzen tècniques de valoració en les quals les hipòtesis considerades corresponen a dades de mercat observables directament o indirectament o preus cotitzats en mercats actius.

  Pel que fa a als instruments classificats en el Nivell 2 per als quals no hi ha un preu de mercat, el seu valor raonable s'estima recorrent a preus cotitzats recents d'instruments anàlegs i a models de valoració suficientment contrastats i reconeguts per la comunitat financera internacional, considerant les peculiaritats específiques de l'instrument que s'ha de valorar i, molt especialment, els diferents tipus de riscos associats a aquest.

- Nivell 3: s'utilitzen tècniques de valoració en les quals algunes de les hipòtesis significatives no estan basades en dades directament observables en el mercat.

  Per a l'obtenció del valor raonable de la resta d'instruments financers classificats en el Nivell 3, per a la valoració dels quals no hi ha dades observables directament en el mercat, s'utilitzen tècniques alternatives, entre les quals hi ha la sol·licitud de preu a l'entitat comercialitzadora o la utilització de paràmetres de mercat corresponents a instruments amb un perfil de risc assimilable a l'instrument objecte de valoració, ajustats amb l'objectiu de recollir els diferents riscos intrínsecs.

  Pel que fa als instruments de capital no cotitzats, classificats en el Nivell 3, es considera que el seu cost d'adquisició minorat per qualsevol pèrdua per deteriorament obtingut partint de la informació disponible és la millor estimació del seu valor raonable.

El procés de determinació del valor raonable assegura que els actius i passius són valorats adequadament. S'ha establert una estructura de comitès en què es basa el procés de proposta i aprovació per a la contractació d'instruments financers en el mercat:

- Els *inputs* de mercat i altres paràmetres i metodologies de valoració i quantificació de riscos, així com els condicionants del registre de les operacions i possibles impactes de caràcter comptable, jurídic o fiscal, són objecte d'anàlisi per part de les àrees responsables i de manera prèvia a l'autorització.
- Els aspectes associats a la valoració d'instruments derivats i instruments de renda fixa són responsabilitat d'una unitat independent, organitzativament situada a l'Àrea de Riscos, que comunica les decisions adoptades a l'entorn de gestió en què el nou producte hagi de ser objecte de contractació.

Sense cap menyscabament de l'autonomia i independència en la seva presa de decisions respecte a l'exercici de la funció de valoració i quantificació de riscos, aquesta anàlisi comporta un procés de contrast, conciliació i, en la mesura que es pugui, de consens amb les Àrees de negoci.

Tot seguit es presenta el valor raonable dels instruments financers registrats en balanç juntament amb el seu desglossament per nivells i el valor en llibres associat:

VALOR RAONABLE D'ACTIUS FINANCERS

(Milers d'euros)

	31-12-2018					31-12-2017				
	VALOR EN LLIBRES	VALOR RAONABLE				VALOR EN LLIBRES	VALOR RAONABLE			
		TOTAL	NIVELL 1	NIVELL 2	NIVELL 3		TOTAL	NIVELL 1	NIVELL 2	NIVELL 3
Actius financers mantinguts per negociar (Nota 10)	**17.041.675**	**17.041.675**	**1.035.892**	**16.005.783**		**16.124.866**	**16.124.866**	**1.332.897**	**14.791.969**	
Derivats	16.033.447	16.033.447	31.259	16.002.188		14.804.098	14.804.098	12.582	14.791.516	
Instruments de patrimoni	266.762	266.762	266.762			268.242	268.242	268.242		
Valors representatius de deute	741.466	741.466	737.871	3.595		1.052.526	1.052.526	1.052.073	453	
Actius financers no destinats a negociació valorats obligatòriament a valor raonable amb canvis en resultats (Nota 11)	**473.172**	**473.172**	**52.933**		**420.239**					
Instruments de patrimoni	61.343	61.343	52.933		8.410					
Valors representatius de deute	85.000	85.000			85.000					
Préstecs i bestretes	326.829	326.829			326.829					
Clientela	326.829	326.829			326.829					
Actius financers designats a valor raonable amb canvis en resultats (Nota 1)						**116**	**116**	**116**		
Préstecs i bestretes						116	116	116		
Actius financers a valor raonable amb canvis en un altre resultat global (Nota 12)	**19.902.806**	**19.902.806**	**19.601.024**	**133.404**	**168.378**					
Instruments de patrimoni	2.856.935	2.856.935	2.693.403		163.532					
Valors representatius de deute	17.045.871	17.045.871	16.907.621	133.404	4.846					
Actius financers disponibles per a la venda (Nota 1)						**16.192.506**	**16.192.506**	**15.637.274**	**247.403**	**307.829**
Instruments de patrimoni						2.473.837	2.473.837	2.166.032		307.805
Valors representatius de deute						13.718.669	13.718.669	13.471.242	247.403	24
Actius financers a cost amortitzat (Nota 13)	**222.921.813**	**240.232.642**	**11.653.166**	**637.593**	**227.941.883**					
Valors representatius de deute	13.893.505	14.076.554	11.653.166	637.593	1.785.795					
Préstecs i bestretes	209.028.308	226.156.088			226.156.088					
Bancs centrals										
Entitats de crèdit	7.488.048	8.145.210			8.145.210					
Clientela	201.540.260	218.010.878			218.010.878					
Préstecs i partides a cobrar (Nota 1)						**213.261.388**	**229.189.471**		**256.983**	**228.932.488**
Valors representatius de deute						1.374.602	1.396.089		256.983	1.139.106
Préstecs i bestretes						211.886.786	227.793.382			227.793.382
Bancs centrals										
Entitats de crèdit						6.927.325	7.503.895			7.503.895
Clientela						204.959.461	220.289.487			220.289.487
Inversions mantingudes fins al venciment (Nota 1)						**11.070.175**	**11.192.288**	**9.521.219**	**1.671.069**	
Derivats – Comptabilitat de cobertures (Nota 14)	**2.087.595**	**2.087.595**		**2.087.595**		**2.645.873**	**2.645.873**		**2.645.873**	

VALOR RAONABLE DE PASSIUS FINANCERS

(Milers d'euros)

	31-12-2018					31-12-2017				
	VALOR EN LLIBRES	VALOR RAONABLE				VALOR EN LLIBRES	VALOR RAONABLE			
		TOTAL	NIVELL 1	NIVELL 2	NIVELL 3		TOTAL	NIVELL 1	NIVELL 2	NIVELL 3
Passius financers mantinguts per negociar (Nota 10)	**16.327.267**	**16.327.267**	**476.267**	**15.851.000**		**15.213.577**	**15.213.577**	**777.069**	**14.436.508**	
Derivats	15.928.364	15.928.364	77.364	15.851.000		14.469.285	14.469.285	32.777	14.436.508	
Posicions curtes	398.903	398.903	398.903			744.292	744.292	744.292		
Passius financers designats a valor raonable amb canvis en resultats (Nota 1)						**116**	**116**	**116**		
Altres passius financers						116	116	116		
Passius financers a cost amortitzat (Nota 20)	**260.473.469**	**261.014.133**	**26.940.607**		**234.073.526**	**261.753.290**	**262.584.621**	**28.496.513**		**234.088.108**
Dipòsits	228.878.931	228.704.490			228.704.490	230.508.106	229.774.336			229.774.336
Bancs centrals	28.053.220	28.316.381			28.316.381	29.685.311	29.832.380			29.832.380
Entitats de crèdit	5.629.246	5.599.285			5.599.285	8.964.624	8.918.538			8.918.538
Clientela	195.196.465	194.788.824			194.788.824	191.858.171	191.023.418			191.023.418
Valors representatius de deute emesos	26.890.932	27.605.255	26.940.607		664.648	27.385.271	28.950.372	28.496.513		453.859
Altres passius financers	4.703.606	4.704.388			4.704.388	3.859.913	3.859.913			3.859.913
Derivats – Comptabilitat de cobertures (Nota 14)	**737.398**	**737.398**		**737.398**		**723.289**	**723.289**		**723.289**	

Les valoracions obtingudes pels models interns podrien ser diferents si s'haguessin aplicat altres mètodes o altres assumpcions en el risc de tipus d'interès, en els diferencials de risc de crèdit, de risc de mercat, de risc de canvi, o en les seves corresponents correlacions i volatilitats. No obstant tot l'anterior, els Administradors de l'Entitat consideren que els models i tècniques aplicats reflecteixen adequadament el valor raonable dels actius i passius financers registrats en el balanç, així com dels resultats generats per aquests instruments financers.

Tot seguit es presenten els principals mètodes de valoració, hipòtesis i *inputs* utilitzats en l'estimació del valor raonable per als nivells 2 i 3, segons el tipus d'instrument financer de què es tracti:

Metodologies i *inputs* de valoració

Epígraf	Tipus d'instruments		Tècniques de valoració	Principals assumpcions
Actius i passius financers mantinguts per negociar	Derivats	*Swaps*	Mètode del Valor Present	• Corbes de tipus d'interès • Correlacions (renda variable) • Dividends (renda variable) • Probabilitat de *default* per al càlcul CVA i DVA
		Opcions sobre tipus de canvi	Model de *Black-Scholes*, Volatilitat Local Estocàstica, Vanna-Volga	
		Opcions sobre tipus d'interès	Model de *Black* Normal	
		Opcions sobre índexs i accions	Model de *Black-Scholes*, Volatilitat local	
		Opcions sobre taxes d'inflació	Model de *Black* Normal	
		Crèdit	Mètode del Valor Present i Intensitat de *Default*	
	Valors representatius de deute		Mètode del Valor Present	• Corbes de tipus d'interès • Primes de risc • Comparables de mercat • Preus observats en mercat
Actius financers no destinats a negociació valorats obligatòriament a valor raonable amb canvis en resultats	Instruments de patrimoni		Mètode del Valor Present	• Corbes de tipus d'interès • Primes de risc • Comparables de mercat • Preus observats en mercat
	Valors representatius de deute			
	Préstecs i partides a cobrar		Mètode del Valor Present	• Corbes de tipus d'interès • Ràtios de cancel·lació anticipada • Ràtios per pèrdua de crèdit (models interns)
Actius financers a valor raonable amb canvis en un altre resultat global	Instruments de patrimoni		Mètode del Valor Present	• Corbes de tipus d'interès • Primes de risc de crèdit • Comparables de mercat • Preus observats en mercat • *Net Asset Value* • Valor Teòric comptable
	Valors representatius de deute			
Actius financers a cost amortitzat	Valors representatius de deute		Mètode del Valor Present	• Corbes de tipus d'interès • Primes de risc • Comparables de mercat • Preus observats en mercat • *Net Asset Value* • Valor Teòric comptable
	Préstecs i partides a cobrar		Mètode del Valor Present	• Corbes de tipus d'interès • Ràtios de cancel·lació anticipada • Ràtios per pèrdua de crèdit (models interns)
Derivats - Comptabilitat de cobertures	*Swaps*		Mètode del Valor Present	• Corbes de tipus d'interès • Correlacions (renda variable) • Dividends (renda variable) • Probabilitat de *default* per al càlcul CVA i DVA
	Opcions sobre tipus d'interès		*Model de Black*	
Passius financers a cost amortitzat	Dipòsits		Mètode del Valor Present	• Corbes de tipus d'interès • Projecció de dipòsits sense venciment (model intern) • Ràtios per pèrdua de crèdit (models interns)
	Valors representatius de deute emesos		Mètode del Valor Present	• Corbes de tipus d'interès • Ràtios per pèrdua de crèdit (models interns)

(1) Mètode del valor present (valor actual net): aquest model utilitza els fluxos de caixa de cada instrument, establerts en els diferents contractes, i els descompta per calcular-ne el valor actual.
(2) Comparables de mercat (preus d'actius similars): s'utilitzen preus d'instruments comparables, índexs de referència o *benchmark* de mercat per calcular el rendiment des del preu d'entrada o la seva valoració actual fent ajustos posteriors per tenir en compte les diferències que hi pot haver entre l'actiu valorat i el que es pren com a referència. També es pot assumir que el preu d'un instrument equival al d'un altre.
(3) Model de Black & Scholes: aquest model postula una distribució log-normal dels preus dels valors de manera que, sota la mesura risc neutral, el seu retorn esperat és el tipus d'interès lliure de risc. Segons aquesta assumpció, el preu de les opcions vanilla es pot calcular analíticament, de manera que invertint la fórmula BS per a una prima cotitzada en mercat es pot obtenir la volatilitat del procés de preu.
(4) Model de Black: model de Black-Scholes estès a tipus d'interès, preus de futurs, tipus de canvi…
(5) Model de volatilitat local: model en el qual la volatilitat queda determinada en el temps segons el nivell de probabilitat que l'opció tingui un valor positiu en la seva data de venciment (*moneyness*), reproduint els denominats «somriures de volatilitat» (*volatility smiles*) que s'observen al mercat. El somriure de volatilitat d'una opció és la relació empírica que s'observa entre la seva volatilitat implícita i el preu d'exercici d'aquesta. Aquests models són apropiats en les opcions el valor de les quals depèn de l'evolució històrica del subjacent (*path dependent*) que utilitzen la simulació de Monte Carlo per a la seva valoració.
(6) Model de volatilitat local estocàstica: model en el qual la volatilitat segueix un procés estocàstic en el temps segons el nivell de *moneyness*, reproduint els denominats «somriures de volatilitat» (*volatility smiles*) que s'observen al mercat. Aquests models són apropiats en les opcions a llarg termini el valor de les quals depèn de l'evolució històrica del subjacent (*path dependent*) que utilitzen la simulació de Monte Carlo per a la seva valoració.
(7) Model Vanna-volga: model basat en la construcció de la cartera de rèplica local que té uns costos de cobertura de les segones derivades, vanna (derivada de la prima respecte a la volatilitat i el subjacent) i volga (derivada segona de la prima respecte a la volatilitat), que s'afegeixen als corresponents preus de Black-Scholes per reproduir els denominats «somriures de volatilitat».
(8) Ràtios de cancel·lació anticipada: ràtios de cancel·lació anticipada calibrades a dades històriques internes
(9) Ràtios per pèrdua de crèdit: ràtios basades en estimacions de pèrdua esperada mitjançant la metodologia IFRS per a Stage 2 basats en models interns.
(10) Projecció de dipòsits sense venciment: model per a la projecció dels comptes a la vista i l'estimació del seu venciment a partir de dades històriques, tenint en compte la sensibilitat de la remuneració dels comptes a la vista als tipus d'interès de mercat i el grau de permanència dels saldos en balanç.

Ajustos a la valoració per risc de crèdit i cost de finançament

Els ajustos per valoració de crèdit (*Credit Valuation Adjustment, «CVA»*) i els ajustos per valoració de dèbit (*Debit Valuation Adjustment, «DVA»)* s'incorporen en la valoració dels derivats OTC (*Over The Counter*), conseqüència del risc associat a l'exposició creditícia de la contrapart i propi, respectivament. Addicionalment, es considera que un ajust del cost de finançament (*Funding Value Adjustment*, «FVA») és un ajust a la valoració dels derivats de l'operativa de clients no perfectament col·lateralitzats que recull els costos de finançament associats a la liquiditat necessària per a la seva realització.

El càlcul del CVA es fa tenint en compte l'exposició esperada amb cada contrapartida en cada termini futur. El CVA per a una determinada contrapartida és igual a la suma del CVA per a la totalitat dels terminis. Els ajustos a fer es calculen mitjançant l'estimació de l'exposició (EAD), la probabilitat d'incompliment (PD) i la severitat (LGD), per a tots els productes derivats sobre qualsevol subjacent, en l'àmbit d'entitat legal amb què el Grup mantingui exposició. Anàlogament, el DVA es calcula com el producte de l'exposició esperada negativa per les probabilitats d'incompliment i multiplicant el resultat per la LGD del Grup.

Les dades necessàries per al càlcul de la PD, així com de la LGD, provenen dels mercats de crèdit (*Credit Default Swaps*), i s'hi aplica el de la contrapartida per als casos en què aquest existeixi. Per als casos en què aquesta informació no està disponible, es desenvolupa un exercici que considera, entre d'altres, el sector i *rating* de la contrapart que permet assignar la probabilitat i també la severitat, calibrades directament a mercat o amb factors d'ajust a mercat de la probabilitat de fallida i pèrdues esperades històriques.

En el cas de l'FVA, aquest ajust comparteix parcialment metodologies amb el del CVA/DVA, atès que també es basa en l'exposició creditícia futura dels derivats, per bé que en aquest cas les exposicions no es compensen per contrapartida sinó a nivell agregat a l'efecte de reconèixer la gestió conjunta de la liquiditat. Les dades necessàries per al càlcul del cost de registre es basen també en cotitzacions preses de mercat de les seves emissions i derivats de crèdit.

Les variacions dels ajustos de CVA/FVA i DVA/FVA es reconeixen al capítol «Guanys o pèrdues d'actius i passius financers mantinguts per negociar (net)» del compte de pèrdues i guanys. Tot seguit es detallen els moviments d'aquests ajustos:

MOVIMENT DE CVA/FVA I DVA/FVA

(Milions d'euros)

	2018		2017	
	CVA/FVA	DVA/FVA	CVA/FVA	DVA/FVA
SALDO INICIAL	(121)	27	(237)	53
Altes/variacions dels derivats	(31)	4	96	(26)
Cancel·lació o venciment dels derivats			20	
SALDO AL TANCAMENT DE L'EXERCICI	(152)	31	(121)	27

Traspassos entre nivells

Els traspassos entre nivells dels instruments registrats a valor raonable es detallen a continuació:

TRASPASSOS ENTRE NIVELLS 31-12-2018

(Milers d'euros)

DE:	NIVELL 1		NIVELL 2		NIVELL 3	
A:	NIVELL 2	NIVELL 3	NIVELL 1	NIVELL 3	NIVELL 1	NIVELL 2
ACTIUS	93.562	4.824	150.201			
Actius financers mantinguts per negociar	**2.267**					
Valors representatius de dubte	2.267					
Actius financers a valor raonable amb canvis en un altre resultat global	**91.295**	**4.824**				
Valors representatius de dubte	91.295	4.824				
Actius financers a cost amortitzat			**150.201**			
Valors representatius de dubte			150.201			
TOTAL	93.562	4.824	150.201			

Donat el perfil de risc de l'Entitat en relació amb la seva cartera de valors representatius del deute valorat a valor raonable (vegeu Nota 3.3.3), no s'estima que la variació de valor raonable atribuïble al risc de crèdit sigui significativa.

Moviment i traspassos d'instruments financers en Nivell 3

El moviment que s'ha produït en el saldo del Nivell 3, sobre els instruments registrats a valor raonable es detalla a continuació:

MOVIMENTS D'INSTRUMENTS FINANCERS A VALOR RAONABLE DE NIVELL 3
(Milers d'euros)

	31-12-2018			31-12-2017	
	AF NO DESTINATS A NEGOCIACIÓ* – VALORS REPRESENTATIUS DE DEUTE	AF A VALOR RAONABLE AMB CANVIS EN UN ALTRE RESULTAT GLOBAL		AF DISPONIBLES PER A LA VENDA	
		VALORS REPRESENTATIUS DE DEUTE	INSTRUMENTS DE PATRIMONI	VALORS REPRESENTATIUS DE DEUTE	INSTRUMENTS DE PATRIMONI
SALDO INICIAL		86.417	307.805	5.326	439.649
Primera aplicació NIIF 9 (vegeu Nota 1)	87.207	(86.393)	0		
SALDO INICIAL AJUSTAT	87.207	24	307.805	5.326	439.649
Reclassificacions a altres nivells		**4.824**			
Utilitats o pèrdues totals	**(2.207)**	**(2)**	**(110.522)**	**(2)**	**(128.062)**
A pèrdues i guanys	(2.207)		(14.691)	0	(127.942)
A ajustos de valoració del patrimoni net		(2)	(95.831)	(2)	(120)
Compres			**718**	**0**	**19**
Liquidacions i altres			**(34.469)**	**(5.300)**	**(3.801)**
SALDO AL TANCAMENT DE L'EXERCICI	85.000	4.846	163.532	24	307.805
Total d'utilitats o pèrdues del període per als instruments mantinguts al final del període	2.207	2	110.522	2	128.062

AF: Actius Financers

(*) Valorats obligatòriament a valor raonable amb canvis en resultats

Anàlisi de sensibilitat

Amb l'objectiu de determinar si es produeix una variació significativa en el valor dels instruments financers classificats en el Nivell 3, com a conseqüència de canvis en una o més dades d'entrada no observables de mercat que reflecteixin supòsits alternatius raonablement probables, l'Entitat ha efectuat una anàlisi sobre els instruments més significatius que ha posat de manifest que no es produirien alteracions substancials dels valors obtinguts.

La taula següent resumeix els impactes en el valor raonable dels instruments financers registrats a valor raonable i classificats com a Nivell 3, utilitzant hipòtesis alternatives potencialment raonables:

IMPACTES EN CANVIAR ASSUMPCIONS EN LA VALORACIÓ D'INSTRUMENTS FINANCERS A VALOR RAONABLE DE NIVELL 3
(Milers d'euros)

	IMPACTE EN EL COMPTE DE RESULTATS		IMPACTE EN UN ALTRE RESULTAT GLOBAL (**)	
	ESCENARI MÉS FAVORABLE	ESCENARI MÉS DESFAVORABLE	ESCENARI MÉS FAVORABLE	ESCENARI MÉS DESFAVORABLE
Actius financers a valor raonable amb canvis en un altre resultat global (*)			**(449.526)**	**448.773**
Valors representatius de deute	0	0	(449.526)	448.773
TOTAL			(449.526)	448.773

(*) Es valoren amb preus de difusors de mercat amb score de qualitat baix (<=5).
(**) S'ha analitzat la variació de preus dels actius en els últims 3 anys. Es pren el màxim moviment d'aquest període i s'aplica al nominal de cada emissió per obtenir els impactes de moviment favorable i desfavorable.

En el cas particular dels actius immobiliaris, el seu valor raonable correspon al valor de taxació de mercat de l'actiu en el seu estat actual fet per experts independents:

- Per als immobles amb un valor raonable inferior a 300 milers d'euros s'utilitzen taxacions estadístiques.
- Per als immobles procedents de regularitzacions creditícies amb un valor raonable més gran o igual a 300 milers d'euros s'han sol·licitat taxacions d'acord amb els criteris establerts per l'Ordre ECO/805/2003:
  - Per a inversions immobiliàries s'utilitzen taxacions amb menys de 2 anys d'antiguitat.
  - Per a actius no corrents en venda i grups alienables d'elements que s'han classificat com a mantinguts per a la venda, s'utilitzen taxacions amb menys d'un any d'antiguitat.

El valor raonable dels actius immobiliaris no difereix significativament del valor comptable i es classifica, partint de la jerarquia de valor raonable, com a Nivell 2.

L'Entitat compta amb una política corporativa que garanteix la competència professional i la independència i objectivitat de les agències de valoració externes, d'acord amb el que estableix la normativa, que requereix que les agències de valoració compleixin els requisits de neutralitat i credibilitat per tal que l'ús de les seves estimacions no menyscabi la fiabilitat de les seves valoracions. Aquesta política estableix que la totalitat de societats i agències de valoració i taxació amb què l'Entitat treballi a Espanya estiguin inscrites en el Registre Oficial del Banc d'Espanya i que les seves valoracions es facin seguint la metodologia establerta a l'Ordre ECO/805/2003, de 27 de març.

A continuació es detallen les principals societats i agències amb què ha treballat l'Entitat a Espanya durant l'exercici:

TAXADORES D'ACTIUS IMMOBILIARIS
(Percentatge)

	ACTIUS TANGIBLES – INVERSIONS IMMOBILIÀRIES	ACTIUS NO CORRENTS EN VENDA
Krata, SA	1%	2%
Tasaciones Inmobiliarias, SA	21%	29%
Sociedad de Tasación, SA	16%	21%
Gesvalt, SA	6%	11%
JLL Valoraciones, SA	35%	3%
Ibertasa, SA	1%	6%
CBRE Valuation Advisory, SA	9%	15%
Valtenic, SA	10%	8%
Valoraciones y Tasaciones Hipotecarias, SA	0%	1%
Tecnitasa, SA	0%	2%
UVE Valoraciones, SA	0%	2%
Altres	1%	0%
TOTAL	**100%**	**100%**

39. Informació requerida per la Llei del Mercat Hipotecari

Com a emissora de cèdules hipotecàries, a continuació es presenta determinada informació rellevant sobre la totalitat d'emissions de cèdules hipotecàries de CaixaBank, SA d'acord amb els desglossaments requerits per la normativa del mercat hipotecari:

Informació sobre el suport i els privilegis de què disposen els tenidors de títols hipotecaris emesos pel Grup

CaixaBank és l'única entitat del Grup emissora de cèdules hipotecàries en territori espanyol.

Aquestes cèdules hipotecàries són valors en els quals el capital i els interessos estan especialment garantits, sense que calgui inscripció registral, per hipoteca sobre totes les que consten inscrites a favor de l'Entitat, sens perjudici de la responsabilitat patrimonial universal de l'Entitat.

Les cèdules incorporen el dret de crèdit del seu tenidor davant l'Entitat, garantit de la manera indicada en els paràgrafs anteriors, i comporten execució per reclamar-ne de l'emissor el pagament, després del seu venciment. Els tenidors dels títols esmentats tenen el caràcter de creditors amb la preferència especial que assenyala el número 3 de l'article 1.923 del Codi Civil davant qualssevol altres creditors, en relació amb la totalitat dels préstecs i crèdits hipotecaris inscrits a favor de l'emissor. Tots els tenidors de cèdules, independentment de la seva data d'emissió, tenen la mateixa prelació sobre els préstecs i crèdits que les garanteixen.

Els membres del Consell d'Administració manifesten que CaixaBank disposa de les polítiques i els procediments expressos que inclouen totes les activitats dutes a terme en l'àmbit de les emissions del mercat hipotecari que efectua i que garanteixen el compliment rigorós de la normativa del mercat hipotecari aplicable a aquestes activitats. Aquestes polítiques i procediments inclouen aspectes com els següents:

- Relació entre l'import de préstecs i crèdits i el valor de la taxació del bé hipotecat.
- Relació entre el deute i els ingressos del prestatari, així com la verificació de la informació facilitada pel prestatari i de la seva solvència.
- Evitar desequilibris entre els fluxos procedents de la cartera de cobertura i els derivats de l'atenció dels pagaments deguts pels títols emesos.
- Procediments adequats sobre la selecció de societats taxadores.

Informació sobre emissions de títols del mercat hipotecari

A continuació es presenta el valor nominal de les cèdules hipotecàries, participacions hipotecàries i certificats de transmissió hipotecària emesos per CaixaBank pendents de venciment a 31 de desembre de 2018 i 2017:

EMISSIONS DE TÍTOLS DEL MERCAT HIPOTECARI
(Milers d'euros)

	31-12-2018	31-12-2017
Cèdules hipotecàries emeses en oferta pública (valors representatius de deute)	**0**	**0**
Cèdules hipotecàries no emeses en oferta pública (valors representatius de deute)	**50.043.843**	**47.770.637**
Venciment residual fins a 1 any	2.600.000	3.300.000
Venciment residual entre 1 i 2 anys	1.175.000	3.600.000
Venciment residual entre 2 i 3 anys	7.425.000	1.175.000
Venciment residual entre 3 i 5 anys	13.140.000	10.065.000
Venciment residual entre 5 i 10 anys	24.221.135	26.143.013
Venciment residual superior a 10 anys	1.482.708	3.487.624
Dipòsits	**2.953.044**	**3.919.367**
Venciment residual fins a 1 any	53.659	946.323
Venciment residual entre 1 i 2 anys	378.958	53.659
Venciment residual entre 2 i 3 anys	675.000	378.958
Venciment residual entre 3 i 5 anys	717.222	1.092.222
Venciment residual entre 5 i 10 anys	678.205	978.205
Venciment residual superior a 10 anys	450.000	470.000
TOTAL CÈDULES HIPOTECÀRIES	**52.996.887**	**51.690.004**
De les quals: reconegudes en el passiu del balanç	*19.092.237*	*21.391.453*
Participacions hipotecàries emeses en oferta pública		
Participacions hipotecàries no emeses en oferta pública (*)	**5.172.609**	**5.831.479**
TOTAL PARTICIPACIONS HIPOTECÀRIES	**5.172.609**	**5.831.479**
Certificats de transmissió hipotecària emesos en oferta pública		
Certificats de transmissió hipotecària no emesos en oferta pública (**)	**20.676.439**	**22.164.842**
TOTAL CERTIFICATS DE TRANSMISSIÓ HIPOTECÀRIA	**20.676.439**	**22.164.842**

(*) El venciment mitjà ponderat a 31 de desembre de 2018 és de 144 mesos (152 mesos a 31 de desembre de 2017).
(**) El venciment mitjà ponderat a 31 de desembre de 2018 és de 176 mesos (188 mesos a 31 de desembre de 2017).

Informació relativa a préstecs i crèdits hipotecaris

A continuació es presenta el valor nominal del total de préstecs i crèdits hipotecaris de CaixaBank, així com d'aquells que resulten elegibles d'acord amb el que disposa la norma aplicable a l'efecte del càlcul del límit de l'emissió de cèdules hipotecàries.

PRÉSTECS HIPOTECARIS. ELEGIBILITAT I COMPUTABILITAT A L'EFECTE DEL MERCAT HIPOTECARI
(Milers d'euros)

	31-12-2018	31-12-2017
Total préstecs	**115.923.645**	**121.264.013**
Participacions hipotecàries emeses	**5.173.801**	**5.848.560**
Dels quals: Préstecs mantinguts en balanç	*5.172.609*	*5.831.479*
Certificats de transmissió d'hipoteca emesos	**20.679.781**	**22.170.892**
Dels quals: Préstecs mantinguts en balanç	*20.676.439*	*22.164.842*
Préstecs hipotecaris afectes en garantia de finançaments rebuts	**0**	**0**
Préstecs que avalen l'emissió de bons hipotecaris i cèdules hipotecàries	**90.070.063**	**93.244.561**
Préstecs no elegibles	22.301.943	25.000.761
Compleixen els requisits per ser elegibles, excepte el límit de l'article 5.1 del RD 716/2009, de 24 d'abril	9.168.099	11.747.469
Resta	13.133.844	13.253.292
Préstecs elegibles	67.768.120	68.243.800
Imports no computables	101.253	125.558
Imports computables	67.666.867	68.118.242
Préstecs que cobreixen emissions de bons hipotecaris	0	
Préstecs aptes per a cobertura de les emissions de cèdules hipotecàries	67.666.867	68.118.242

Addicionalment, es presenta determinada informació sobre la totalitat dels préstecs i crèdits hipotecaris pendents i sobre els que resulten elegibles sense considerar els límits al seu còmput que estableix l'article 12 del RD 716/2009, de 24 d'abril:

PRÉSTECS I CRÈDITS HIPOTECARIS
(Milers d'euros)

	31-12-2018		31-12-2017	
	TOTAL CARTERA PRÉSTECS I CRÈDITS	TOTAL CARTERA ELEGIBLE PRÉSTECS I CRÈDITS	TOTAL CARTERA PRÉSTECS I CRÈDITS	TOTAL CARTERA ELEGIBLE PRÉSTECS I CRÈDITS
Segons origen de les operacions	**90.070.063**	**67.768.120**	**93.244.561**	**68.243.800**
Originades per l'Entitat	89.120.794	67.155.968	92.839.143	67.963.264
Resta	949.269	612.152	405.418	280.536
Segons moneda	**90.070.063**	**67.768.120**	**93.244.561**	**68.243.800**
Euro	89.275.600	67.180.645	92.383.924	67.690.635
Resta	794.463	587.475	860.637	553.165
Segons la situació de pagament	**90.070.063**	**67.768.120**	**93.244.561**	**68.243.800**
Normalitat	82.927.626	66.279.531	84.237.458	66.462.795
Morosa	7.142.437	1.488.589	9.007.103	1.781.005
Segons el seu venciment mitjà residual	**90.070.063**	**67.768.120**	**93.244.561**	**68.243.800**
Fins a 10 anys	18.083.850	13.095.414	18.967.791	13.448.339
De 10 a 20 anys	46.671.133	37.327.820	47.400.207	37.100.367
De 20 a 30 anys	22.853.060	16.732.822	24.124.284	16.799.534
Més de 30 anys	2.462.020	612.064	2.752.279	895.560
Segons tipus d'interès	**90.070.063**	**67.768.120**	**93.244.561**	**68.243.800**
Fix	17.461.882	14.429.927	8.943.159	5.728.065
Variable	72.592.661	53.325.053	83.337.322	61.605.342
Mixt	15.520	13.140	964.080	910.393
Segons els titulars	**90.070.063**	**67.768.120**	**93.244.561**	**68.243.800**

PRÉSTECS I CRÈDITS HIPOTECARIS
(Milers d'euros)

	31-12-2018		31-12-2017	
	TOTAL CARTERA PRÉSTECS I CRÈDITS	TOTAL CARTERA ELEGIBLE PRÉSTECS I CRÈDITS	TOTAL CARTERA PRÉSTECS I CRÈDITS	TOTAL CARTERA ELEGIBLE PRÉSTECS I CRÈDITS
Persones jurídiques i persones físiques empresaris	18.813.670	9.131.115	20.523.149	9.973.569
Del qual: Promocions immobiliàries	*4.051.954*	*1.792.194*	*4.342.910*	*2.089.979*
Resta de persones físiques i institucions sense ànim de lucre	71.256.393	58.637.005	72.721.412	58.270.231
Segons les garanties de les operacions	**90.070.063**	**67.768.120**	**93.244.561**	**68.243.800**
Actius / Edificis acabats	**86.339.855**	**66.398.300**	**89.578.035**	**66.728.904**
Residencials	74.668.261	60.869.837	76.726.870	60.614.024
Dels quals: Habitatges de protecció oficial	*2.153.799*	*1.745.411*	*2.460.350*	*1.798.690*
Comercials	3.781.475	2.042.044	4.485.927	2.350.724
Resta	7.890.119	3.486.419	8.365.238	3.764.156
Actius / Edificis en construcció	**2.494.073**	**842.403**	**2.159.444**	**966.680**
Residencials	1.817.424	711.867	1.669.869	826.282
Dels quals: Habitatges de protecció oficial	*27.579*	*7.857*	*42.548*	*11.788*
Comercials	82.316	31.477	83.716	14.724
Resta	594.333	99.059	405.859	125.674
Terrenys	**1.236.135**	**527.417**	**1.507.082**	**548.216**
Urbanitzats	968.683	519.818	1.192.572	531.954
Resta	267.452	7.599	314.510	16.262

A continuació es presenta un detall dels préstecs i crèdits hipotecaris elegibles afectes a les emissions de cèdules hipotecàries de CaixaBank a 31 de desembre de 2018 i 2017, segons l'import principal pendent de cobrament dels crèdits i préstecs, dividit per l'últim valor raonable de les garanties afectes (LTV):

PRÉSTECS I CRÈDITS HIPOTECARIS ELEGIBLES
(Milers d'euros)

	31-12-2018	31-12-2017
Hipoteca sobre habitatge	**61.520.957**	**61.378.664**
Operacions amb LTV inferior al 40%	26.099.321	25.953.442
Operacions amb LTV entre el 40% i el 60%	24.388.433	25.440.398
Operacions amb LTV entre el 60% i el 80%	11.033.203	9.984.824
Altres béns rebuts com a garantia	**6.247.163**	**6.865.136**
Operacions amb LTV inferior al 40%	4.015.508	4.436.395
Operacions amb LTV entre el 40% i el 60%	2.155.422	2.345.122
Operacions amb LTV superior al 60%	76.233	83.619
TOTAL	**67.768.120**	**68.243.800**

Els moviments dels préstecs i crèdits hipotecaris que donen suport a l'emissió de cèdules hipotecàries són els que es detallen a continuació:

PRÉSTECS I CRÈDITS HIPOTECARIS. MOVIMENTS DELS VALORS NOMINALS EN L'EXERCICI
(Milers d'euros)

	31-12-2018	
	PRÉSTECS ELEGIBLES	PRÉSTECS NO ELEGIBLES
Saldo a l'inici de l'exercici	**68.243.800**	**25.000.761**
Baixes en l'exercici	**7.561.245**	**6.550.579**
Cancel·lacions al venciment	0	1.846
Cancel·lacions anticipades	265.532	694.752
Subrogacions per altres entitats	198.685	83.645
Resta	7.097.028	5.770.336
Altes en l'exercici	**7.085.565**	**3.851.761**
Originades per l'Entitat	6.028.689	3.106.185
Subrogacions per altres entitats	14.675	12.922
Resta	1.042.201	732.654
Saldo al final de l'exercici	**67.768.120**	**22.301.943**

Els imports disponibles (imports compromesos no disposats) de la totalitat de la cartera de préstecs i crèdits hipotecaris pendents d'amortització a 31 de desembre de 2018 i 2017 són els següents:

DISPONIBLES DE PRÉSTECS I CRÈDITS HIPOTECARIS
(Milers d'euros)

	31-12-2018	31-12-2017
Potencialment elegible	17.353.427	17.686.207
Resta	3.785.752	3.388.881
TOTAL	**21.139.179**	**21.075.088**

A continuació es presenta el càlcul del grau de col·lateralització i sobrecol·lateralització a 31 de desembre de 2018 i 2017 de les cèdules hipotecàries emeses per CaixaBank:

GRAU DE COL·LATERALITZACIÓ I SOBRECOL·LATERALITZACIÓ
(Milers d'euros)

		31-12-2018	31-12-2017
Cèdules hipotecàries no nominatives		50.043.843	47.770.637
Cèdules hipotecàries nominatives registrades en dipòsits de la clientela		2.953.044	3.899.367
Cèdules hipotecàries nominatives registrades en entitats de crèdit		0	20.000
CÈDULES HIPOTECÀRIES EMESES	**(A)**	**52.996.887**	**51.690.004**
Cartera total de préstecs i crèdits hipotecaris pendents d'amortització (*)		115.923.645	121.264.013
Participacions hipotecàries emeses		(5.173.801)	(5.848.560)
Certificats de transmissió hipotecària emesos		(20.679.781)	(22.170.892)
CARTERA DE PRÉSTECS I CRÈDITS COL·LATERAL PER A CÈDULES HIPOTECÀRIES	**(B)**	**90.070.063**	**93.244.561**
COL·LATERALITZACIÓ:	**(B)/(A)**	**170%**	**180%**
SOBRECOL·LATERALITZACIÓ:	**[(B)/(A)]-1**	**70%**	**80%**

(*) Inclou cartera de balanç i fora de balanç.

40. Transaccions amb parts vinculades

El «personal clau de la direcció» de CaixaBank, entès com les persones que tenen autoritat i responsabilitat per planificar, dirigir i controlar les activitats de l'Entitat, directament o indirectament, està integrat per tots els membres del Consell d'Administració i l'Alta Direcció de CaixaBank, SA. Pels seus càrrecs, cadascuna de les persones que integren aquest col·lectiu es considera «part vinculada».

També es consideren parts vinculades els familiars pròxims al «personal clau de la direcció», entesos com aquells membres de l'entorn familiar que podrien exercir influència en aquesta persona, o ser influïts per aquesta persona en els seus assumptes amb l'Entitat. Entre aquests s'inclouran: i) el cònjuge; ii) els ascendents, descendents i germans i els respectius cònjuges; iii) els ascendents, descendents i germans del cònjuge, i iv) les persones a càrrec seu o a càrrec del cònjuge; les persones amb anàloga relació d'afectivitat a les descrites anteriorment, així com les societats en què el personal clau o els seus familiars pròxims exerceixen control, control conjunt o influència significativa, o bé tenen directament o indirectament un poder de vot important.

D'acord amb el que disposa el Reglament del Consell d'Administració, les operacions amb els consellers i les seves parts vinculades hauran de ser autoritzades pel Consell d'Administració, amb l'informe previ de la Comissió d'Auditoria i Control, llevat que simultàniament es compleixin les tres condicions següents: i) que es facin en virtut de contractes amb unes condicions estandarditzades i que s'apliquin en massa a molts clients; ii) que es facin a preus o tarifes establerts amb caràcter general per qui actuï com a subministrador del bé o servei del qual es tracti; i iii) que la quantia de l'operació no superi l'u per cent (1%) dels ingressos anuals de la societat. Així mateix, i sens perjudici de l'anterior, la concessió de crèdits, avals o garanties al «personal clau de la direcció» requereix l'autorització expressa del Banc d'Espanya.

En el cas dels crèdits als membres del Consell d'Administració que són empleats de CaixaBank i a l'Alta Direcció, la política seguida en la concessió es regeix pel que disposen el conveni del sector de caixes i entitats financeres d'estalvi i la normativa laboral interna que l'ha desplegat. A continuació es presenten detalls del finançament concedit al «personal clau de l'administració i direcció:»

FINANÇAMENT VIU AL PERSONAL CLAU DE L'ADMINISTRACIÓ I DIRECCIÓ
(Milers d'euros)

	31-12-2018	31-12-2017
Finançament viu	**8.109**	**8.941**
Venciment mitjà	21	22
Tipus d'interès mitjà (%)	0,29	0,38
Finançament concedit durant l'exercici	**8**	**15**
Venciment mitjà	0	4
Tipus d'interès mitjà (%)	5,78	0% (targetes)

La resta d'operacions actives, passives o de prestació de serveis financers, concertades per CaixaBank amb el «personal clau de la direcció», així com amb les seves parts vinculades, s'han concedit en condicions de mercat. D'altra banda, cap d'aquestes transaccions és d'un import significatiu. Així mateix no hi ha evidència de deteriorament ni en el valor dels actius financers ni dels avals i compromisos contingents mantinguts amb «personal clau de direcció».

A continuació es detallen els saldos més significatius entre CaixaBank i les empreses dependents, negocis conjunts i associades, així com els mantinguts amb Consellers, Alta Direcció i altres parts vinculades (familiars i empreses vinculades al «personal clau de la direcció») de CaixaBank i els mantinguts amb altres parts vinculades, així com amb el fons de pensions d'empleats. També es detallen els imports registrats en el compte de pèrdues i guanys com a conseqüència de les operacions efectuades. La totalitat dels saldos i operacions efectuats entre parts vinculades formen part del tràfic ordinari i es duen a terme en condicions de mercat.

SALDOS I OPERACIONS AMB PARTS VINCULADES

(Milers d'euros)

	ACCIONISTA SIGNIFICATIU (1)		ENTITATS DEL GRUP		ENTITATS ASSOCIADES I MULTIGRUP		ADMINISTRADORS I ALTA DIRECCIÓ (2)		ALTRES PARTS VINCULADES (3)		PLA DE PENSIONS D'EMPLEATS	
	31-12-2018	31-12-2017	31-12-2018	31-12-2017	31-12-2018	31-12-2017	31-12-2018	31-12-2017	31-12-2018	31-12-2017	31-12-2018	31-12-2017
ACTIU												
Crèdits sobre entitats de crèdit			722.821	645.785								
Préstecs i bestretes	32.398	185.439	12.555.597	16.610.538	601.963	473.612	7.114	8.933	10.998	11.173	0	0
Adquisició temporal d'actius			*257.433*	*201.983*								
Préstecs hipotecaris	*30.806*	*114.320*	*48.655*	*10.838*	*1.785*	*3.522*	*7.041*	*8.748*	*5.765*	*6.309*		
Resta	*1.592*	*71.119*	*12.249.509*	*16.397.717*	*600.178*	*470.090*	*73*	*185*	*5.233*	*4.864*		
Dels quals: correcció de valor				*(5.275)*		*(534)*	*(4)*	*(1)*	*(9)*	*(10)*		
Instruments de patrimoni											5.317	5.416
Valors representatius de deute		9.362	304.514	304.466								
TOTAL	**32.398**	**194.801**	**13.582.932**	**17.560.789**	**601.963**	**473.612**	**7.114**	**8.933**	**10.998**	**11.173**	**5.317**	**5.416**
PASSIU												
Dipòsits d'entitats de crèdit	8.951	16.555	137	6.300		29						
Dipòsits de clients	330.452	782.482	4.823.476	6.892.258	426.223	1.802.184	38.787	23.873	96.717	18.694	36.336	56.696
Derivats												
Valors representatius de deute emesos			116.800	198.684								1.000
Passiu fora de balanç (4)							292.191	320.185	30.185	74.855		
TOTAL	**339.403**	**799.037**	**4.940.413**	**7.097.242**	**426.223**	**1.802.213**	**330.978**	**344.058**	**126.902**	**93.549**	**36.336**	**57.696**
PÈRDUES I GUANYS												
Ingressos per interessos	1.805	3.256	220.427	146.766	2.587	714	23	41	187	202		
Despeses per interessos	(1)		(80.746)	(67.780)	(14)	(80)	(2)	(5)	(21)	(6)	(155)	(155)
Ingressos per dividends (5)				715.140		174.905						
Ingressos per comissions	245	466	714.050	724.478	204.982	188.660	(1)	(1)	8	3	401	397
Despeses per comissions			(11.286)	(5.797)			(1)		(1)			
TOTAL	**2.049**	**3.722**	**842.445**	**1.512.807**	**207.555**	**364.199**	**19**	**35**	**173**	**199**	**246**	**242**
ALTRES												
Riscos contingents	1.592	9.382	481.433	543.539	25.127	107.220		10	237	92		
Compromisos contingents			3.406.201	3.919.133	308.009	299.869	1.293	2.038	11.985	6.703		
Compromisos postocupació							15.904	44.604				
TOTAL	**1.592**	**9.382**	**3.887.634**	**4.462.672**	**333.136**	**407.089**	**17.197**	**46.652**	**12.222**	**6.795**	**0**	**0**

(1) «Accionista significatiu» són aquells accionistes que tinguin la condició d'entitat dominant o que exerceixin un control conjunt o una influència significativa sobre el Grup, aquesta última en els termes definits a la NIC 28, independentment dels seus drets econòmics. En aquest sentit, fan referència únicament a aquells saldos i operacions efectuades amb la Fundació Bancària "la Caixa", CriteriaCaixa i les seves entitats dependents. A 31 de desembre de 2018, la participació de CriteriaCaixa en CaixaBank és del 40%.

(2) S'informa sobre els Administradors i l'Alta Direcció de CaixaBank.

(3) Familiars i entitats vinculades a membres del Consell d'Administració i l'Alta Direcció de CaixaBank.

(4) Inclou Fons d'Inversió, Contractes d'assegurances, Fons de pensions i Compromisos postocupació aportats.

(5) Determinat segons el criteri de meritació.

Les operacions entre empreses del grup formen part del tràfic ordinari i s'efectuen en condicions de mercat.

A 31 de desembre de 2018 i 2017, CriteriaCaixa manté derivats amb CaixaBank per cobrir els tipus d'interès de préstecs bancaris bilaterals, per un valor nominal de 1.100 milions d'euros. A 31 de desembre de 2018 i 2017, el valor raonable d'aquest derivat puja a 13 i 11 milions, respectivament.

Addicionalment, CriteriaCaixa, com a part del grup fiscal de CaixaBank, ha aportat 543 milions d'euros als pagaments per impost sobre els guanys (vegeu Estat de Flux d'Efectiu).

Descripció de les relacions entre Fundació Bancària "la Caixa" i CaixaBank

La Fundació Bancària "la Caixa", CriteriaCaixa i CaixaBank mantenen un Protocol Intern de Relacions que regula els mecanismes i criteris de relació entre CaixaBank i la Fundació Bancària "la Caixa" i CriteriaCaixa. Aquest Protocol l'han subscrit el Consell d'Administració de CaixaBank l'1 de febrer de 2018 i la Fundació Bancària "la Caixa" i el Consell d'Administració de CriteriaCaixa el 25 de gener de 2018.

41. Altres requeriments d'informació

41.1. Medi ambient

No hi ha risc de naturalesa ambiental significatiu a causa de l'activitat de l'Entitat, i per tant, no és necessari incloure cap desglossament específic en el document d'informació mediambiental (Ordre del Ministeri de Justícia JUS/471/2017).

L'Entitat integra el compromís amb el respecte i la protecció de l'entorn en la gestió del negoci, els seus projectes, productes i serveis (vegeu l'apartat corresponent a l'Informe de Gestió adjunt).

El 2018, l'Entitat no ha estat objecte de multes o sancions rellevants relacionades amb el compliment de la normativa ambiental.

41.2. Serveis d'atenció al client

CaixaBank disposa d'un Servei d'Atenció al Client (SAC) encarregat d'atendre i resoldre queixes i reclamacions de clients. És un servei separat dels serveis comercials i actua independentment de criteri i sobre la base de la normativa de protecció de la clientela de serveis financers.

En cas que el reclamant no obtingui una resolució satisfactòria o que hagi transcorregut el termini regulatori sense obtenir resposta, pot acudir als Serveis de Reclamacions dels Supervisors: Banc d'Espanya, Comissió Nacional de Valors i Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions. Els informes dels Serveis de Reclamacions dels Supervisors no són vinculants i l'entitat reclamada pot decidir si rectifica la seva actuació de conformitat amb les conclusions del Supervisor.

A més, també són funcions del Servei d'Atenció al Client: l'execució de les resolucions adoptades; la detecció de riscos legals i operatius a partir de les reclamacions rebudes i la formulació i l'impuls de propostes de millora per a la mitigació dels riscos detectats; el control del funcionament adequat del sistema de reclamacions i la presentació de la informació sobre la gestió de les reclamacions als òrgans de direcció de l'entitat i a les autoritats supervisores. Així mateix, el Servei d'Atenció al Client participa en el procés d'aprovació de nous productes mitjançant el Comitè de Productes i anticipa possibles problemàtiques a partir de l'experiència de reclamacions.

De l'anàlisi detallada de les reclamacions i, en particular, dels informes emesos pels Serveis de Reclamacions dels Supervisors durant el 2018, s'han detectat punts de millora en les polítiques, procediments i documents destinats a la comercialització de productes i serveis de CaixaBank i el seu Grup que han donat lloc a l'elaboració de 18 propostes de millora per part del Servei d'Atenció al Client.

El temps mitjà de resolució de les reclamacions es va reduir, el 2018, a més de la meitat motivat principalment per la necessitat d'adaptació als nous terminis regulatoris introduïts per la normativa de resolució alternativa de conflictes, així com als que preveu la normativa de serveis de pagament l'entrada en vigor dels quals es produirà el febrer de 2019. El temps mitjà de resolució el 2018 se situa en 20 dies naturals; el 2017 era de 49 dies naturals.

El SAC es complementa amb l'equip d'Atenció al Client (AC), en dependència de la Direcció General de Negoci. Entre les seves funcions, destaca la gestió de reclamacions i queixes telefòniques, així com les relacionades amb aspectes de qualitat de servei i sol·licitud d'informació, i aspectes d'índole reputacional des del punt de vista corporatiu. També s'encarreguen d'oferir suport al territori perquè puguin prevenir i resoldre situacions que originin desacords amb el client i compartir amb altres departaments i filials els motius d'insatisfacció per detectar processos a corregir i ajudar a implantar millores que redundin en la reducció de possibles reclamacions de clients:

RECLAMACIONS REBUDES

(Nombre de reclamacions)

	2018	2017
ATESES PEL SERVEI D'ATENCIÓ AL CLIENT, ATENCIÓ AL CLIENT I DEFENSOR DEL CLIENT	83.093	155.704
Servei d'Atenció al Client (SAC) i Atenció al Client (AC)	83.093	154.366
Defensor del Client (DC) (*)	0	1.338
QUEIXES I RECLAMACIONS FORMULADES PER TELÈFON	11.415	8.243
Atenció al Client (AC)	11.415	8.243
PRESENTADES DAVANT ELS SERVEIS DE RECLAMACIONS DELS SUPERVISORS	1981	3.401
Banc d'Espanya	1.900	3.331
Comissió Nacional del Mercat de Valors	81	70

(*) Durant el mes d'abril del 2017, el Defensor del Client de CaixaBank va cessar la seva activitat. Fins llavors havia desenvolupat la seva tasca com a instància alternativa al SAC.

El nombre d'informes o resolucions emesos pels serveis d'atenció al client i els serveis de reclamacions dels supervisors és el següent:

INFORMES EMESOS PER SERVEIS D'ATENCIÓ AL CLIENT I SERVEIS DE RECLAMACIÓ DE SUPERVISORS

	SAC I AC		DEFENSOR DEL CLIENT		BANC D'ESPANYA		CNMV	
TIPUS DE RESOLUCIÓ	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017
Favorables al reclamant	24.032	20.376	0	191	318	406	23	26
Favorables a l'entitat	45.502	108.838	0	330	187	229	20	29
Assentiments			0	70	356	172	14	14
Altres (no admesa/sense pronunciament)	9.919	21.060	0	658	531	105	0	2
TOTAL	**79.453**	**150.274**	**0**	**1.249**	**1.392**	**912**	**57**	**71**

42. Estats de fluxos d'efectiu

A continuació es detallen les principals variacions de fluxos d'efectiu, corresponents a l'exercici, segregats segons la seva naturalesa:

- Activitats d'explotació: (-1.258 milions d'euros) La variació es deu principalment a l'increment de saldo en el Deute públic espanyol durant l'any 2018 en actius financers a cost amortitzat i actius financers a valor raonable amb canvis en un altre resultat global, compensat parcialment pel flux generat pel resultat ajustat de l'exercici
- Activitats d'inversió: (697 milions d'euros) Els motius principals d'aquesta variació és el cobrament de venda de la participació en Repsol compensat parcialment per la compra de les accions de BPI, passant d'aquesta manera a ser titular del 100% del capital social de Banco BPI.
- Activitats de finançament (-1.792 milions d'euros): La variació dels recursos i liquiditat disponible durant l'exercici procedeix, fonamentalment, dels fluxos d'efectiu ordinaris derivats de les emissions i amortitzacions d'instruments de deute o de capital propis, així com dels dividends pagats.

Annex 1 – Participacions de CaixaBank en societats dependents del Grup CaixaBank

(Milers d'euros)

DENOMINACIÓ SOCIAL I ACTIVITAT	ADREÇA	% PARTICIPACIÓ Directa	% PARTICIPACIÓ TOTAL	CAPITAL SOCIAL	RESERVES	RESULTATS	COST DE LA PARTICIPACIÓ DIRECTA (NET)
Aris Rosen, SAU Serveis	Avinguda Diagonal, 621-629 08028 Barcelona Espanya	100,00	100,00	60	(2.901)	1.101	1.432
Arquitrabe activos, SL Hòlding de participacions	Avinguda Diagonal, 621-629 08028 Barcelona Espanya	100,00	100,00	98.431	10.019	2.424	111.147
Banc BPI, SA Banca	R. Tenente Valadim 284 4100-476 Porto Portugal	100,00	100,00	1.293.063	841.243	914.311	2.060.312
Banco Português de Investimento, SA Banca	Rua Tenente Valadim, 284 4100-476 Porto Portugal	-	100,00	17.500	8.669	2.083	-
BPI (Suisse), SA (2) Gestió d'actius	1, etienne dumont 1204 Ginebra Suïssa	-	100,00	3.000	4.539	3.322	-
BPI Gestão de Activos – Sociedade Gestora de Fundos de Investimento Gestora d'institucions d'inversió col·lectiva	Largo Jean Monnet, 1 - 5º 1269-067 Lisboa Portugal	-	100,00	2.500	13.453	6.296	-
BPI Madeira, SGPS, Unipessoal Participacions financeres	Rua da Alfândega, 18 - 3º 9000-059 Funchal Portugal	-	100,00	150.000	1.425	18.768	-
BPI Private Equity – Sociedade de Capital de Risco, SA Capital de risc	Rua Tenente Valadim, 284 4100-476 Porto Portugal	-	100,00	28.895	(4.213)	1.100	-
BPI Vida e Pensões – Companhia de Seguros, SA Assegurances de vida i gestió de fons de pensions	Braamcamp, 11 1250-049 Lisboa Portugal	-	100,00	76.000	47.896	8.880	-

PARTICIPACIONS DE CAIXABANK EN SOCIETATS DEPENDENTS DEL GRUP CAIXABANK (2 / 7)

(Milers d'euros)

DENOMINACIÓ SOCIAL I ACTIVITAT	ADREÇA	% PARTICIPACIÓ Directa	% PARTICIPACIÓ TOTAL	CAPITAL SOCIAL	RESERVES	RESULTATS	COST DE LA PARTICIPACIÓ DIRECTA (NET)
BPI, Incorporated (3) Banca	92, Ferry Street 2nd floor - Front Newark 7105 New Jersey EUA	-	100,00	5	851	(6)	-
BuildingCenter, SAU Tenidora d'actius immobiliaris	Passeig de Recoletos, 37, planta 6 28004 Madrid Espanya	100,00	100,00	2.000.060	575.809	(451.717)	2.633.228
Caixa Capital Biomed, SCR SA Societat de capital risc	Avinguda Diagonal - Torre II, 621 08028 Barcelona Espanya	90,91	90,91	1.200	957	1.844	3.400
Caixa Capital Fondos Sociedad De Capital Riesgo, SA Societat de capital risc	Passeig de la Castellana, 51 28046 Madrid Espanya	100,00	100,00	1.200	20.577	1.747	23.934
Caixa Capital Micro SCR, SA Societat de capital risc	Passeig de la Castellana, 51 28046 Madrid Espanya	100,00	100,00	1.200	1.074	295	2.404
Caixa Capital Tic, SCR SA Societat de capital risc	Avinguda Diagonal - Torre II, 621 08028 Barcelona Espanya	80,65	80,65	1.209	7.854	(384)	7.448
Caixa Corp, SA Tenidora d'accions	Avinguda Diagonal, 621-629 08028 Barcelona Espanya	100,00	100,00	361	336	(6)	585
Caixa Emprendedor XXI, SAU Foment d'activitats financeres i emprenedores	Avinguda Diagonal, 621, Torre 1 08028 Barcelona Espanya	100,00	100,00	1.007	24.066	715	24.954

PARTICIPACIONS DE CAIXABANK EN SOCIETATS DEPENDENTS DEL GRUP CAIXABANK (3 / 7)

(Milers d'euros)

DENOMINACIÓ SOCIAL I ACTIVITAT	ADREÇA	% PARTICIPACIÓ Directa	% PARTICIPACIÓ TOTAL	CAPITAL SOCIAL	RESERVES	RESULTATS	COST DE LA PARTICIPACIÓ DIRECTA (NET)
Caixabank Asset Management Luxembourg, SA Gestora d'institucions d'inversió col·lectiva	60, Avenue J.F. Kennedy 1855 Luxembourg Luxemburg	0,00	100,00	150	2.409	905	-
CaixaBank Asset Management, SGIIC, SAU Gestora d'institucions d'inversió col·lectiva	Passeig de la Castellana, 51 28046 Madrid Espanya	100,00	100,00	86.310	33.983	72.932	111.351
CaixaBank Brasil Escritório de Representaçao Ltda. (1) Oficina de representació	Avinguda Pres. Juscelino Kubitschek, 1327 18º andar 04543-011 São Paulo Brasil	100,00	100,00	1.200	490	1.258	345
CaixaBank Business Intelligence, SAU Desenvolupament de projectes digitals	Avinguda Diagonal, 609-615, 6a planta 08028 Barcelona Espanya	100,00	100,00	100	1.365	313	1.200
CaixaBank Consumer Finance, EFC, SA Finançament al consum	Carrer Caleruega, 102 28033 Madrid Espanya	100,00	100,00	135.156	169.399	25.033	361.216
CaixaBank Digital Business, SA Gestió de canals electrònics	Carrer Provençals, 35 08019 Barcelona Espanya	100,00	100,00	13.670	9.797	344	21.144
CaixaBank Electronic Money, EDE, SL Entitat de pagament	Carrer Caleruega 102, Planta 9 28033 Madrid Espanya	0,00	90,00	550	3.725	1.653	-
CaixaBank Equipment Finance, SAU Arrendament de vehicles i béns d'equipament	Carrer Caleruega, 102 28033 Madrid Espanya	0,00	100,00	10.518	30.010	7.966	-
CaixaBank Facilities Management, SA Gestió d'obres, manteniment, logística i compres	Carrer Provençals, 39 (Torre Pujades) 08019 Barcelona Espanya	100,00	100,00	1.803	1.871	1993	2.053

PARTICIPACIONS DE CAIXABANK EN SOCIETATS DEPENDENTS DEL GRUP CAIXABANK (4 / 7)

(Milers d'euros)

DENOMINACIÓ SOCIAL I ACTIVITAT	ADREÇA	% PARTICIPACIÓ Directa	% PARTICIPACIÓ TOTAL	CAPITAL SOCIAL	RESERVES	RESULTATS	COST DE LA PARTICIPACIÓ DIRECTA (NET)
CaixaBank notas minoristas, SAU Financera	Passeig de la Castellana, 51 28046 Madrid Espanya	100,00	100,00	60	992	421	9.112
CaixaBank Payments, EFC EP, SA (4) Financera	Carrer Caleruega 201, Planta 9 28033 Madrid Espanya	100,00	100,00	261.803	(198.495)	315.674	261.980
Caixabank Titulización SGFT, SA Gestora de fons de titulització	Passeig de la Castellana, 51 28046 Madrid Espanya	100,00	100,00	1.503	918	2.884	6.423
Cestainmob, SL Explotació de béns mobles i immobles	Avinguda Diagonal, 621-629 08028 Barcelona Espanya	-	100,00	120	517	(3)	-
Coia Financiera Naval, SL Prestació serveis financers i d'intermediació en el sector naval	Carrer José Ortega y Gasset, 29 28006 Madrid Espanya	76,00	76,00	3	(0)	7	2
Corporación Hipotecaria Mutual, EFC, SA Crèdit hipotecari	Passeig de la Castellana, 51 28046 Madrid Espanya	100,00	100,00	3.005	82.153	1.183	80.666
El Abra Financiera Naval, SL Prestació serveis financers i d'intermediació en el sector naval	Carrer José Ortega y Gasset, 29 28006 Madrid Espanya	76,00	76,00	3	(2)	8	2
Estugest, SA Activitats de gestoria i serveis	Avinguda Diagonal, 621-629 08028 Barcelona Espanya	100,00	100,00	661	1.742	15	2.381
GDS CUSA, SAU Serveis especialitzats de *backoffice* d'administració	Carrer Provençals, 39 08019 Barcelona Espanya	100,00	100,00	1.803	16.070	3.474	9.579

PARTICIPACIONS DE CAIXABANK EN SOCIETATS DEPENDENTS DEL GRUP CAIXABANK (5 / 7)

(Milers d'euros)

DENOMINACIÓ SOCIAL I ACTIVITAT	ADREÇA	% PARTICIPACIÓ Directa	% PARTICIPACIÓ TOTAL	CAPITAL SOCIAL	RESERVES	RESULTATS	COST DE LA PARTICIPACIÓ DIRECTA (NET)
Grupo Aluminios de Precisión, SLU (*) Fosa d'alumini en motllos de sorra	Merindad de Cuesta Urria, 26 09001 Burgos Espanya	100,00	100,00	7.500	19.394	114	3.360
Grupo Riberebro Integral, SL (*) Fabricació i comercialització de productes agrícoles	P. I. La llanada, Parcel·la 31397 26540 Alfaro Espanya	-	60,00	6.940	6.943	(267)	-
HipoteCaixa 2, SL Societat gestora de crèdits hipotecaris	Avinguda Diagonal, 621-629 08028 Barcelona Espanya	100,00	100,00	3	223.602	3.168	226.619
Hiscan Patrimonio, SA Hòlding de participacions	Avinguda Diagonal, 621-629 08028 Barcelona Espanya	100,00	100,00	46.867	178.787	55.320	283.203
Inter Caixa, SA Serveis	Avinguda Diagonal, 621-629 08028 Barcelona Espanya	99,99	100,00	60	(14)	(3)	47
Inversiones corporativas digitales, SL Hòlding de participacions	Avinguda Diagonal, 621-629 08028 Barcelona Espanya	-	100,00	3	(3.065)	0	-
Inversiones Inmobiliarias Teguise Resort, SL Hotels i allotjaments similars	Avinguda del Jablillo, 1 Hotel Teguise Playa 35508 Teguise Espanya	60,00	60,00	7.898	8.617	2.704	9.718
Inversiones Valencia Capital, SA Hòlding de participacions	Avinguda Diagonal, 621-629 08028 Barcelona Espanya	100,00	100,00	10.557	2.202	72	9.456
Líderes de empresa Siglo XXI, SL Seguretat privada de béns i persones	Avinguda Diagonal, 621-629 08028 Barcelona Espanya	100,00	100,00	378	479	160	753

PARTICIPACIONS DE CAIXABANK EN SOCIETATS DEPENDENTS DEL GRUP CAIXABANK (6 / 7)

(Milers d'euros)

DENOMINACIÓ SOCIAL I ACTIVITAT	ADREÇA	% PARTICIPACIÓ Directa	% PARTICIPACIÓ TOTAL	CAPITAL SOCIAL	RESERVES	RESULTATS	COST DE LA PARTICIPACIÓ DIRECTA (NET)
Negocio de Finanzas e Inversiones II, SL Financera	Avinguda Diagonal, 621-629 08028 Barcelona Espanya	100,00	100,00	6	443	(0)	449
Nuevo Micro Bank, SAU Finançament de microcrèdits	Carrer Aduana, 18 28013 Madrid Espanya	100,00	100,00	90.186	212.191	30.696	90.186
PromoCaixa, SA Comercialització de productes	Gran Via Carles III, 105 1a pl. 08028 Barcelona Espanya	99,99	100,00	60	1.894	17.414	1.644
Puerto Triana, SAU Promoció immobiliària especialitzada en centres comercials	Carrer Gonzalo Jimenez De Quesada, núm 2. 41092 Sevilla Espanya	100,00	100,00	124.290	47.326	(15.709)	155.907
Sercapgu, SL Hòlding de participacions	Avinguda Diagonal, 621-629 08028 Barcelona Espanya	100,00	100,00	4.230	(409)	99	632
Silc Immobles, SA Explotació, gestió i administració d'immobles	Passeig de la Castellana, 51 28046 Madrid Espanya	-	100,00	40.070	106.819	127	0
Silk Aplicaciones, SLU Prestació de serveis informàtics	Carrer Sabino Arana, 54 08028 Barcelona Espanya	100,00	100,00	15.003	100.452	1.134	176.211
Sociedad de gestión hotelera de Barcelona, SL Operacions amb béns immobles	Avinguda Diagonal, 621-629 08028 Barcelona Espanya	-	100,00	8.144	9.485	607	-
Telefónica Consumer Finance EFC, SA Finançament al consum	Carrer Caleruega, 102 Planta 9 28033 Madrid Espanya	-	50,00	5.000	31.032	4.959	-

PARTICIPACIONS DE CAIXABANK EN SOCIETATS DEPENDENTS DEL GRUP CAIXABANK (7 / 7)

(Milers d'euros)

DENOMINACIÓ SOCIAL I ACTIVITAT	ADREÇA	% PARTICIPACIÓ Directa	% PARTICIPACIÓ TOTAL	CAPITAL SOCIAL	RESERVES	RESULTATS	COST DE LA PARTICIPACIÓ DIRECTA (NET)
Unión de Crédito para la Financiación Mobiliaria e Inmobiliaria, EFC, SAU Préstecs hipotecaris	Carrer Goya, 77 28001 Madrid Espanya	100,00	100,00	70.415	(17.069)	2.209	44.632
VidaCaixa Mediació, Sociedad de Agencia de Seguros Vinculada, SAU Agència d'assegurances	Passeig de Recoletos, 37, 3.ª 28004 Madrid Espanya	-	100,00	60	4.612	310	-
VidaCaixa, SA de Seguros y Reaseguros Sociedad Unipersonal Assegurances directes de vida, reassegurances i gestió de fons de pensions	Passeig de Recoletos, 37, 3.ª 28004 Madrid Espanya	100,00	100,00	1.347.462	2.691.606	597.227	2.251.712

(*) Societats considerades com a actius no corrents en venda.
(1) Totes les dades llevat del cost estan expressades en moneda local: Real brasiler (milers).
(2) Totes les dades llevat del cost estan expressades en moneda local: Franc suís (milers).
(3) Totes les dades llevat del cost estan expressades en moneda local: Dòlar EUA (milers).
(4) La xifra de reserves d'aquesta societat inclou dividend a compte.
Nota: La informació de les societats que no cotitzen en Borsa correspon a les últimes dades disponibles (reals o estimades) en el moment de redactar aquesta Memòria.
Les dades de capital desemborsat, les reserves i els resultats s'han homogeneïtzat per a la consolidació en el Grup CaixaBank d'acord amb les NIIF (Normes Internacionals d'Informació Financera).

Annex 2 – Participacions de CaixaBank en negocis conjunts del Grup CaixaBank

(Milers d'euros)

DENOMINACIÓ SOCIAL I ACTIVITAT	ADREÇA	% PARTICIPACIÓ DIRECTA	% PARTICIPACIÓ TOTAL	ACTIU	PASSIU	INGRESSOS DE L'ACTIVITAT ORDINÀRIA	CAPITAL SOCIAL	RESERVES	RESULTATS	RESULTAT INTEGRAL TOTAL	COST DE LA PARTICIPACIÓ DIRECTA (NET)	DIVIDENDS MERITATS EN L'EXERCICI PER LA PARTICIPACIÓ TOTAL
Cartera Perseidas, SL Hòlding de participacions	Passeig de Recoletos, 29 28004 Madrid Espanya	40,54	40,54	216	13	-	359	(106)	(50)	(50)	0	-
Comercia Global Payments, Entidad de Pago, SL Entitat de pagament	Carrer Caleruega 102, Planta 9 28033 Madrid Espanya	49,00	49,00	418.500	196.133	159.668	4.425	180.601	37.341	37.341	89.148	4.900
Cosec – Companhia de Seguros de Crédito, SA Assegurances de crèdit	Avinguda República, 58 1069 Lisboa Portugal	-	50,00	115.247	68.739	21.248	7.500	33.505	5.504	5.504	-	3.974
Finandia, EFC SA Finançament al consum	Carrer Jacinto Benavente, 2A 28232 Las Rozas Espanya	-	50,00	9.776	1.540	386	7.000	1.611	(375)	(375)	-	-
Global Payments South America, Brasil – Serviços de Pagamentos, SA (1) Sistemes de pagament	Rua dos Pinheiros, 610 - Cj. 83 05422-001 São Paulo Brasil	50,00	50,00	781.272	782.898	55.431	144.564	(129.472)	(16.718)	(16.718)	1.715	-
Inversiones Alaris, SL (L) Tinença de Valors	Avinguda Carlos III el noble 8 31002 Pamplona Espanya	33,33	66,67	16.222	8.941	-	11.879	(4.017)	(581)	(581)	0	-
Knowledge Discovery and Predictions, SA Realització de projectes de modelització avançada	Avinguda Torre Blanca, 57 Ed. 08172 Sant Cugat del Vallès Espanya	49,00	49,00	1.067	710	2.443	60	28	269	269	-	-
Vivienda Protegida y Suelo de Andalucía, SA Promoció immobiliària	Carrer Exposición, 14 41013 Mairena del Aljarafe Espanya	-	50,00	5.605	6.978	1.074	60	(1.144)	(289)	(289)	-	-

(L) Societats en liquidació

(1) Totes les dades llevat del cost estan expressades en moneda local: Real brasiler (milers).

Nota: La informació de les societats que no cotitzen en Borsa correspon a les últimes dades disponibles (reals o estimades) en el moment de redactar aquesta Memòria.

Les dades de capital desemborsat, les reserves i els resultats s'han homogeneïtzat per a la consolidació en el Grup CaixaBank d'acord amb les NIIF (Normes Internacionals d'Informació Financera).

Annex 3 – Participacions en societats associades de CaixaBank

(Milers d'euros)

DENOMINACIÓ SOCIAL I ACTIVITAT	ADREÇA	% PARTICIPACIÓ DIRECTA	% PARTICIPACIÓ TOTAL	ACTIU	PASSIU	INGRESSOS DE L'ACTIVITAT ORDINÀRIA	CAPITAL SOCIAL	RESERVES	RESULTATS	RESULTAT INTEGRAL TOTAL	COST DE LA PARTICIPACIÓ DIRECTA (NET)	DIVIDENDS MERITATS EN L'EXERCICI PER LA PARTICIPACIÓ TOTAL
Abaco Iniciativas Inmobiliarias, SL (L) Promoció immobiliària	Carrer Lope de Vega 67 41701 Dos Hermanas Espanya	-	40,00	57.888	79.537	-	13.222	(34.832)	(40)	(40)	-	-
Ape Software Components, SL Activitats de programació informàtica	Av. Alcalde Barnils, 72-P.2 08174 Sant Cugat del Vallès Espanya	-	25,22	2.845	2.486	2.331	12	275	71	71	-	-
Arena Comunicación Audiovisual, SL Activitats de producció cinematogràfica i de vídeo	Carrer San Blas, 2 baix exterior 31014 Pamplona Espanya	-	50,00	1.035	85	289	6	1.011	(67)	(67)	-	-
Banco Comercial de investimento, SARL (2) Banca	Avinguda 25 de Setembro, 4 1293 Maputo Moçambic	-	35,67	156.184.100	139.468.292	24.880.643	10.000.000	2.856.777	4.026.006	4.026.006	-	-
BIP & Drive, SA Mitjans de telepeatge	Plaça Colón, 2 - Torre 2, planta 19. 28046 Madrid Espanya	-	25,00	20.630	19.885	237.042	4.613	(4.289)	421	421	-	-
Brilliance-Bea Auto Finance Co., LTD (3) Finançament d'automòbils	12/F, No.8, Lane 1267, Dongfang Road, Pudong New Area 200127 Xangai Xina	-	22,50	5.956.124	4.319.433	391.833	1.600.000	36.691	19.133	19.133	-	-
Companhia de Seguros Allianz Portugal, SA Assegurances	Rua Andrade Corvo, 32 1069-014 Lisboa Portugal	-	35,00	1.283.060	1.135.124	566.896	39.545	111.059	(2.669)	(2.669)	-	5.952

PARTICIPACIÓ DE CAIXABANK EN SOCIETATS ASSOCIADES DEL GRUP CAIXABANK (2 / 5)

(Milers d'euros)

DENOMINACIÓ SOCIAL I ACTIVITAT	ADREÇA	% PARTICIPACIÓ DIRECTA	% PARTICIPACIÓ TOTAL	ACTIU	PASSIU	INGRESSOS DE L'ACTIVITAT ORDINÀRIA	CAPITAL SOCIAL	RESERVES	RESULTATS	RESULTAT INTEGRAL TOTAL	COST DE LA PARTICIPACIÓ DIRECTA (NET)	DIVIDENDS MERITATS EN L'EXERCICI PER LA PARTICIPACIÓ TOTAL
Coral Homes, SLU Serveis immobiliaris	Avinguda Burgos, 12 28036 Madrid Espanya	-	20,00	5.465.142	117.450	1.827	270.774	5.065.571	11.347	11.347	-	-
Drembul, SL Promoció immobiliària	Carrer Sagasta, 4, baix 26001 Logronyo Espanya	-	25,00	37.114	6.830	33.281	30	15.368	6.780	6.799	-	-
Ensanche Urbano, SA Promoció immobiliària	Carrer Santo Domingo, 5, baix 12003 Castelló de la Plana Espanya	-	49,30	38.394	68.619	135	9.225	(38.556)	(894)	(894)	-	-
Erste Group Bank AG (C) Banca	Am Belvedere, 1 1100 Viena Àustria	9,92	9,92	234.827.324	216.431.554	6.769.770	859.600	10.796.280	1.228.265	1.093.100	1.363.405	51.161
Girona, SA Hòlding de participacions	Carrer Barcelona, 3, 4rt 2a 17002 Girona Espanya	34,22	34,22	6.593	914	591	1.200	4.397	(158)	(158)	1.642	119
Global Payments – Caixa Acquisition Corporation, SARL Sistemes de pagament	6 Rue Gabriel Lippmann L-5365 Munsbach Luxemburg	49,00	49,00	30.243	32	-	13	30.231	(33)	(33)	14.831	-
Guadapelayo, SL (L) Promoció immobiliària	Carrer Ramírez de Arellano, 17, 1a planta 28043 Madrid Espanya	-	40,00	312	4.893	-	1981	(6.623)	62	62	-	-

PARTICIPACIÓ DE CAIXABANK EN SOCIETATS ASSOCIADES DEL GRUP CAIXABANK (3 / 5)

(Milers d'euros)

DENOMINACIÓ SOCIAL I ACTIVITAT	ADREÇA	% PARTICIPACIÓ DIRECTA	% PARTICIPACIÓ TOTAL	ACTIU	PASSIU	INGRESSOS DE L'ACTIVITAT ORDINÀRIA	CAPITAL SOCIAL	RESERVES	RESULTATS	RESULTAT INTEGRAL TOTAL	COST DE LA PARTICIPACIÓ DIRECTA (NET)	DIVIDENDS MERITATS EN L'EXERCICI PER LA PARTICIPACIÓ TOTAL
Inter-Risco – Sociedade de Capital de Risco, SA Capital de risc	Avinguda da Boavista, 1081 4100-113 Porto Portugal	-	49,00	1.202	260	1.052	400	595	(53)	(53)	-	-
Ircio Inversiones, SL (L) Promoció immobiliària	Carrer Vitoria, 2 09200 Miranda de Ebro Espanya	35,00	35,00	2.125	7.360	-	675	(5.908)	(2)	(2)	0	-
IT Now, SA Serveis relatius projectes tecnològics-informàtics	Carrer Numancia, 164 08029 Barcelona Espanya	49,00	49,00	121.600	115.930	242.832	3.382	1.800	488	488	1.663	-
Justinmind, SL Desenvolupament de sistemes informàtics	Avinguda Meridiana, 354 - P. 13 08027 Barcelona Espanya	-	16,98	934	414	635	5	614	(99)	(99)	-	-
Nlife Therapeutics, SL Recerca i desenvolupament en biotecnologia	Avinguda de la Innovación (Pq. Tecnológico De Ci), 1 18100 Armilla Espanya	-	37,18	13.245	11.292	1.928	6.930	(3.974)	(1.003)	(1.003)	-	-
Numat Medtech, SL Altres tipus de recerca i desenvolupament en ciències naturals i tècniques	Carrer D'Emilia Sureda, 7121 - Parc Bit 07004 Palma Espanya	-	19,56	443	67	-	6	457	(88)	(88)	-	-
Parque Científico y Tecnológico de Córdoba, SL Explotació i gestió parc científic	Carrer Astrónoma Cecilia Payne ID 8.1 Ed. Centauro 14014 Còrdova Espanya	15,58	35,69	29.784	19.223	2.544	23.422	(17.157)	(509)	(509)	-	-

PARTICIPACIÓ DE CAIXABANK EN SOCIETATS ASSOCIADES DEL GRUP CAIXABANK (4 / 5)

(Milers d'euros)

DENOMINACIÓ SOCIAL I ACTIVITAT	ADREÇA	% PARTICIPACIÓ DIRECTA	% PARTICIPACIÓ TOTAL	ACTIU	PASSIU	INGRESSOS DE L'ACTIVITAT ORDINÀRIA	CAPITAL SOCIAL	RESERVES	RESULTATS	RESULTAT INTEGRAL TOTAL	COST DE LA PARTICIPACIÓ DIRECTA (NET)	DIVIDENDS MERITATS EN L'EXERCICI PER LA PARTICIPACIÓ TOTAL
Peñíscola Green, SL Promoció immobiliària	Plaça de Cardona Vives, 2B 12001 Castelló de la Plana Espanya	-	33,33	12.864	3.886	-	12.000	(3.004)	(19)	(19)	-	-
Portic Barcelona, SA Altres Serveis relacionats amb les tecnologies de la informació i la telecomunicació	Moll de Barcelona - WTC, Ed. Est, 2a planta 08039 Barcelona Espanya	-	25,81	2.305	287	2.347	291	1.474	253	253	-	-
Redsys Servicios de Procesamiento, SL Mitjans de pagament	Carrer Francisco Sancha, 12 28034 Madrid Espanya	-	20,00	118.031	56.219	15.955	5.815	44.689	11.308	11.308	-	-
Sagetis Biotech, SL Recerca i desenvolupament en biotecnologia	Carrer Via Augusta, 394 08017 Barcelona Espanya	-	21,10	3.773	2.583	37	81	1.150	(41)	(41)	-	-
SegurCaixa Adeslas, SA de Seguros y Reaseguros Assegurances no de vida	Passeig de la Castellana, 259 C 28046 Madrid Espanya	-	49,92	4.012.520	2.916.877	3.114.888	469.670	360.892	251.061	231.944	-	137.673
Servired, Sociedad Española de Medios de Pago, SA Mitjans de pagament	Carrer Gustavo Fdez. Balbuena, 15 28002 Madrid Espanya	-	22,01	34.355	6.852	12.976	16.372	7.766	3.364	3.364	-	700
Sistema de Tarjetas y Medios de Pago, SA Mitjans de pagament	Carrer Gustavo Fdez. Balbuena, 15 28002 Madrid Espanya	-	18,11	675.889	671.929	6.946	239	3.701	20	20	-	-

PARTICIPACIÓ DE CAIXABANK EN SOCIETATS ASSOCIADES DEL GRUP CAIXABANK (5 / 5)

(Milers d'euros)

DENOMINACIÓ SOCIAL I ACTIVITAT	ADREÇA	% PARTICIPACIÓ DIRECTA	% PARTICIPACIÓ TOTAL	ACTIU	PASSIU	INGRESSOS DE L'ACTIVITAT ORDINÀRIA	CAPITAL SOCIAL	RESERVES	RESULTATS	RESULTAT INTEGRAL TOTAL	COST DE LA PARTICIPACIÓ DIRECTA (NET)	DIVIDENDS MERITATS EN L'EXERCICI PER LA PARTICIPACIÓ TOTAL
Sociedad de Procedimientos de Pago, SL Entitat de pagament	Carrer Francisco Sancha, 12 28034 Madrid Espanya	-	22,92	3.129	1.002	1.280	2.346	(286)	67	67	-	-
Societat Catalana per a la Mobilitat, SA Desenvolupament i implantació del projecte T-mobilitat	Consell de Cent, 419, 3o 2a 08009 Barcelona Espanya	23,50	23,50	60.077	50.730	4.329	9.762	10	(425)	(425)	1.846	-
Telefonica Factoring do Brasil, Ltda. (1) *Factoring*	Rua De.Eliseu Guilherme, 69, 6º Andar 04004-030 São Paulo Brasil	20,00	20,00	247.725	200.230	71.718	5.000	1.000	41.495	41.495	2.029	2.365
Telefonica Factoring España, SA Factoring	Carrer Zurbano, 76, Planta 8 28010 Madrid Espanya	20,00	20,00	52.773	38.934	4.339	5.109	1.740	6.990	6.990	2.525	1.311
Unicre - Instituição Financeira de Crédito, SA Emissió de targetes	Avinguda António Augusto de Aguiar, 122 1050 Lisboa Portugal	-	21,01	347.331	240.048	164.760	10.000	77.048	20.234	20.234	-	3.320
Via 10, Sociedad Mixta de Viviendas de Alquiler, SL (L) Promoció immobiliària	Plaza de España, 8 09200 Miranda de Ebro Espanya	-	49,00	1.597	-	-	2.360	(754)	(10)	(10)	-	-

(L) Societats en liquidació
(C) Societats que cotitzen en Borsa: Últimes dades públiques disponibles en el moment de redactar aquesta Memòria.
(1) Totes les dades llevat del cost estan expressades en moneda local: Real brasiler
(2) Totes les dades llevat del cost estan expressades en moneda local: Metical de Moçambic (milers)
(3) Totes les dades llevat del cost estan expressades en moneda local: Renminbi (milers)
Nota: La informació de les societats que no cotitzen en Borsa correspon a les últimes dades disponibles (reals o estimades) en el moment de redactar aquesta Memòria.
Les dades de capital desemborsat, les reserves i els resultats s'han homogeneïtzat per a la consolidació en el Grup CaixaBank d'acord amb les NIIF (Normes Internacionals d'Informació Financera).

Annex 4 – Altres desglossaments fiscals

Rendes acollides a la deducció que preveu l'article 42 del Text Refós de la Llei de l'Impost sobre Societats, aprovat pel Reial Decret Legislatiu 4/2004, de 5 de març (Disposició transitòria vint-i-quatrena de la Llei 27/2014, de l'Impost sobre societats):

DEDUCCIONS DE L'IMPOST SOBRE SOCIETATS PER REINVERSIÓ DE BENEFICIS
(Milers d'euros)

EXERCICI	RENDA ACOLLIDA	BASE DEDUCCIÓ	DEDUCCIÓ ACREDITADA (1)	ANY REINVERSIÓ
2013	53.581	53.581	6.430	2013
2014	281.738	281.738	33.809	2014

(1) Hi ha deduccions pendents d'aplicar per manca de quota en la declaració consolidada.

Les reinversions s'efectuen en valors de renda variable, que atorguin una participació superior al 5%, i en immobilitzat material, intangible i inversions immobiliàries afectes a l'activitat.

A continuació s'inclou la informació relativa al saldo de les correccions de valor pendents d'integrar de les entitats qualificades de grup, inversions en negocis conjunts i associades a 31 de desembre de 2016, així com les recuperacions efectuades durant l'exercici 2017:

DEDUCCIONS PER DETERIORAMENTS EN SOCIETATS PARTICIPADES
(Milers d'euros)

SOCIETAT PARTICIPADA	QUANTITATS DEDUÏDES EN PERÍODES IMPOSITIUS ANTERIORS PENDENTS D'INTEGRAR A 31-12-2016	QUANTITATS INTEGRADES EL 2017	QUANTITATS DEDUÏDES EN PERÍODES IMPOSITIUS ANTERIORS PENDENTS D'INTEGRAR A 31-12-2016 (3)
Buildingcenter, SA (1)	859.924	(214.980)	644.944
Caixa Capital Biomed, SA	1.472	(368)	1.104
Caixa Capital Fondos (2)	2.559	(640)	1.919
Céleris	4.030	(1.008)	3.022
Credifimo, EFC, SAU (2)	138.701	(34.675)	104.026
Hiscan Patrimonio (2)	10.848	(2.713)	8.135
Inversiones Valencia SCR (1)	11.626	(2.907)	8.719
Ircio Inversiones, SL	189	(47)	142
Puerto Triana (1)	26.193	(6.548)	19.645
Sercapgu (2)	2.341	(585)	1.756
Tubespa (2)	4.642	(1.160)	3.482
TOTAL	**1.062.525**	**(265.631)**	**796.894**

(1) Deteriorament eliminat en consolidació.
(2) Deteriorament parcialment eliminat en consolidació.
(3) Del total dels deterioraments indicats en aquesta columna hi ha eliminats en el grup de consolidació fiscal 715.910 milers d'euros.

Annex 5 – Notificacions sobre adquisició i venda de participacions en el capital en l'exercici 2018

(Article 155 de la Llei de Societats de Capital i article 125 del Text Refós de la Llei del Mercat de Valors).

En data de 21 de febrer de 2018 es va registrar a la CNMV una comunicació de CaixaBank, SA en què s'informava que, en el marc de l'augment de capital amb drets de subscripció preferent de Promotora de Informaciones, SA, de data 16 de febrer de 2018, CaixaBank havia subscrit 4.403.823 accions i havia venut 3.010.555 drets de subscripció. Després d'aquestes operacions i tenint en compte el nou capital social resultant de l'ampliació de capital, es va produir el descens del llindar del 3% i la participació en aquesta societat passava a ser de l'1,477%.

El dia 22 de març de 2018 CaixaBank, SA va fer un comunicat de vincles estrets per la contractació, el mateix dia 22 de març de 2018, d'un *equity swap* sobre 43.074.196 accions de Repsol, SA. Mitjançant aquest instrument financer, CaixaBank, SA efectua una cobertura de valor raonable de les accions subjacents al preu unitari pactat.

El dia 9 d'abril de 2018 CaixaBank, SA va fer un comunicat de vincles estrets per la cancel·lació per diferències de l'*equity swap* sobre 45.754.163 accions de Telefónica, SA, efectuada el 6 d'abril de 2018 i la contractació de la qual s'havia comunicat el 31 de juliol de 2017.

En data 6 de maig de 2018 CaixaBank comunica, mitjançant fet rellevant, que ha acordat adquirir de societats del grup Allianz accions representatives d'un 8,425% del capital social de Banco BPI, SA («**Banco BPI»).** El preu de compra total per aquesta adquisició és de 177.979.336,50 euros, que es correspon a un preu d'1,45 euros per acció de Banco BPI. A conseqüència d'aquesta adquisició, CaixaBank serà titular d'un 92,935% del capital social de Banco BPI. També comunica la intenció de CaixaBank de sol·licitar durant les setmanes vinents al President de la Junta General d'accionistes de Banco BPI la convocatòria de la Junta per aprovar l'exclusió de cotització de Banco BPI de conformitat amb el que estableix l'article 27.1.b) del Codi de Valors portuguès i, si aquesta s'aprova, la intenció de comprar de forma forçosa la totalitat de les accions romanents a un preu d'1,45 euros per acció.

El dia 20 de juliol de 2018 CaixaBank, SA va fer un comunicat de vincles estrets per informar de l'adquisició gratuïta d'accions de Repsol, SA en el marc de l'ampliació de capital alliberada d'aquesta societat.

El dia 20 de setembre de 2018 CaixaBank, SA va fer un comunicat de fet rellevant per informar de la decisió acordada aquell mateix dia en el seu Consell d'Administració sobre la venda de la totalitat de la seva participació accionarial a Repsol, SA.

En data de 28 de setembre de 2018 es va registrar a la CNMV una comunicació de CaixaBank, SA en què s'informava del traspàs del llindar del 5% com a conseqüència del procés de venda de la participació accionarial en Repsol, SA anunciada prèviament el 20 de setembre de 2018.

Annex 6 – Relació d'agents

Informació requerida per l'article 21 del Reial Decret 84/2015, de 13 de febrer

NOM
J MADERA ASESORES AGRÍCOLAS S.L
JESÚS RAFAEL SERRANO LÓPEZ
SERGIO LÓPEZ RODRÍGUEZ
LOURDES CERES OCAÑA
GÓMEZ Y SÁNCHEZ MOLERO, SL
MARÍA REYES RODRÍGUEZ NARANJO
MARÍA CARMEN ULGAR GUTIÉRREZ
MARÍA AURORA JURADO ROMEO
JUANA WIC GÓMEZ
JESÚS MIGUEL PRADO CEA
JOSÉ MANUEL CRUZ MUÑIZ (1)
FRANCISCO JAVIER DOMÍNGUEZ CORNEJO
JONATHAN PÉREZ IGLESIA
JOSÉ ANDRÉS CEJAS GÁLVEZ
ILDEFONSO MARTÍNEZ LÉRIDA
JYD SERV FINANCIEROS MANCHUELA SL
JOSÉ TOMÁS GARCÍA LEAL
MIGUEL ÁNGEL SÁNCHEZ PAREJA
MARIA JULIANA GÓMEZ PÁEZ
ESTELA RODRIGO FRESNEDA
LORENA TOLEDO GARCÍA
ANTONIO ASENSIO ROMERO
INMACULADA ROMERO DIEGO
MIGUEL GARCÍA DOMÍNGUEZ
MATÍAS JESÚS RUIZ LÓPEZ
APOLONIA GÓMEZ SANTOS
BEATRIZ LÓPEZ BELLO
FRANCISCA CASTILLA GIGANTE
ANTONIO ALFONSO BOZA GARCÍA
MARÍA LUISA RODRÍGUEZ ÁLVAREZ
MARÍA DOLORES DÍAZ AROCA
MARÍA BEATRIZ MATAS ALMIRÓN
ALFONSO AMURRIO MARTÍNEZ
MARÍA ARACELI JANDULA CASTILLA
SERFIS ASESORIA E XESTION SL
PATRICIA GÓMEZ CARRTERRO
JOSÉ RAMÓN MUÑOZ ORTEGA
MARÍA ISABEL BAÑOS RUEDA
MARÍA PURIFICACIÓN ROPERO CASTILLO
ANTONIO JESÚS GÓMEZ CHICA

Proposta d'aplicació del resultat de CaixaBank

La distribució del resultat de l'exercici de 2018 de CaixaBank, que el Consell d'Administració elevarà a la Junta General d'Accionistes per a la seva aprovació, és la següent:

PROPOSTA D'APLICACIÓ DEL RESULTAT DE CAIXABANK

(Euros)

	2018
BASE DE REPARTIMENT	
Pèrdues i guanys	1.162.560.424,88
DISTRIBUCIÓ	
A dividends (1)	**1.016.662.289,50**
A dividend a compte (novembre 2018)	418.518.486,40
A dividend complementari (2)	598.143.803,10
A reserves (3)	**145.898.135,38**
A reserva legal (4)	
A reserva voluntària (5)	145.898.135,38
BENEFICI NET DE L'EXERCICI	**1.162.560.424,88**

(1) Import màxim estimat (vegeu Nota 2 següent).
(2) El Consell d'Administració té previst proposar a la Junta General d'Accionistes el pagament d'un dividend complementari de 0,10 euros per acció, a abonar l'abril de 2019. L'import que consta com a total a distribuir és l'import màxim estimat, que es reduirà en funció del nombre d'accions en autocartera que CaixaBank tingui en el moment del pagament del dividend, atès que, conforme exigeix la Llei de Societats de Capital, les accions pròpies no podran percebre dividend.
(3) Import estimat (vegeu Nota 5 posterior).
(4) No és necessari destinar part del benefici de l'exercici 2018 a reserva legal, atès que aquesta ja assoleix el 20% de la xifra del capital social (article 274 de la Llei de Societats de Capital).
(5) Import estimat que es destina a la reserva voluntària. Aquest import s'incrementarà en la mateixa quantia en què es redueixi l'import destinat al pagament dels dividends complementaris (vegeu Notes 1 i 2 anteriors).



Informe de Gestió de CaixaBank, S.A.

2018

Traducció del informe de gestió preparat i emès originalment en castellà. La versió catalana és una traducció de l'original en castellà feta amb finalitat merament informativa. En el cas de discrepància, preval la versió original en castellà.

CaixaBank

Els Administradors i la Direcció de CaixaBank, a efectes de la gestió del negoci i la presa de decisions, utilitzen bàsicament la informació de gestió referida a dades consolidades o del Grup. Per aquest motiu, les xifres que figuren en aquest document es corresponen amb la informació del Grup CaixaBank, excepte si s'indica el contrari.

CaixaBank el 2018

Líder ibèric en banca retail

15,7 milions de clients

358.482 MM€ de recursos de clients

386.622 MM€ d'actius totals

224.693 MM€ de crèdits a la clientela

Quotes a Espanya*

29,3% quota de penetració de particulars a Espanya

26,3% quota de penetració de particulars com a 1a entitat a Espanya

15,9% quota crèdits *(altres sectors residents)*

15,0% quota dipòsits *(altres sectors residents)*

17,0% quota fons d'inversió

27,3% quota assegurances d'estalvi

24,1% quota plans de pensions

16,5% quota crèdit al consum

(*) Quotes de penetració: última informació disponible, font FRS Inmark. Resta de quotes: dades d'elaboració pròpia, fonts Banc d'Espanya, Seguretat Social, INVERCO, ICEA, Sistemes de targetes i mitjans de pagament. Quota de crèdit i dipòsits corresponents al sector privat resident.

Fortalesa financera

Solidesa en capital

11,5 % CET1 *fully loaded*

15,3 % capital total *fully loaded*

Liquiditat folgada

79.530 MM€ d'actius líquids totals

196 % liquidity coverage ratio (LCR), *mitjana 12*

Qualitat creditícia reforçada

-1,3pp vs. 2017

4,7 % ràtio de morositat

+4pp vs. 2017

54 % ràtio de cobertura de la morositat

-5.138 MM€ Adjudicats nets disponibles per a la venda

Capacitat de generació d'ingressos i millora de la rendibilitat

+17,8% vs. 2017

1.985 MM€
resultat atribuït al Grup

+0,9 pp vs. 2017

9,3 %
ROTE

-1,4 pp vs. 2017

52,9 %
ràtio eficiència sense despeses extraordinàries

A l'avantguarda de la digitalització

>57 % dels clients particulars de CaixaBank són digitals

283
oficines amb format nou (Stores)

Amb un equip divers

46,5%
HOMES

37.440
EMPLEATS GRUP CAIXABANK

53,5%
DONES

Banca socialment responsable

773 MM€
microcrèdits concedits

9.561
nous negocis iniciats amb el suport de microcrèdits

1ER banc de l'Ibex35 a eliminar completament la petjada de carboni

Excel·lència

CaixaBank escollida com a Millor Entitat del Món en banca de particulars per Global Finance

ANNUAL BEST BANK AWARD
GLOBAL FINANCE

Segell d'Excel·lència Europea EFQM 500+

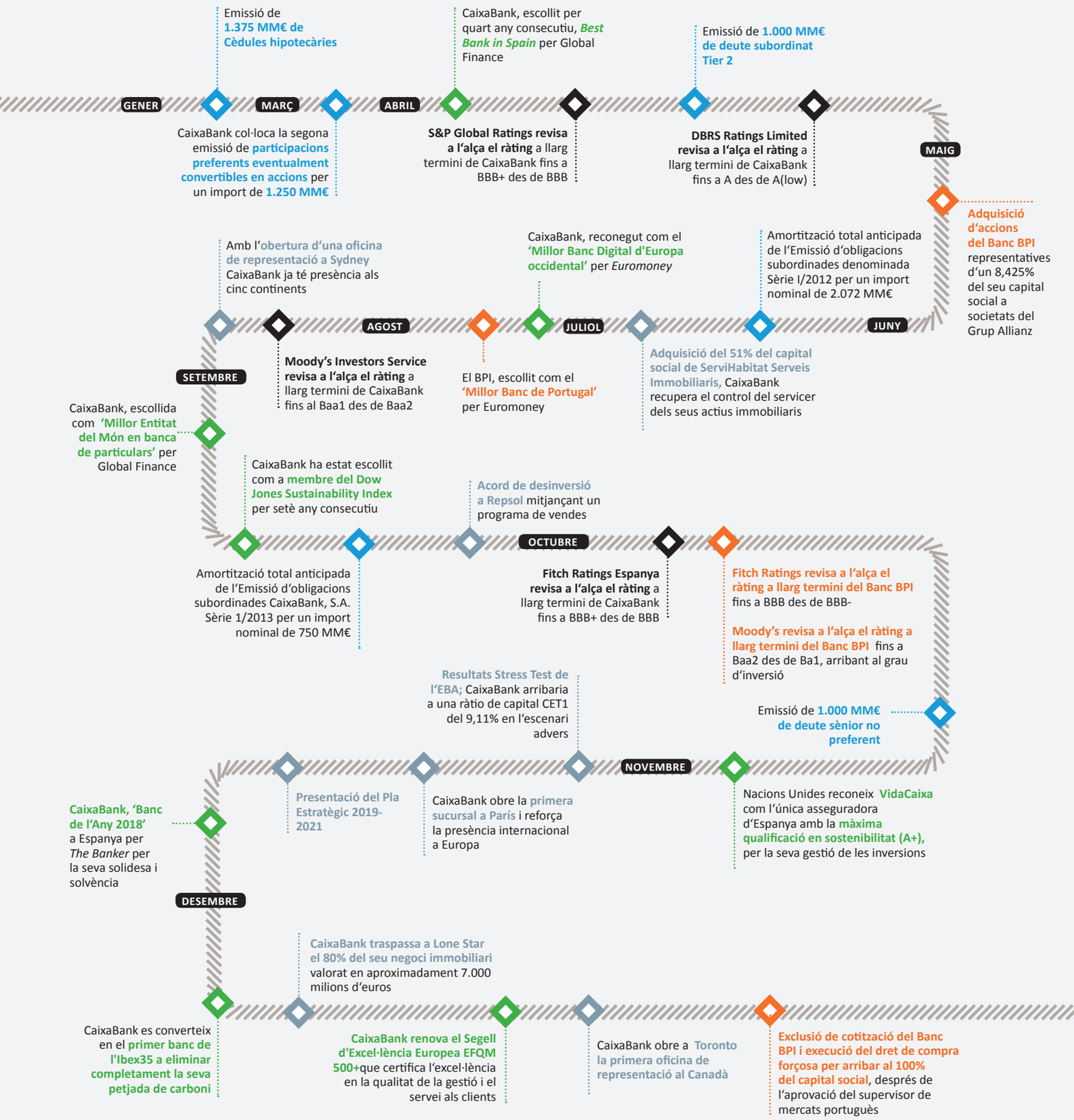
EXCELENCIA EUROPEA 500+ PUNTOS EFQM

Un valor reconegut

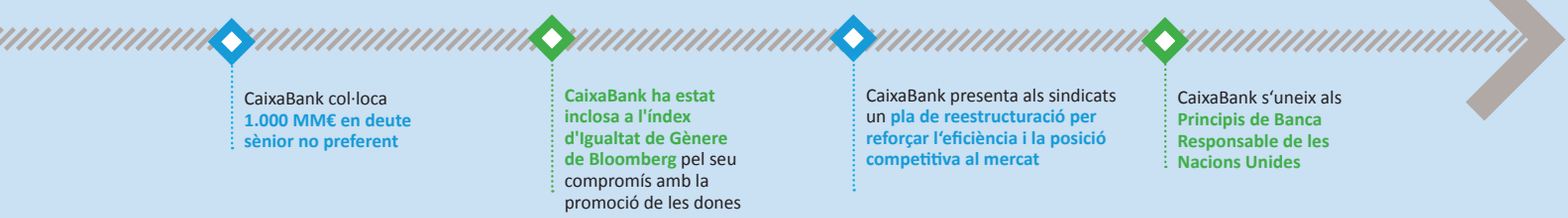
Cotització de l'acció
3,164
euros

Remuneració accionista
0,15
euros per acció

Fites i fets rellevants el 2018



I el 2019...



Carta del President 7
Carta del Conseller Delegat 8

ESTAT D'INFORMACIÓ NO FINANCERA

LA NOSTRA IDENTITAT 10
Comportament responsable i ètic: polítiques, codis i normes internes 13
Contribució a la Societat 20
Estructura accionarial 21
Govern Corporatiu 23

ENTORN I ESTRATÈGIA 30
Context econòmic, competitiu i social i regulatori 31
Pla Estratègic 2019-2021 35

MODEL DE NEGOCI 37

GESTIÓ DEL RISC 47

EXPERIÈNCIA DE CLIENT 53
Model *Customer Centric* 54
Estratègia omnicanal 56
Servei d'Atenció al Client 60

INNOVACIÓ 61
Ecosistema d'innovació 63
Infraestructura IT 66

GESTIÓ DE PERSONES 69
Principis de gestió 71
Entorn laboral 79

SOSTENIBILITAT 81
Sostenibilitat ambiental 82
Responsabilitat amb la societat 87

INDICADORS LLEI 11/2018, de 28 de desembre 91

ESTAT D'INFORMACIÓ FINANCERA

RESULTATS i INFORMACIÓ FINANCERA 103
Segmentació de negocis 106
Resultats 107
Evolució de l'activitat 112
Liquiditat i estructura de finançament 115
Gestió del capital 116

ALTRA INFORMACIÓ

Adquisició i alienació d'accions pròpies 118
Fets posteriors 118
Marc de preparació de l'informe de gestió consolidat 119
Glossari – Definició Mesures Alternatives de Rendiment (MAR) 120

ANNEX: ESTUDI DE MATERIALITAT I CONTINGUTS GRI

Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent a l'exercici 2018

Carta del President



«Aspirem a mantenir-nos com a grup financer líder i innovador, que ofereixi el millor servei al client i que sigui referent en banca socialment responsable»

Jordi Gual Solé
President

El 2018 hem completat amb èxit el pla estratègic que vam llançar fa quatre anys i hem iniciat una nova etapa amb la presentació d'un nou pla per a l'horitzó 2019-2021. Per davant tenim un futur ple de reptes i oportunitats, que afrontem amb la satisfacció de la feina ben feta i amb la confiança que atorga el fet d'estar preparats com a entitat per seguir creant valor de forma sostenible, tant per als clients com per als accionistes, els empleats i el conjunt de la societat.

Durant el pla que finalitza, hem estat capaços de reforçar el nostre lideratge comercial any rere any. A Espanya, el 26,3% de les persones confien en CaixaBank com la seva entitat principal. Aquest lideratge, que s'estén també a l'àmbit digital, amb un 32% de penetració, és possible gràcies al nostre model de banca detallista de proximitat, que combina una àmplia gamma de productes i serveis innovadors amb la millor atenció omnicanal.

A més de l'excel·lent resultat comercial, l'entitat ha tancat l'exercici 2018 complint tots els objectius financers del pla estratègic. Així, la rendibilitat s'ha incrementat fins a assolir xifres superiors al 9% i cobrir el cost del capital; s'ha millorat la qualitat del balanç; s'ha reduït el pes dels actius no estratègics, i s'ha mantingut una posició sòlida en capital, amb una ràtio de solvència superior a l'11%. Durant l'últim any, també s'ha completat l'adquisició de BPI: un pas que culmina una relació iniciada fa més de dues dècades i que constitueix una oportunitat única per reforçar la nostra presència a Portugal de la mà d'una entitat excel·lent.

El que hem esmentat anteriorment ho hem aconseguit sent fidels a un model de fer banca amb més de 110 anys d'història, basat en uns sòlids valors corporatius de qualitat, confiança i compromís social. Apostem fermament per l'excel·lència en l'atenció al client, mantenint al seu torn un gran compromís amb la millora de les comunitats de què formem part. Com reflecteix la missió de CaixaBank, el nostre propòsit no és altre que el de contribuir al benestar financer dels nostres clients i al progrés de tota la societat.

Una mostra del nostre compromís amb la societat és la col·laboració amb la tasca social del nostre principal accionista, la Fundació Bancària "la Caixa", el pressupost de la qual, de més de 500 milions d'euros, es nodreix en part dels nostres dividends. Però també a CaixaBank desenvolupem iniciatives pròpies destinades a impulsar l'educació i la inclusió financera, promoure programes d'ajuda a l'habitatge, afavorir la sostenibilitat mediambiental o facilitar el voluntariat, amb més de 14.500 empleats de CaixaBank que col·laboren en activitats socials a tot el territori.

Amb el nou pla estratègic, aspirem a mantenir-nos com a grup financer líder i innovador, que ofereixi el millor servei al client i que sigui referent en banca socialment responsable. Per aconseguir-ho, promovem els estàndards més exigents en la gestió ètica i responsable del negoci, en el control i compliment normatiu, en el govern corporatiu i en la política mediambiental. En aquesta línia, mantenim el nostre ferm compromís amb el Pacte Mundial de les Nacions Unides i, recentment, ens hem adherit als Principis de Banca Responsable d'aquesta mateixa organització.

Gràcies a l'experiència i a la demostrada capacitat d'adaptació de CaixaBank, mirem cap al futur amb la confiança que sabrem fer front als nous desafiaments. En aquest nou entorn, seguirem apostant per un model diferencial de banca, caracteritzat per la proximitat, la qualitat del servei, el compromís social i la innovació, amb l'objectiu d'afermar les relacions de llarg termini amb els nostres clients i amb la societat.

Agraeixo a tots els nostres accionistes, clients i empleats la confiança dipositada un any més en CaixaBank, cosa que ens impulsa a seguir aportant valor i valors, contribuint al benestar i al desenvolupament de la societat amb la nostra forma distintiva de fer banca.

Carta del Conseller Delegat

El 2018 CaixaBank ha continuat la seva trajectòria de creixement afermant la seva posició de lideratge en banca detallista. Hem tancat l'any amb uns resultats de negoci molt satisfactoris, una forta reducció d'actius problemàtics i complint amb escreix els objectius establerts en el Pla Estratègic 2015-2018.

Gràcies a una excel·lent tasca comercial, en un entorn altament competitiu, hem continuat enfortint les nostres quotes de mercat en els productes fonamentals de relació amb el client, en què ja partíem de posicions molt destacades. En el mercat espanyol hem assolit quotes del 21,8% en productes d'estalvi a mitjà i llarg termini, del 27,3% en assegurances d'estalvi, del 21,6% en assegurances vida risc, del 24,1% en plans de pensions i del 15,9% en crèdit.

El nostre model de negoci continua evolucionant cap a la màxima aportació de valor al client. L'elevada especialització per segments, la proximitat de la nostra xarxa i l'important desenvolupament de la funció d'assessorament personalitzat dels nostres gestors són elements fonamentals per avançar. Addicionalment, la tecnologia i la digitalització tenen un paper cada vegada més destacat a l'hora de proporcionar un servei de la màxima qualitat. Estem invertint fortament en canals i productes digitals i innovadors, tant amb capacitats pròpies com mitjançant aliances, per continuar a prop dels nostres clients i anticipar-nos als seus nous hàbits i a les seves noves necessitats. Aquesta inversió en digitalització ens permet mantenir la posició de lideratge i gaudir un any més de l'índex més elevat de penetració en clients digitals a Espanya.



«CaixaBank inicia el Pla Estratègic 2019-21 en una posició de fortalesa i fidel al seu model diferencial de banca responsable»

Gonzalo Gortázar Rotaeche
Conseller Delegat

L'excel·lent activitat comercial de l'any s'ha traduït en una millora dels ingressos bàsics del negoci bancari (+4,2%). Aquest increment d'ingressos, juntament amb la major aportació de BPI i una necessitat de dotacions inferior, situen el resultat net atribuït al Grup en 1.985 M€, un 17,8% superior al del 2017. Com no podia ser d'una altra manera, continuem donant màxima prioritat a la fortalesa financera: tanquem l'any amb nivells de liquiditat excepcionals per sobre dels 79.500 M€, havent fet emissions per valor de més de 5.600 M€ i mantenint unes ràtios de solvència elevades. Durant aquest exercici, les quatre agències de *rating* més importants han millorat la qualificació de CaixaBank.

Dues operacions han destacat l'any 2018: hem culminat l'adquisició del 100% del banc portuguès BPI i la seva plena integració en el grup, i també hem reduït el risc de manera decisiva amb l'operació de venda del 80% de la cartera d'actius adjudicats i del negoci immobiliari.

Així doncs, tanquem un any i un període amb grans avenços, amb la possibilitat de mirar al futur concentrats en el nostre negoci *core* i amb confiança per poder assolir els reptes del tot just estrenat Pla Estratègic 2019-2021: impulsar la transformació digital al servei dels nostres clients i dels nostres empleats, mantenir una rendibilitat sostenible i continuar sent un referent en banca responsable.

Estat d'informació no financera

Els Administradors i la Direcció de CaixaBank, a efectes de la gestió del negoci i la presa de decisions, utilitzen bàsicament la informació de gestió referida a dades consolidades o del Grup. Per aquest motiu, les xifres que figuren en aquest document es corresponen amb la informació del Grup CaixaBank, excepte si s'indica el contrari.



La nostra identitat

La nostra identitat

CaixaBank (d'ara endavant, «CaixaBank», el «Grup CaixaBank» o l'«Entitat») és un grup financer amb un model de banca universal socialment responsable amb visió a llarg termini, basat en la qualitat, la proximitat i l'especialització, que ofereix una proposta de valor de productes i serveis adaptada per a cada segment, que assumeix la innovació com un repte estratègic i un tret diferencial de la seva cultura, i el posicionament líder en banca detallista a Espanya i Portugal del qual li permet tenir un rol clau en la contribució al creixement econòmic sostenible.

CaixaBank, S.A. és l'entitat matriu d'un grup de serveis financers l'acció del qual està admesa a negociació a les borses de Barcelona, Madrid, València i Bilbao i al mercat continu, i forma part de l'IBEX 35 des de 2008, així com de l'Euro Stoxx Bank Price EUR, l'MSCI Europe i l'MSCI Pan-Euro.

La nostra Missió

«Contribuir al benestar financer dels nostres clients i al progrés de tota la societat»

CaixaBank posa a disposició dels seus clients les millors eines i l'assessorament expert per prendre decisions i desenvolupar hàbits que són font de **benestar financer** i que permeten, per exemple, planificar adequadament per fer front a despeses recurrents, cobrir-se davant imprevistos, mantenir el poder adquisitiu durant la jubilació o fer realitat il·lusions i projectes. Ho fem amb:

- assessorament especialitzat,
- eines de simulació i de seguiment de les finances personals,
- mitjans de pagament còmodes i segurs,
- un ventall complet de productes d'estalvi, previsió i assegurances,
- crèdit concedit de manera responsable,
- i, cuidant la seguretat de la informació personal dels nostres clients.

A més de contribuir al benestar financer dels nostres clients, el nostre propòsit és **donar suport al progrés de tota la societat.** Som una entitat detallista arrelada allà on treballem i, per això, ens sentim partícips del progrés de les comunitats on desenvolupem el nostre negoci. Contribuïm al progrés de la societat:

- canalitzant de forma eficaç i prudent l'estalvi i el finançament i garantint un sistema de pagaments eficient i segur,
- mitjançant la inclusió i l'educació financera; la sostenibilitat mediambiental; el suport a la diversitat; amb els programes d'ajudes a l'habitatge; o promovent el voluntariat corporatiu,
- i, per descomptat, a través de la nostra col·laboració amb l'Obra Social de la Fundació Bancària "la Caixa", el pressupost de la qual s'alimenta en part dels dividends que CriteriaCaixa cobra per la seva participació en CaixaBank. Una part significativa d'aquest pressupost es canalitza a necessitats locals identificats des de la xarxa d'oficines de CaixaBank a Espanya i de BPI a Portugal.

CaixaBank

LA NOSTRA MISSIÓ

Contribuir al benestar financer dels nostres clients i al **progrés de tota la societat**

ELS NOSTRES VALORS

- Qualitat
- Compromís social
- Confiança

LA NOSTRA CULTURA

- Les persones, primer
- L'agilitat, la nostra actitud
- La col·laboració, la nostra força

LA NOSTRA VISIÓ ESTRATÈGICA

Grup financer **líder i innovador,** amb el millor **servei al client** i referent en **banca socialment responsable**



CLIENTS

- Ser referent
- Relació basada en la proximitat i la confiança
- Excel·lència en el servei
- Proposta de valor per a cada segment
- Aposta per la innovació



ACCIONISTES

- Generació de valor a llarg termini
- Oferir una rendibilitat atractiva
- Relació propera i transparent



SOCIETAT

- Maximitzar l'aportació a l'economia del país
- Establir relacions estables i de confiança amb l'entorn
- Contribuir a la resolució dels reptes socials més urgents
- Transició cap a una economia baixa en carboni



EMPLEATS

- Garantir el seu benestar
- Contribuir al seu desenvolupament professional
- Fomentar la diversitat, igualtat d'oportunitats i conciliació
- Preponderància de criteris meritocràtics

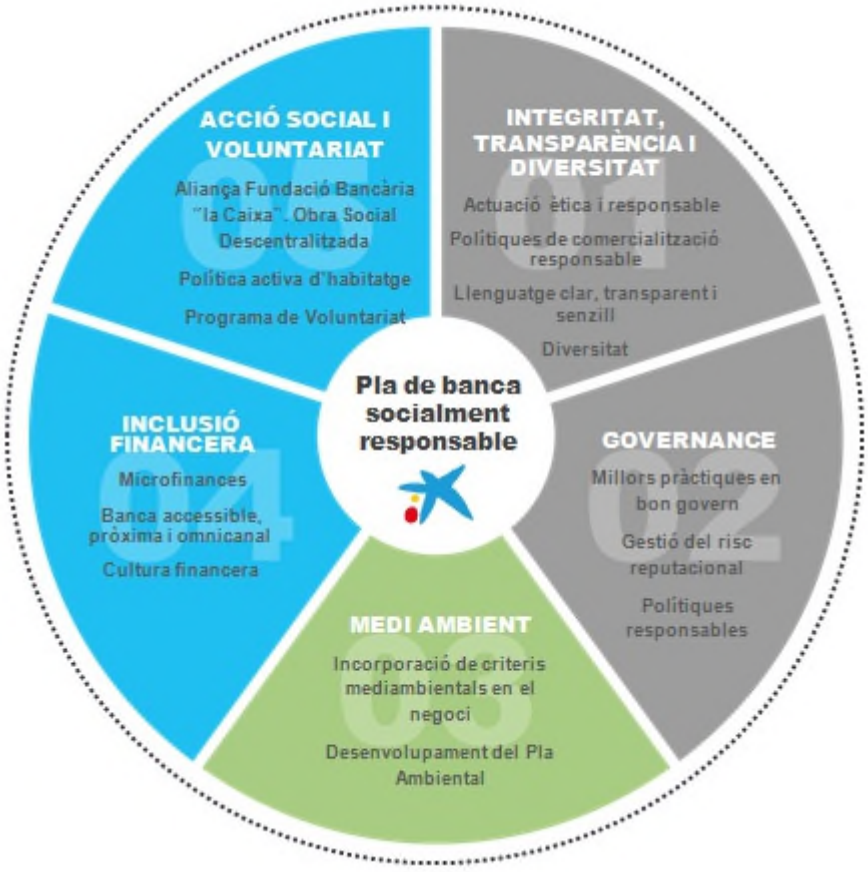
MODEL DE BANCA UNIVERSAL

Socialment responsable, que cobreix totes les necessitats financeres i asseguradores

Comportament responsable i ètic: polítiques, codis i normes internes

La **Política de Responsabilitat Social Corporativa** de CaixaBank, aprovada pel Consell d'Administració i el seguiment de la qual correspon a comitès de primer nivell de CaixaBank amb la involucració directa de l'Alta Direcció, estableix la base de l'actuació responsable i l'eficiència econòmica amb voluntat de compromís amb el desenvolupament socioeconòmic de les persones i del territori. Aquest compromís aporta valor afegit a l'Entitat i als seus grups d'interès i inclou tota la cadena de valor de l'organització: els factors econòmics i financers de l'activitat, la responsabilitat cap al medi ambient, la satisfacció dels clients, la creació de valor per part dels accionistes, les necessitats i aspiracions dels empleats, la relació amb proveïdors i col·laboradors i els seus efectes sobre les comunitats i els entorns en què és present.

En aquest marc, el Pla de Banca Socialment Responsable de CaixaBank, basat en els criteris ASG (Ambient, Societat i Governança) – ESG (per les seves sigles en anglès), té 5 eixos alineats amb el Pla Estratègic 2019-2021 i té com a prioritat estratègica ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat.



La Política de Responsabilitat Social Corporativa està alineada amb els principis i les pràctiques establerts amb les **aliances i iniciatives nacionals i internacionals** a què està adherida l'Entitat:

Principals aliances i adhesions

Fundación Bancaria "la Caixa"

Aliança amb la Fundació Bancària "la Caixa", la primera Obra Social d'Espanya i una de les més grans del món

Pacto Mundial Red Española

CaixaBank ocupa la presidència de la Xarxa Espanyola del Pacte Mundial de les Nacions Unides des del 2012

empowerwomen

Compromís públic d'alinear les polítiques per avançar en la igualtat de gènere

PRI Principles for Responsible Investment

VidaCaixa (2009) i CaixaBank Asset Management (2016) són signants dels Principis d'Inversió Responsable de les Nacions Unides

FINANCE UNEP INITIATIVE

Promou les finances sostenibles i la integració d'aspectes ambientals i socials en el negoci (2018)

UNEP FINANCE INITIATIVE PRINCIPLES FOR RESPONSIBLE BANKING

Organització que treballa per la reducció de les emissions i l'ús sostenible d'aigua (2012)

TCFD TASK FORCE ON CLIMATE-RELATED FINANCIAL DISCLOSURES

Grup de treball que emet guies per reforçar la transparència sobre riscos i oportunitats climàtiques (2017)

EQUATOR PRINCIPLES

Compromís d'avaluació de riscos ESG en el finançament de projectes > 7 M€ (2007)

Grupo Español Crecimiento Verde

Soci fundador, promou el creixement vinculat a una economia baixa en carboni (2016)

CDP DRIVING SUSTAINABLE ECONOMIES

Defineix el rol del sector financer per garantir un futur sostenible (2018)

IESE Cátedra CaixaBank de Responsabilidad Social Corporativa

Compromís de fomentar i divulgar nous coneixements sobre RSC (2005)

ICMA International Capital Market Association — The Green Bond Principles — The Social Bond Principles

Principis que promouen la integritat en el mercat de bons verds i socials (2015)

CaixaBank forma part dels principals índexs de sostenibilitat *(índex i data de primera inclusió)*

MEMBER OF Dow Jones Sustainability Indices In Collaboration with RobecoSAM

DJSI World
DJSI Europe
(2012)

FTSE4Good

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

ETHIBEL EXCELLENCE

Ethibel Excellence Investment Registers *(juny 2013)*
Ethibel Sustainability Index Excellence Europe *(2013)*

MSCI 2018 Constituent MSCI ESG Leaders Indexes

MSCI Global Sustainability Indexes
(2015)

Member 2017/2018 STOXX ESG LEADERS INDICES

STOXX Global ESG Leaders indices
(2013)

EURONEXT vigeo eiris INDICES

Eurozone 120 Index
Europe 120 Index
(2013)

Corporate Responsibility Prime rated by ISS-oekom

Empresa «Prime»
(2013)

De forma coherent, CaixaBank col·labora en la **consecució dels Objectius de Desenvolupament Sostenible**[1] de les Nacions Unides, establerts a l'Agenda 2030 de Desenvolupament Sostenible, amb la finalitat d'erradicar la pobresa, protegir el planeta i assegurar la prosperitat. Els ODS estan interconnectats i no es poden separar per complet. CaixaBank, per la seva dimensió i compromís social, contribueix a tots els ODS a través de la seva activitat, la seva acció social i les seves aliances estratègiques.



CaixaBank ha establert com a prioritaris, per tenir un paper especialment actiu, l'ODS 1 Fi de la pobresa, ODS 8 Treball decent i creixement econòmic i ODS 17 Aliances per aconseguir els objectius. Així mateix, hi ha quatre objectius més als què CaixaBank també contribueix de manera destacada: ODS 13 Acció pel clima, ODS 5 Igualtat de gènere, ODS 12 Producció i consum responsables i ODS 9 Indústria, innovació i infraestructura, amb les següents metes:



- Garantir que totes les persones, en particular les més vulnerables, tinguin els mateixos drets als recursos econòmics, els serveis bàsics i els serveis financers, incloent-hi el microfinançament.
- Fomentar la resiliència de les persones i reduir-ne l'exposició i vulnerabilitat davant crisis econòmiques, socials o ambientals.



- Promoure la productivitat econòmica (diversificació, modernització tecnològica, innovació i valor afegit).
- Promoure l'emprenedoria i la innovació i el creixement de microempreses i pimes mitjançant l'accés a serveis financers.



- Promoure la constitució d'aliances eficaces en les esferes pública, publicoprivada i de la societat civil.
- Enfortir l'Aliança Mundial per al Desenvolupament Sostenible, mitjançant aliances que promoguin l'intercanvi de coneixement, capacitats, tecnologia i recursos financers per tal de sostenir l'assoliment dels ODS.



- Incorporar mesures relatives al canvi climàtic en les polítiques, estratègies i plans nacionals.
- Millorar l'educació, sensibilització i capacitat institucionals per a la mitigació del canvi climàtic.



- Vetllar per la participació plena i efectiva de les dones i la igualtat d'oportunitats de lideratge en tots els nivells, la qual cosa inclou aprovar i enfortir polítiques per promoure la igualtat i l'apoderament de la dona.



- Adoptar pràctiques sostenibles i incorporar informació sobre la sostenibilitat en informes.
- Aconseguir una gestió sostenible i eficient dels recursos naturals.
- Disminuir la generació de residus.



- Augmentar l'accés de les pimes industrials i altres empreses als serveis financers, incloent-hi l'accés a crèdits assequibles.
- Fomentar la innovació i la capacitat tecnològica augmentant la inversió en recerca.

[1] S'amplia la informació sobre la contribució del Grup CaixaBank als ODS a l'*Annex: Estudi de materialitat i continguts GRI.*

El respecte als drets humans és part integral dels valors corporatius de CaixaBank i el mínim estàndard d'actuació per desenvolupar l'activitat empresarial de forma legítima. A aquest efecte, CaixaBank disposa d'una **Política de Drets Humans** i un **Codi Ètic i de Principis d'Actuació**, normes de màxim nivell en l'escala jeràrquica de la normativa interna de l'Entitat, aprovats pel Consell d'Administració i inspirats en els principis de la Carta Internacional de Drets Humans de les Nacions Unides i en la Declaració de l'Organització Internacional del Treball, entre altres estàndards ètics i de conducta, i disponibles a la pàgina web corporativa (www.caixabank.com).

CaixaBank treballa per entendre els impactes en els drets humans derivats de la seva activitat i es compromet a prevenir i evitar contribuir als impactes negatius adversos i, si cal, mitigar-los en la mesura del possible. Per aconseguir-ho, fa processos periòdics de *due diligence* en matèria de drets humans (l'últim, el 2016) i fa actualitzacions periòdiques de la Política vigent (l'última, el 2018).

La protecció dels drets humans es materialitza en les següents actuacions en funció del grup d'interès:

La nostra responsabilitat envers els empleats

CaixaBank considera que la relació amb els seus empleats és una de les seves responsabilitats principals en matèria de drets humans.

CaixaBank vincula les seves polítiques de selecció, gestió, promoció i desenvolupament de les persones al respecte a la diversitat, la igualtat d'oportunitats, la meritocràcia i la no-discriminació per raons de gènere, raça, edat o altres circumstàncies.

Hi ha canals confidencials perquè els empleats puguin gestionar dubtes sobre la interpretació o aplicació pràctica i denunciar vulneracions.

La nostra responsabilitat com a proveïdor de serveis financers

CaixaBank exigeix dels seus empleats el respecte a les persones, la seva dignitat i els seus valors fonamentals. Així mateix, aspira a treballar amb clients que comparteixin els seus valors en relació a drets humans.

Són clau en aquest àmbit: el desenvolupament de nous productes i serveis financers de manera coherent amb les aspiracions de CaixaBank en matèria de drets humans, la integració de riscos socials i ambientals en la presa de decisions i l'evitació de finançament o inversió en les companyies i/o projectes relacionats amb infraccions greus de drets humans.

La nostra responsabilitat envers els proveïdors

CaixaBank exigeix als seus proveïdors respecte als drets humans i laborals i fomenta que aquests els incloguin a la seva pròpia cadena de valor.

Per fer-ho, s'han adaptat els contractes de prestació de serveis així com d'adquisició de productes per reforçar el respecte als drets humans en la cadena de valor, tenint en compte la naturalesa i procedència geogràfica, si escau, dels béns adquirits, així com aspectes tècnics, de solvència, seguretat, salut i medi ambient.

En el cas que s'identifiquin riscos es fan auditories, concretament 7 el 2018, de les quals, si escau, es deriven plans d'acció correctiva.

Les activitats relatives a proveïdors amb més risc potencial en matèria social són les que estan associades als proveïdors de PromoCaixa situats fora de la Unió Europea.

Als proveïdors localitzats a Espanya se'ls exigeix que compleixin la normativa laboral i social espanyola.

La nostra responsabilitat envers la comunitat

CaixaBank té el compromís de fer una contribució positiva als drets humans en les comunitats on opera, complint les lleis aplicables, col·laborant amb les institucions públiques i la justícia i respectant els drets humans internacionalment reconeguts on es vulgui que operi.

Així mateix, CaixaBank impulsa la difusió dels principis internacionals en matèria de drets humans, així com d'iniciatives i programes que suposin una contribució positiva a aquests i als Objectius de Desenvolupament Sostenible de les Nacions Unides.

Codi ètic i Principis d'actuació de CaixaBank

Compliment de les Lleis i les Normes

- El respecte a les lleis i altres normes vigents en cada moment ha de ser un principi rector de tots els que integren CaixaBank.

Respecte

- Respectem les persones, la seva dignitat i els seus valors fonamentals. Respectem les cultures d'aquells territoris i països on opera CaixaBank, respectem el medi ambient.

Integritat i Transparència

- Sent íntegres i transparents generem confiança, valor fonamental per a CaixaBank.

Excel·lència i Professionalitat

- Treballem amb rigor i eficàcia. L'excel·lència constitueix un dels valors fonamentals de CaixaBank. Per això, situem la satisfacció dels nostres clients i accionistes en el centre de la nostra actuació professional.

Confidencialitat

- Preservem la confidencialitat de la informació que ens confien els nostres accionistes i clients.

Responsabilitat social

- Estem compromesos amb la societat i el medi ambient i tenim en compte aquests objectius en el desenvolupament de la nostra activitat.

Derivat dels **valors i principis ètics** plasmats en el Codi Ètic, CaixaBank ha desenvolupat una sèrie de **Normes de Conducta** sobre matèries concretes, aprovades pel Consell d'Administració, entre les quals destaquen:

- **Política de *Compliance* Penal**: amb l'objectiu de prevenir i evitar la comissió de delictes al si de l'organització, seguint el que disposa el mateix Codi penal en relació amb la responsabilitat penal de la persona jurídica. Amb això es reforça el model d'organització, prevenció, gestió i control, que està dissenyat en consonància amb la cultura de compliment que vertebra la presa de decisions en tots els estaments de CaixaBank.

- **Política d'actuació en matèria d'Anticorrupció**: amb l'objectiu d'evitar que l'Entitat i els seus empleats incorrin en conductes que puguin ser contràries a les disposicions normatives i als principis bàsics d'actuació de CaixaBank. Inclou, entre altres apartats, normes sobre l'acceptació i la concessió de regals, relacions amb partits polítics, patrocinis, despeses de viatge i representació, donacions i aportacions a fundacions i ONG i principis d'actuació respecte dels proveïdors de risc. Així mateix, exposa les conductes, pràctiques i activitats prohibides per evitar situacions que es puguin configurar com a extorsió, suborns, pagaments de facilitació o tràfic d'influències.

CaixaBank estableix a la secció 6 de la seva política anticorrupció que estan prohibides les donacions a partits polítics i a les seves fundacions vinculades.

- **Política d'actuació en matèria de Defensa**: regula les condicions en què es podrà considerar mantenir relacions comercials amb empreses d'aquest sector, i hi estableix restriccions i criteris d'exclusió.

- **Reglament Intern de Conducta en l'Àmbit del Mercat de Valors (RIC):** amb l'objectiu d'ajustar les actuacions de CaixaBank i de les empreses del Grup CaixaBank, així com dels seus òrgans d'administració i direcció, empleats i agents, a les normes de conducta que li són aplicables, contingudes en el Reglament 596/2014 del Parlament Europeu, en la Llei del Mercat de Valors i en les seves normes de desplegament. El compliment del RIC permet fomentar la transparència en els mercats i preservar, en qualsevol moment, l'interès legítim dels inversors. Les persones subjectes tenen l'obligació de conèixer, complir i col·laborar en l'aplicació d'aquest Reglament i la legislació vigent del mercat de valors que afecti el seu àmbit específic d'activitat.

- **Codi de Conducta Telemàtic**: centra la seva atenció a garantir el bon ús dels mitjans tècnics i informàtics propietat de CaixaBank i pretén conscienciar els empleats dels avantatges de la bona utilització de la xarxa de comunicacions i de la seguretat en els equips informàtics i de comunicació, tant dins com fora de les instal·lacions.

Així mateix, aquestes Normes de Conducta són objecte d'adhesió o adopció per les societats del Grup, tenint en compte les particularitats i riscos de conducta propis de cada societat.

A més del cos normatiu anterior, CaixaBank disposa d'un conjunt de polítiques i normes internes de diversa índole atenent els àmbits que corresponguin, les quals es poden separar en els següents àmbits: (i) protecció al client, (ii) mercats i integritat (que inclouen, entre d'altres, les Normes internes de conducta del procés de contribució a l'EURIBOR/EONIA) (iii) activitats d'empleats, (iv) protecció de dades i govern de la informació, (v) govern intern, (vi) prevenció del blanqueig de capitals i finançament al terrorisme i (vii) sancions.

CaixaBank assumeix el **compromís de transparència** per facilitar als seus clients informació precisa, veraç i comprensible de les seves operacions, comissions i procediments per canalitzar reclamacions i resoldre incidències. Així mateix, CaixaBank posa a disposició dels seus accionistes tota la informació financera i corporativa rellevant.

CaixaBank aplica la directiva MiFID (*Markets in Financial Instruments Directive*), una directiva europea que regula la prestació de serveis d'inversió i, per tant, afecta directament la forma en què l'entitat informa, assessora o ven productes financers als seus clients o potencials clients. Així mateix, aplica l'Ordre/ECC/2316/2015 relativa a obligacions d'informació i classificació de productes financers.

Amb la finalitat de vetllar pel manteniment de la confiança dels accionistes, els clients i l'entorn d'operacions de CaixaBank, es configuren al voltant del Consell d'Administració diversos comitès d'alt nivell les activitats dels quals són clau per garantir que els processos interns contribueixin a reforçar l'actuació íntegra, responsable i transparent de l'Entitat. Sota la seva gestió s'atorguen les autoritzacions per a la comercialització de productes i serveis nous una vegada conclosa l'anàlisi de les característiques, els riscos associats, l'adequació al públic, així com a la normativa de transparència i de protecció del client. El 2018 s'han analitzat 261 productes/serveis, dels quals 11 han estat denegats, per no complir els principis acordats.

CaixaBank disposa de procediments per garantir la implementació correcta de tots els seus codis interns, principalment el Codi Ètic i la Política Anticorrupció. La implementació dels principis i codis de conducta es basa en programes formatius vinculats a la retribució variable dels empleats i a diferents iniciatives de comunicació

- Tots els professionals de l'Entitat tenen vinculada la percepció de la **retribució variable a la formació obligatòria sobre les Normes de Conducta**, així com en determinats àmbits amb especial sensibilitat en termes de risc reputacional. El 2018 s'han llançat els cursos regulatoris i obligatoris següents per a tots els empleats de l'Entitat: (i) Principis bàsics de la venda de productes, (ii) Prevenció de riscos penals, (iii) Productes i serveis d'inversió (MiFID), (iv) Productes i serveis bancaris i (v) Protecció de dades, que han estat aprovats per més del 95% dels empleats.

  - El 2018 s'han fet 58.286 hores de formació penal (regulatòria i vinculada al *bonus* de 2018) a un total de 29.172 empleats convocats i amb un resultat del 99,9% d'aprovats.
  - S'han impartit un total de 6.177 hores de formació regulatòria a la xarxa comercial en concepte d'operacions sospitoses de blanqueig de capitals amb un total de 26.258 empleats convocats i un 94,1% d'aprovats.
  - S'han dut a terme 64 sessions específiques de formació, amb relació a la PBC/FT i sancions financeres internacionals, a grups específics d'empleats (entre d'altres, nous empleats i directors, Banca Privada, Centres d'Empreses i Comerç Exterior).
  - A BPI s'han format 3.257 empleats en matèria de PBC/FT. A la resta del Grup, s'han format 2.802 empleats en matèria Penal i 174 empleats en PBC/FT.
  - Pel que fa a Comunicació, s'ha reforçat la publicació de Notícies, Destacats i Circulars a la Intranet Interna amb relació a PBC/FT i anticorrupció. En concret, durant el 2018, s'han llançat 50 publicacions relatives a PBC/FT, 1 publicació relativa a Anticorrupció i 2 publicacions relatives a Penal.

- CaixaBank té habilitada, a disposició de tots els empleats, una sèrie de **canals confidencials de consultes i denúncies** de possibles incompliments de les Normes de Conducta i de possibles irregularitats de naturalesa financera i comptable la gestió dels quals sempre garanteix la confidencialitat del comunicant i la seva identitat només es facilita, amb el consentiment previ de l'interessat, si és imprescindible per a la investigació. Posteriorment, un òrgan col·legiat resol les comunicacions basant-se en el resultat de la investigació efectuada.

L'àmbit de *Compliance* atén les consultes (llevat de les relatives al Codi de Conducta Telemàtic, que corresponen a Seguretat i Govern) plantejades i dirigeix la investigació de les denúncies, que poden requerir la participació d'altres àrees de l'Entitat, i n'informa periòdicament la Comissió d'Auditoria i Control. Durant el 2018 s'han atès 129 consultes i 23 denúncies en l'àmbit del Grup.

- En els casos en què empleats del Grup, durant la prestació de serveis, incorrin en conductes que es puguin titllar de frau/corrupció, la conducta es considera falta molt greu d'acord amb el conveni col·lectiu vigent, cosa que implica l'**aplicació de les sancions** que preveu l'esmentat conveni per a aquest tipus de faltes.

Programa de cultura corporativa Som CaixaBank

- Neix d'un procés de reflexió participatiu que inclou professionals de l'Entitat i clients.
- S'enforteixen els principis corporatius.
- Es posen les bases que defineixen com serem en el futur.

«les persones i el seu talent són les que formen la nostra essència»

Aquest programa situa les persones en el centre amb el desenvolupament i el benestar dels professionals de l'Entitat, el servei al client i el compromís amb la societat

3 PILARS

les persones, el primer
la col·laboració, la nostra força
l'agilitat, la nostra actitud

COMPORTAMENTS

COMPROMESOS, **PROPERS,** RESPONSABLES,
EXIGENTS, HONESTOS, **TRANSPARENTS**
COL·LABORADORS, **ÀGILS,** INNOVADORS

Contribució a la societat

CaixaBank treballa per impulsar l'activitat econòmica i la productivitat empresarial i contribueix a la generació d'ocupació i inclusió financera. Per fer-ho, és clau la seva fortalesa financera, ja que li permet mantenir els llocs de treball, adquirir productes i serveis als proveïdors i remunerar els seus accionistes.

Contribució econòmica

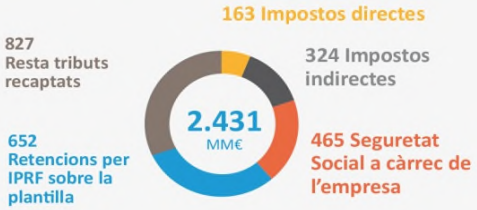
9.122 MM€ d'aportació directa i indirecta al PIB espanyol



743 MM€ d'aportació directa i indirecta al PIB portuguès



Tributs pagats, recaudació de tributs de tercers i altres aportacions



La contribució fiscal es calcula tenint en compte criteri de liquidació i no de meritació.

325 MM€ contribució al Fons de Garantia de Dipòsits i Fons Únic de Resolució

Durant l'any 2018, el Grup ha rebut 6,9 MM€ en subvencions i/o ajudes públiques, majoritàriament associades a les estructures financeres de foment de la construcció naval i a la formació en l'ocupació.

Contribució a la creació de llocs de treball

37.440 persones que treballen al Grup CaixaBank

45.890 llocs de treball generats a través de l'efecte multiplicador de compres a proveïdors* i **6.009** de generats pel Banc BPI

2.476 MM€ en sous i salaris i altres beneficis al personal*

*Excloent-ne les quotes de la Seguretat Social, que s'inclouen a la contribució fiscal

*Font: CaixaBank Research, a partir del valor afegit de l'activitat de CaixaBank, el PIB espanyol, l'ocupació segons Comptabilitat Nacional i les xifres de productivitat per treballador i en funció de taules input-output de l'Institut Nacional d'Estadística (INE) amb dades del 4T.

MicroBank

El banc social participat íntegrament per CaixaBank, és una de las principals institucions de microfinances d'Europa.

9.561 nous negocis creats amb el suport dels microcrèdits

Finançament concedit[1]

Autònoms
78.975 Operacions noves concedides

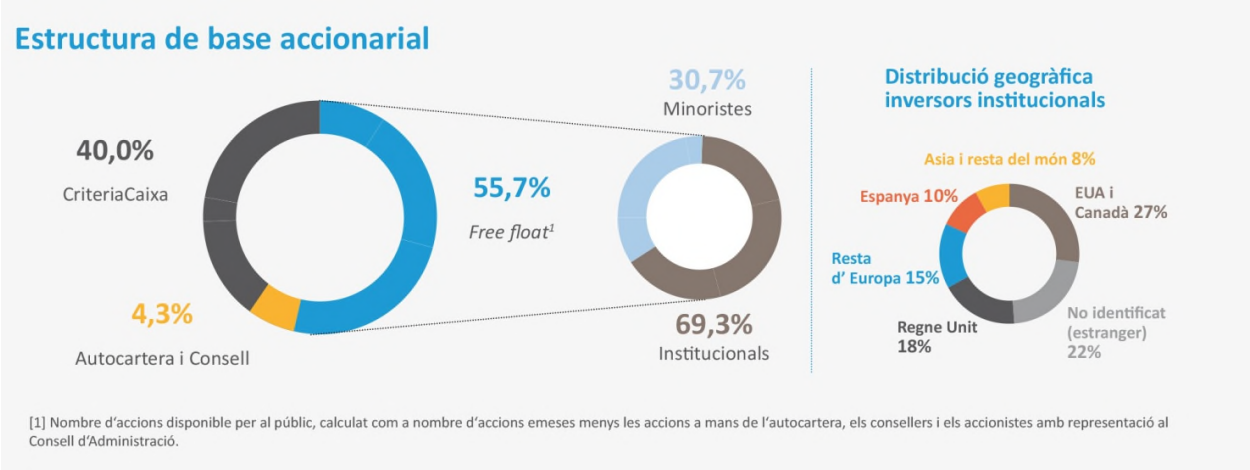
Empreses
258.934 Operacions noves concedides

Microcrèdits
18.040 concedits el 2018
772,8 MM€ d'inversió

1. No inclou informació de Banco BPI.

Estructura accionarial

Al tancament de l'exercici 2018, el capital social de CaixaBank està representat per 5.981.438.031 accions d'1 euro de valor nominal cadascuna, pertanyents a una sola classe i sèrie, amb idèntics drets polítics i econòmics, i representades en anotacions al compte. Aquest capital social es distribueix de la manera següent:



[1] Nombre d'accions disponible per al públic, calculat com a nombre d'accions emeses menys les accions a mans de l'autocartera, els consellers i els accionistes amb representació al Consell d'Administració.

Per trams en nombre d'accions, la distribució de l'accionariat i capital social seria la següent:

Tram d'accions	Accionistes [1]	Accions [1]	Capital Social
d'1 a 499	261.913	54.315.478	0,9%
d'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%
més de 100.000 [2]	576	5.013.598.384	83,8%
Total	588.077	5.981.438.031	100%

[1] En relació amb les accions dels inversors que operen a través d'una entidad custodi situada fora del territori espanyol, es computa com accionista únicament l'entitat custodi, que és qui apareix inscrita en el corresponent registre d'anotacions a compte.

[2] Inclou la participació d'autocartera.

Política de dividends

La remuneració corresponent a l'exercici 2018 es fa mitjançant el pagament de dos dividends en efectiu, amb periodicitat semestral i amb la intenció de distribuir un import igual o superior al 50% del benefici net consolidat.

Durant 2015-2017 el *pay-out* ha estat >50% (mitjana 55%), basat en una rendibilitat sostenible i una sòlida posició de capital:

Remuneració accionista últims 12 mesos[1]	Capitalització borsària	Nombre d'accionistes	Accions en circulació
0,15 €/acció	**[18.916]** MM€, excloent-ne autocartera	**[~588 mil]** accionistes	**[5.978.625]** milers d'accions, excloent-ne autocartera

[1] 0,08 €/acció Dividend en efectiu complementari 2017 (pagament el 13.04.18); 0,07 €/acció Dividend en efectiu a compte 2018 (pagament el 05.11.18).

De conformitat amb l'actualització de la política de dividends aprovada pel Consell d'Administració el 31 de gener de 2019, la remuneració a l'accionista es farà a partir de 2019 mitjançant el pagament d'un únic dividend en efectiu, que s'abonarà després del tancament de l'exercici, aproximadament el mes d'abril. En línia amb el Pla Estratègic 2019-2021, CaixaBank reitera la seva intenció de remunerar als seus accionistes distribuint un import en efectiu igual o superior al 50% del benefici net consolidat, fixant l'import màxim que s'ha de distribuir amb càrrec a l'exercici 2019 el 60% del benefici net consolidat.

La política de dividends de CaixaBank compleix les condicions que estableix el Banc Central Europeu BCE a la recomenació que va publicar el 10 de gener de 2019, motiu per el qual no representa cap limitació per a l'Entitat.

Transparència i proximitat en la relació amb l'accionista

Relació amb Inversors de CaixaBank presta una atenció continuada, transparent i diligent al col·lectiu d'inversors institucionals, accionistes minoristes i analistes. L'any 2018, cal destacar les activitats següents:



Junta General d'Accionistes

Celebrada el **6 d'abril a València**, durant la qual es van aprovar la gestió i els resultats de l'exercici 2017, així com les propostes formulades pel Consell d'Administració



Investor Day

Celebrat el 27 de novembre a Londres per presentar el nou **Pla Estratègic 2019-2021**



Inversors i Analistes

Road-shows, conferències i reunions amb inversors de renda variable i renda fixa a les principals places financeres: **+ 400 reunions**

Atenció personalitzada als **30 analistes** que segueixen l'acció de CaixaBank



Accionistes minoristes

Més de 1.200 consultes ateses de manera personalitzada i propera

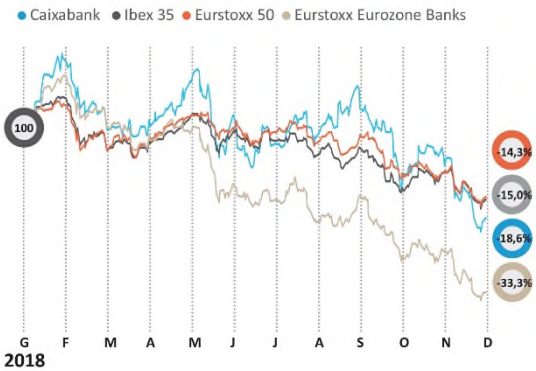
2 reunions del Comitè Consultiu

Més de 2.500 accionistes van participar en el programa Aula i els diferents esdeveniments de difusió periòdica d'informació, culturals i d'oci. Manteniment d'una comunicació activa amb els accionistes a través de canals *on-line* i *off-line*

Evolució de l'acció el 2018

- La cotització de CaixaBank va tancar el 31 de desembre de 2018 en 3,164 euros per acció, amb una baixada del 18,6% durant l'any. Va acusar la caiguda dels mercats durant l'últim trimestre de l'any, en el qual va cedir un 19,7%. Amb tot, l'evolució anual ha estat sensiblement millor que la del selectiu bancari europeu SX7E, que va cedir un 33,3%, i la de l'Ibex Bancos, que va caure un 28,7% l'any.
- Durant l'any 2018, el volum de negociació de l'acció de CaixaBank en euros va ser un 17,1% inferior al de l'any anterior. Alhora, el nombre de títols negociats també va disminuir un 15,2% respecte de l'any 2017.

Evolució de les principals borses (gener 18 base 100)



Govern corporatiu

Un Govern Corporatiu sòlid permet que les companyies puguin mantenir un procés de presa de decisions eficient i metòdic, que transmeti claredat en l'assignació de responsabilitats, evitant d'aquesta manera possibles conflictes d'interès, assegurant l'eficiència en la gestió de riscos i control intern i promovent la transparència.

D'acord amb el compromís amb la nostra missió i visió, integrar les pràctiques de Bon Govern Corporatiu en la nostra activitat és necessari i és una prioritat estratègica per aconseguir una companyia ben governada i dirigida, i ser reconeguts per això.

Millors pràctiques de Govern Corporatiu

La Política de Govern Corporatiu de CaixaBank es fonamenta en els valors corporatius de l'Entitat així com en les millors pràctiques de bon govern, particularment les recomanacions del Codi de Bon Govern de les societats cotitzades aprovades per la Comissió Nacional del Mercat de Valors (el «Codi de Bon Govern»).

CaixaBank compleix la normativa vigent en la matèria i a més, de forma voluntària, amb 58 de 64 recomanacions del Codi de Bon Govern (una no és aplicable). A continuació es presenten aquelles recomanacions amb compliment parcial o que no es compleixen:

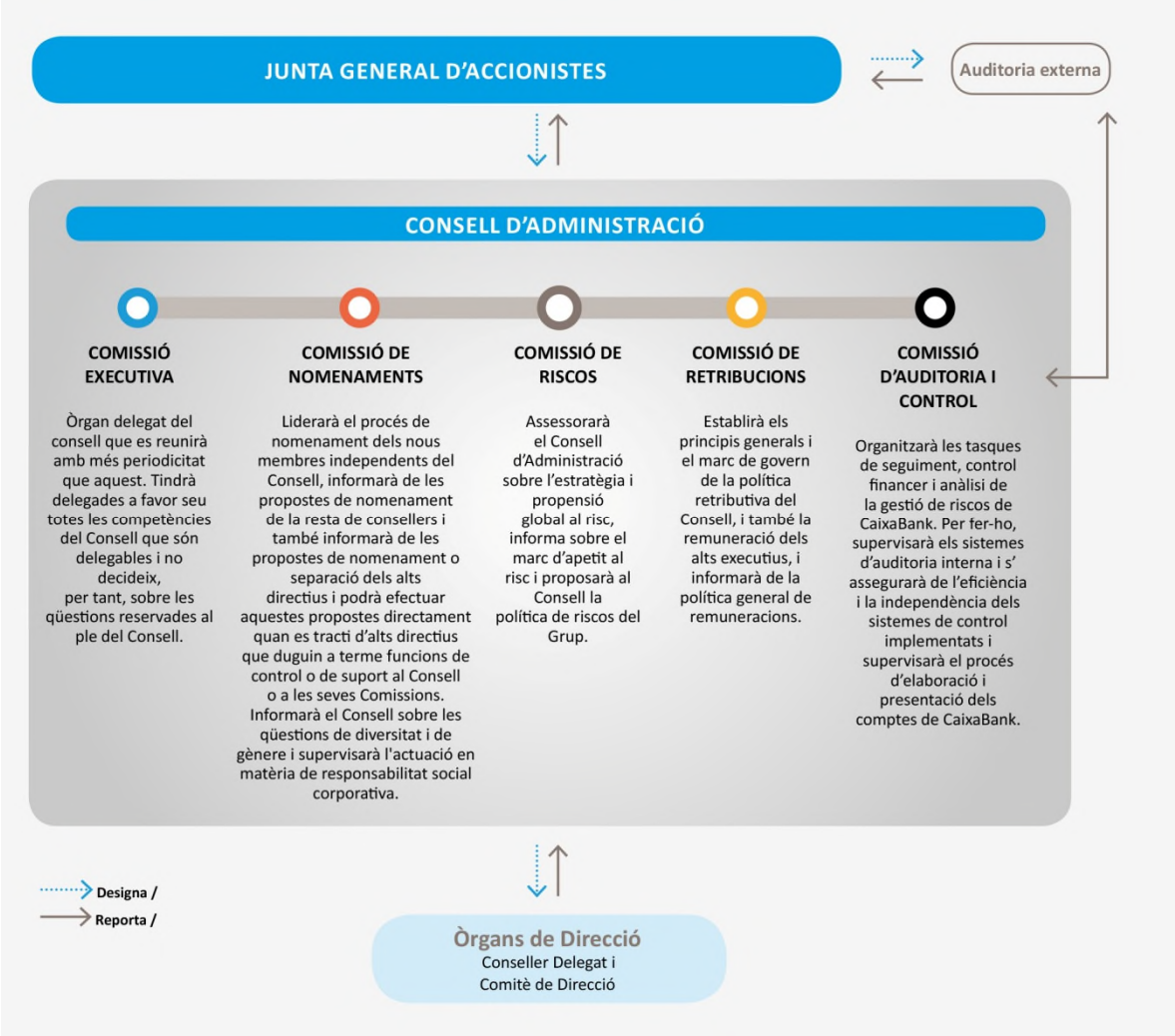
Millors pràctiques

- Conseller Independent Coordinador
- President no executiu
- Separació clara de funcions

Número recomenació	Descripció	Complimient	Justificació
5	Que el consell d'administració no elevi a la junta general una proposta de delegació de facultats, per emetre accions o valors convertibles amb exclusió del dret de subscripció preferent, per un import superior al 20% del capital en el moment de la delegació. I que quan el consell d'administració aprovi qualsevol emissió d'accions o de valors convertibles amb exclusió del dret de subscripció preferent, la societat publiqui immediatament a la seva pàgina web els informes sobre tal exclusió als que fa referència la legislació mercantil.	Parcial	La Junta General d'Accionistes (JGA) 2016 va aprovar una delegació que permet al Consell emetre accions amb exclusió del dret de subscripció preferent excloent la limitació de no superar el 20% del capital social
10	Que quan algun accionista legitimat hagi exercitat, amb anterioritat a la celebració de la junta general d'accionistes, el dret a completar l'ordre del dia o a presentar noves propostes d'acord, la societat: a) Difongui d'immediat tals punts complementaris i noves propostes d'acord. b) Hi hagi públic el model de targeta d'assistència o formulari de delegació de vot o vot a distància amb les modificacions precises perquè es puguin votar els nous punts de l'ordre del dia i propostes alternatives d'acord amb els mateixos termes que els proposats per el consell d'administració. c) Sotmeti tots aquests punts o propostes alternatives a votació i les apliqui les mateixes regles de vot que a les formulades per el consell d'administració, incloses, en particular, les presumpcions o deduccions sobre el sentit del vot. d) Amb posterioritat a la junta general d'accionistes, comuniqui el desglossament del vot sobre tals punts complementaris o propostes alternatives.	Parcial	Les regles de votació per una possible proposta d'acord amb la JGA formulada per accionistes no són les mateixes que per les propostes formulades per el Consell.
13	Que el consell d'administració tingui la dimensió precisa per aconseguir un funcionament eficaç i participatiu, cosa que fa aconsellable que tingui entre cinc y quinze membres.	No	El Consell té un número de membres superior al suggerit, donat els seus antecedents, particularitats i exigències normatives.
27	Que les no assistències dels consellers es redueixin als casos indispensables y es quantifiquin a l'informe anual de govern corporatiu. I que, quan s'hagin de produir, s'atorgui representació amb instruccions.	Parcial	Les delegacions per les votacions en seu del Consell, quan hi han, es fan sense instruccions específiques perquè es considera millor pràctica.
62	Que una vegada atribuïdes les accions o les opcions o drets sobre accions corresponents als sistemes retributius, els consellers no puguin transferir la propietat d'un número d'accions equivalents a dos vegades la seva remuneració fixa anual, ni puguin exercir les opcions o drets fins transcorregut un termini de, per al menys, tres anys des de la seva atribució. L'anterior no serà d'aplicació a les accions que el conseller necessiti vendre, en el seu cas, per satisfer els costs relacionats amb la seva adquisició.	No	Les accions entregades als consellers executius com a part del seu bonus anual tenen un període de retenció de 12 mesos sense altre requisit després d'aquest període.

Estructura de Govern Corporatiu

A CaixaBank, la gestió i el control estan distribuïts entre la Junta General d'Accionistes, el Consell d'Administració i les seves comissions.



Junta General d'Accionistes

Millors pràctiques

- Accionistes amb drets iguals: una acció, un vot
- Protecció dels accionistes minoritaris
- Foment de la participació informada

La Junta General d'Accionistes de CaixaBank és el màxim òrgan de representació i participació dels accionistes a la societat.

De conformitat amb això, a l'efecte de facilitar la participació dels accionistes en la Junta General i l'exercici dels seus drets, el Consell d'Administració adoptarà totes les mesures que siguin oportunes perquè la Junta General d'Accionistes exerceixi efectivament les funcions que li són pròpies de conformitat amb la Llei i els Estatuts Socials.

Els principals acords presos durant la passada Junta celebrada el 6 d'abril de 2018 van ser: (i) l'aprovació dels comptes anuals individuals i consolidats, i dels seus respectius informes de gestió, corresponents a l'exercici 2017, així com l'aplicació del resultat de l'exercici; (ii) la ratificació i el nomenament d'Eduardo Javier Sanchiz i Tomás Muniesa com a membres del Consell d'Administració; (iii) la modificació dels Estatuts Socials («Domicili social i pàgina web corporativa»); (iv) la modificació de la política de remuneracions dels consellers; (v) i finalment, l'aprovació del nivell màxim de retribució variable per als empleats les activitats professionals dels quals incideixen de manera significativa en el perfil de risc de l'Entitat, i l'entrega d'accions a favor dels consellers executius i dels alts directius com a part del programa de retribució variable de l'Entitat.

Consell d'Administració des de l'1 de gener de 2019



Fins al 22 de novembre de 2018, Sr. Tomás Muniesa exercia funcions executives, data en què va renunciar a les seves funcions com a director general d'Assegurances i Gestió d'Actius i membre del Comitè de Direcció.

El Consell és el màxim òrgan de decisió, excepte en les matèries reservades a la Junta General d'Accionistes. Vetlla perquè el Grup respecti la legislació vigent; compleixi les seves obligacions i els contractes de bona fe; respecti els usos i bones pràctiques dels sectors i territoris on exerceixi la seva activitat, i observi els principis de responsabilitat social addicionals acceptats voluntàriament.

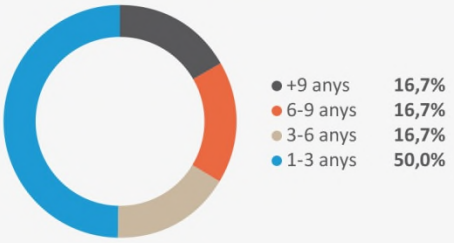
També depèn del Consell d'Administració el Conseller Delegat, que s'encarrega de la gestió diària i de les decisions ordinàries sota l'autoritat del Consell i de la Comissió Executiva.

Els consellers reuneixen els requisits d'honorabilitat, experiència i bon govern exigits per la legislació aplicable en cada moment, considerant, també, recomanacions i propostes sobre composició d'òrgans d'administració i perfil de consellers que hagin emès autoritats i experts nacionals o comunitaris.

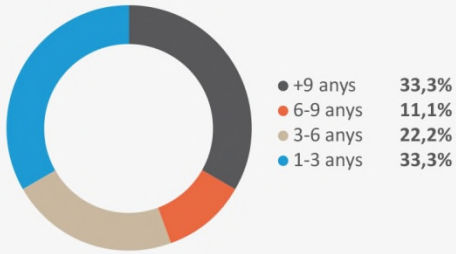
Perfil dels membres del Consell[1]



TERMINI D'ACOMPLIMENT EN EL CÀRREC



TERMINI D'ACOMPLIMENT EN EL CÀRREC DELS CONSELLERS INDEPENDENTS



1. Al tancament de l'exercici 2018.

El 2018, el Consell d'Administració s'ha reunit en 13 ocasions, en què ha revisat, ha estat informat i, si ha calgut, ha tancat acords sobre, entre altres:

- La situació financera i els resultats de CaixaBank.
- Les Polítiques de l'Entitat, s'han modificat les existents en alguns casos i se n'han aprovat de noves com la Política de selecció, diversitat i avaluació de la idoneïtat de consellers i dels membres de l'Alta Direcció i altres titulars de funcions clau.
- El seguiment de les modificacions normatives introduïdes per la NIIF 9 i el desenvolupament del procés d'adaptació.
- El Pla Estratègic de l'Entitat.
- Les qüestions de govern corporatiu com els nomenaments de consellers i alts càrrecs i les seves remuneracions.
- El control pressupostari, de riscos i de solvència.

Durant el 2018 s'ha progressat en la implantació de bones pràctiques del govern corporatiu amb, entre d'altres, l'aprovació de la nova Política de selecció, diversitat i avaluació de la idoneïtat de consellers i dels membres de l'Alta direcció i altres titulars de funcions clau de CaixaBank i el seu Grup. En particular, respecte de l'obligació que la Comissió de Nomenaments avaluï anualment la idoneïtat col·lectiva del Consell d'Administració pel que fa a la diversitat de gènere i a la formació i l'experiència professional, l'edat i l'origen geogràfic.

La Comissió de Nomenaments, amb l'assistència de la Secretaria General i del Consell d'Administració, ha elaborat una matriu de competències que ha aprovat el Consell d'Administració. Avalua la formació i l'experiència tenint en compte el càrrec que ha d'ocupar cada conseller, especialment distingint entre el President, els consellers que exerceixen funcions executives i la resta de consellers no executius.

D'aquest anàlisi, se'n conclou que el Consell d'Administració de CaixaBank manté actualment una composició satisfactòria amb un equilibri adequat de coneixements i experiències entre els seus membres, tant en el sector financer com en altres àmbits que s'estimen rellevants per garantir el correcte govern de l'entitat de crèdit. A més, amb un conjunt d'experiències que aporten suficients punts de vista de caràcter complementari (a l'apartat C.1.3 de l'Informe Anual de Govern Corporatiu es detalla el perfil de cadascun dels membres del Consell d'Administració de CaixaBank).

A més, cal esmentar la reducció del nombre de consellers executius durant l'exercici, avui dia només el conseller delegat representa aquesta categoria, els altres membres no executius són majoritàriament independents.

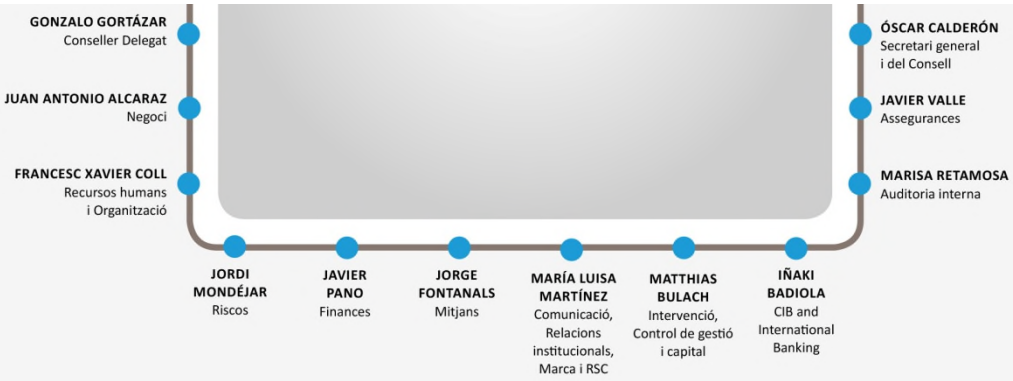
Així mateix, segueix present als Estatuts Socials i al Reglament del Consell la limitació del nombre de consellers dominicals que poden representar un mateix accionista (sens perjudici del dret de representació), cosa que reforça el paper dels consellers independents, tant per l'elevada presència d'aquests consellers en les diferents comissions com per la prohibició de participació dels consellers dominicals que representin un mateix accionista en els acords de proposta i nomenament dels consellers independents.

Finalment, respecte de la qüestió de la diversitat, l'Entitat manté el seu ferm propòsit d'assolir l'objectiu del 30% de presència femenina al Consell d'Administració i per això valora diverses possibilitats per aconseguir-ho: des del nomenament d'una consellera independent per substituir un altre conseller independent que estigui a punt d'assolir el límit dels 12 anys en el càrrec, o fins i tot reduir la mida del Consell.

Alta Direcció

En la figura del conseller delegat, del Comitè de Direcció i els principals comitès de l'Entitat recau la gestió diària, i la implementació i desenvolupament de les decisions adoptades pels Òrgans de Govern Corporatiu. A continuació es mostra la descripció dels principals comitès:

Comitè de Direcció des de l'1 de gener de 2019



CONSELLER DELEGAT

GONZALO GORTÁZAR ROTAECHE
- Desenvolupament corporatiu
- Innovació i Transformació digital
- Compliance
- Morositat, Recuperacions i Actius adjudicats
- Secretaria Tècnica del conseller delegat

DIRECTORS GENERALS

JUAN ANTONIO ALCARAZ GARCÍA
- Global Customer Experience (Retail, Enjoy, Protect, Commerce, Marketing & Experience)
- Banca Privada i Banca Premier
- Banca d'Empreses
- Voice of the Customer & Quality Insights
- Atenció client i Risc reputacional
- Business Intelligence
- Digital Business
- Direccions territorials
- Control de negoci
- Secretaria Tècnica de Negoci
- Secretaria Tècnica de Presidència a Madrid
- Acció social

FRANCESC XAVIER COLL ESCURSELL
- Persones
- Relacions laborals, cultura i desenvolupament
- Talent i Comunicació interna
- Organització i Productivitat
- Assessoria jurídica-laboral

JORDI MONDÉJAR LÓPEZ
- Corporate Risk Management Function & Planning (Gestió Global del Risc)
- Chief Lending Officer Retail & Service Line (Risc Minorista)
- Chief Lending Officer Empresas (Risc d'Empreses)
- Real Estate BuildingCenter (Immobiliari – actius adjudicats)
- Morositat i Reestructuracions
- Gestió Risc Mediambiental

DIRECTORS EXECUTIUS

JAVIER PANO RIERA
- Markets
- ALM
- Anàlisi i Seguiment de balanç
- Relació amb inversors

JORGE FONTANALS CURIEL
- Serveis informàtics
- Serveis bancaris
- Seguretat de la informació i Govern
- Eficiència i Digitalització de processos
- Seguretat
- Gestió serveis generals

MARÍA LUISA MARTINEZ GISTAU
- Comunicació externa
- Responsabilitat corporativa
- Mitjans i Marca
- Patrocinis
- Relacions institucionals
- Gestió financera i Control pressupostos mitjans
- Representació institucional del Pacte Mundial i Sostenibilitat

MATTHIAS BULACH
- Intervenció i Comptabilitat
- Informació corporativa i Control de participades
- Costos i Gestió pressupostària
- Solvència i Resultats
- Models de projecció i de balanç
- Control intern financer
- Participades Assegurances i Gestió d'actius

IÑAKI BADIOLA GÓMEZ
- Corporate & Institutional Banking (CIB)
- Xarxa internacional
- Desenvolupament Negoci Internacional
- IFI i Gestió de corresponsals

MARISA RETAMOSA FERNÁNDEZ
- Serveis d'auditoria
- Auditoria territorial i Negoci
- Metodologia i Reporting d'auditoria

JAVIER VALLE T-FIGUERAS
- VidaCaixa

SECRETARI GENERAL I DEL CONSELL

ÓSCAR CALDERÓN DE OYA
- Secretaria General
- Assessoria jurídica
- Secretaria Òrgans de Govern
- Secretaria Participades i Govern corporatiu
- Corporate M&A

El 22 de novembre del 2018, el Consell d'Administració va aprovar els canvis següents al Comitè de Direcció de CaixaBank: el Sr. Tomás Muniesa va renunciar a les seves funcions executives com a director general d'Assegurances i Gestió d'Actius i membre del Comitè de Direcció, i va ser substituït des de l'1 de gener per el Sr. Javier Valle, que assumirà la direcció executiva d'Assegurances de CaixaBank. Igualment, es va acordar amb efectes a partir de l'1 de gener del 2019, que la Sra. María Victoria Matía i el Sr. Joaquín Vilar siguin substituïts, respectivament, al Comitè de Direcció per el Sr. Iñaki Badiola, nou director executiu de CIB and International Banking i la Sra. Marisa Retamosa, nova directora executiva d'Auditoria interna.

El Comitè de Direcció es reuneix setmanalment per prendre acords relatius al desenvolupament del Pla Estratègic i Operatiu Anual, així com els que afecten la vida organitzativa de l'Entitat. A més, aprova els canvis estructurals, els nomenaments, les línies de despesa i les estratègies de negoci.

Principals Comitès



Comitè Global del Risc

És responsable de gestionar, controlar i monitorar de manera global els riscos que s'inclouen al Catàleg de Riscos Corporatiu del Grup CaixaBank, i també les implicacions en la gestió de la solvència i el consum de capital. Per fer-ho, analitza el posicionament global dels riscos del Grup i estableix les polítiques que optimitzin la gestió i el seguiment y control d'aquests riscos en el marc dels seus objectius estratègics.
És objectiu específic del CGR adequar l'estratègia de CaixaBank en matèria de risc al que estableix el Consell d'Administració al RAF (marc d'apetit al risc), coordinar les mesures de mitigació dels incompliments i la reacció a les seves alertes primerenques, i mantenir informat el Consell de CaixaBank (mitjançant la Comissió de Riscos) de les principals línies d'actuació i de la situació dels riscos del Grup CaixaBank.

Comitè ALCO

És responsable de la gestió, el seguiment i control dels riscos estructurals de liquiditat, tipus d'interès i tipus de canvi del balanç de CaixaBank.
És responsable d'optimitzar i rendibilitzar l'estructura financera del balanç del Grup CaixaBank, incloent-hi el marge d'interessos i els resultats extraordinaris en el Resultat d'Operacions Financeres (ROF); la determinació de les taxes de transferències amb els diferents negocis (IGC/MIS); la monitoració de preus, terminis i volums de les activitats generadores d'actiu i passiu; i la gestió del finançament majorista. Tot això, sota les polítiques de marc d'apetit al risc aprovades pel Consell d'Administració.
En conseqüència, prendrà les decisions oportunes i podrà efectuar recomanacions a les diferents àrees d'activitat.

Comitè de Regulació

És l'òrgan decisori de tots els aspectes relacionats amb la regulació financera.
Entre les seves funcions, hi destaca l'impuls a l'actuació de representació d'interessos de l'entitat, i també la sistematització de les actuacions regulatòries, avaluant periòdicament les iniciatives dutes a terme en aquest àmbit.
A més, aquest comitè aprova i revisa el Mapa de Representació d'Interès per coordinar la participació dels directius de l'entitat en agrupacions i fòrums en l'àmbit nacional i internacional.

Comitè Responsabilitat Corporativa i Reputació

És responsable de fer el seguiment de l'estratègia i les pràctiques de responsabilitat corporativa. Proposa i eleva (perquè les aprovin els òrgans de govern corresponents) les polítiques generals per a la gestió de la responsabilitat corporativa i reputació.
Té la missió de contribuir a aconseguir que CaixaBank sigui el millor banc en qualitat i reputació, reforçant la reputació de l'entitat com a paradigma de banca responsable i compromesa socialment.
Un altre dels objectius del CRCR és adequar l'estratègia de CaixaBank en matèria de risc reputacional d'acord amb el que estableix el Consell d'Administració en el marc d'apetit al risc (que té RAF com a acrònim, per les seves sigles en anglès: Risk Appetite Framework), com també coordinar les mesures de mitigació dels incompliments i la reacció a les alertes primerenques del RAF.

Comitè d'Eficiència

Aquest comitè té com a objectiu la millora de l'eficiència en l'organització, i és el responsable de proposar i acordar amb les Àrees i Filials les propostes de pressupostos anuals de despeses i inversió, que es presentaran perquè siguin ratificades posteriorment al Comitè de Direcció.

Comitè de la Informació i Qualitat de la Dada

La seva funció és vetllar per la coherència, consistència i qualitat de la informació tant a reportar al regulador com a management del Grup, aportant en tot moment una visió transversal d'aquesta.

Comitè de Plans de Recuperació i Resolució

És el responsable de l'elaboració, aprovació, revisió i actualització de plans per minimitzar l'impacte de futures crisis financeres en els contribuents.

Comitè de Gestió Penal Corporativa

És el responsable de gestionar qualsevol observació o denúncia en matèria de prevenció i resposta davant conductes penals, feta per qualsevol dels canals. Les funcions principals del Comitè són: Prevenció, Detecció, Resposta, Report i Monitoriació del Model.

Comitè Permanent de Crèdits

Comitè que, per delegació expressa del Consell d'Administració, s'encarrega de sancionar de manera col·legiada operacions de préstec, crèdit, avals i inversions en general pròpies de l'objecte social del banc, el nivell d'aprovació del qual li correspon segons normativa interna. Les funcionals actuals segons escriptura pública són: "Aprovar col·legiadament operacions de préstec, crèdit, avals i inversions en general pròpies de l'objecte social del banc", segons atribucions delegades del Consell.

Comitè de Transparència

Aquest comitè actua com a òrgan decisori per a tots els aspectes relacionats amb la transparència en el disseny i la comercialització d'instruments financers, de productes bancaris i d'assegurances d'estalvi i inversió.
Té la responsabilitat de garantir la transparència en la comercialització d'aquests productes, mitjançant la definició i aprovació de les polítiques de comercialització, de prevenció de conflictes d'interès, de salvaguarda d'actius de clients, i de millor execució. De la mateixa manera, valida la classificació dels nous instruments financers, productes bancaris i d'assegurances d'estalvi i inversió en funció del risc i la complexitat, d'acord amb el que estableix la normativa MiFID, de transparència bancària i d'assegurances.

Comitè de Diversitat

Té la missió de crear, impulsar, fer el seguiment i presentar les accions als estaments corresponents per augmentar la diversitat amb el focus en la representativitat de la dona en posicions directives i evitar la pèrdua de talent, així com en la resta d'àmbits de diversitat que siguin prioritaris per a l'entitat com la diversitat funcional, la generacional i la cultural.

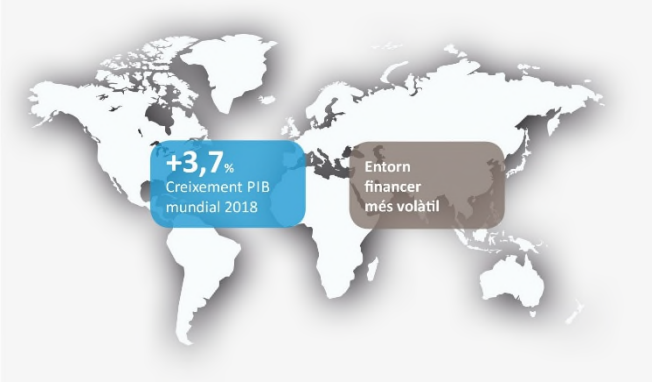


Entorn i estratègia

Entorn i estratègia

Context econòmic

Evolució global



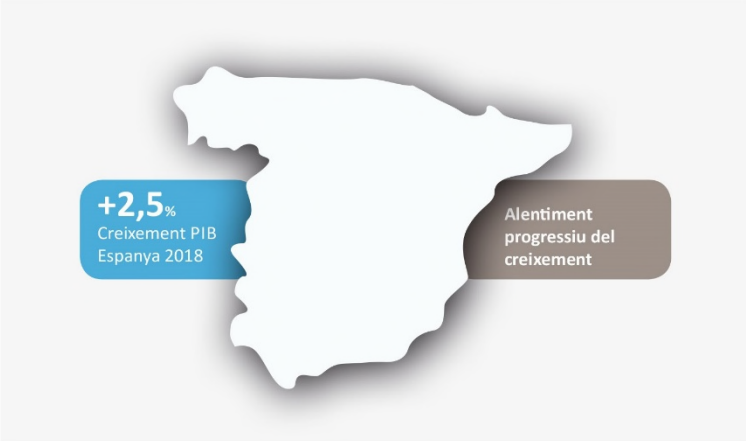
- **Creixement econòmic positiu** a un ritme del 3,7%, el mateix que el 2017 i per damunt de la mitjana històrica.
- **Alt grau de sincronització:** el creixement de les economies avançades i emergents es manté en cotes raonablement positives.
- **La Xina, en curs de desacceleració:** el 2018, creixement estimat del 6,5%, cosa que confirma l'alentiment del ritme d'activitat (6,9% el 2017).
- **Els EUA es beneficien de l'estímul fiscal,** i s'espera un repunt del creixement al 2,8% el 2018, superior al 2,2% de 2017.

- **Gir proteccionista en el comerç internacional** amb incertesa sobre l'abast i l'impacte final de les tensions comercials entre els EUA i la Xina.
- **El ritme d'activitat de l'eurozona es modera:** creixement estimat de l'1,8% el 2018 (2,5% el 2017), fonamentalment a causa d'un dinamisme més lent del sector exterior.
- **Elevada incertesa política a Europa:** les friccions entre Itàlia i la UE pel camí pressupostari (que pressionen a l'alça la prima de risc transalpina) i, malgrat el preacord de sortida, els interrogants del *Brexit.*
- **Repunt moderat de la inflació:** s'espera que la inflació mundial se situï una mica per sobre del 3,5% (3,2% el 2017), fonamentalment a causa de l'alça del petroli.
- **En els mercats destaca una volatilitat més elevada en un context d'enduriment gradual de les condicions financeres globals:** el progrés cap a la plena normalització monetària i la incertesa sobre el creixement global, factors clau.
- **La Reserva Federal dels EUA prossegueix l'enduriment monetari:** quatre pujades del tipus de referència el 2018 (d'1,5% a 2,5%) i preparació per a nous augments el 2019.
- **El BCE avança en la normalització monetària:** estabilització del balanç del BCE a finals de 2018 i preparació per pujar tipus ben entrat el 2019.
- **Tipus d'interès del sobirà a l'alça:** les expectatives de més maduresa cíclica i els avenços cap a la normalització monetària, tant als EUA com a Europa, són la base de l'augment del *yield* sobirà.

Perspectives entorn global 2019

- **Creixement mundial una mica més baix que en el passat:** desacceleració moderada el 2019 respecte del ritme de creixement de 2018, tot i que encara per sobre de la mitjana històrica. Els riscos, amb tot, estan esbiaixats cap a un creixement més baix.
- **Desacceleració als EUA:** a mesura que avanci el 2019 l'economia cedirà una mica en el seu ritme d'avenç a causa de la dissipació del efectes de l'expansió fiscal de 2018 .
- **Ritme de creixement més lent a l'eurozona:** l'economia prolongarà una etapa de creixement una mica inferior a la d'anys anteriors.
- **Condicions monetàries encara acomodatícies a l'eurozona:** malgrat que s'espera que en el tram final de 2019 el BCE pugi tipus, les condicions financeres seguiran sent laxes i seran la base de la recuperació del crèdit.

Evolució Espanya



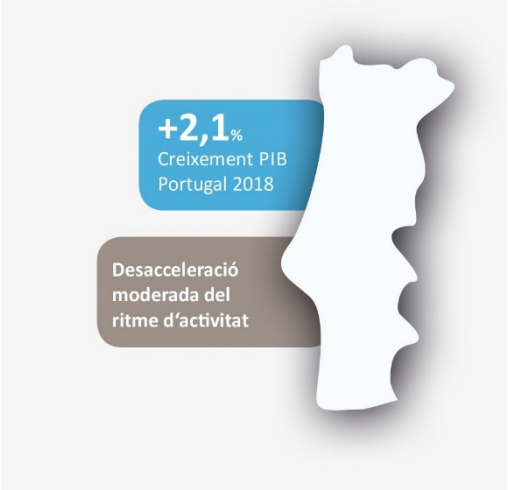
- **L'economia entra en una fase més madura del cicle:** a mesura que els factors de suport de caràcter més conjuntural moderen la seva empenta, el ritme d'activitat es desaccelera suaument (creixement estimat del 2,5% el 2018, davant el 3,0% de 2017).
- **Espanya segueix destacant positivament:** malgrat la desacceleració, el creixement encara es manté per damunt de la majoria d'economies desenvolupades.
- **La demanda interna segueix sent un suport ferm:** notable inèrcia de creixement de la demanda interna, que es beneficia de la robustesa del mercat laboral.
- **El sector exterior es modera:** el 2018 el saldo corrent serà més baix que el 2017, a causa de l'augment de la factura energètica, la desacceleració d'exportacions de serveis no turístics i la normalització, després d'un 2017 excepcional, dels fluxos turístics.
- **Continua la millora de les finances públiques:** el camí pressupostari confirma la reducció del dèficit públic per sota del 3% el 2018, cosa que permetrà a Espanya sortir del Procediment de Dèficit Excessiu de la Comissió Europea. Malgrat això, el deute públic es manté en nivells elevats propers al 100% del PIB.
- **La recuperació del mercat creditici va prosseguir el 2018:** forta recuperació de la nova producció a les llars, tant de consum com de compra d'habitatge, i en empreses no financeres.

Perspectives Espanya 2019

- **Consolidació del cicle espanyol en la fase madura:** el creixement previst per al 2019 se situa a la zona del 2%, inferior al d'anys anteriors però encara dinàmic i sostenible.
- **Continua la recuperació del crèdit a Espanya:** el 2019, el bon dinamisme de la nova producció finalment compensarà les sortides i la cartera de crèdit tornarà a créixer després de 10 anys en contracció.

Evolució Portugal

- **Ritme de creixement positiu:** malgrat la desacceleració, causada per un cert alentiment de la inversió i de les exportacions, l'economia manté un ritme d'avenç de l'activitat satisfactori.
- **El creixement del treball, puntal de la demanda interna:** el mercat laboral continua donant mostres d'una gran robustesa, cosa que impulsa el consum privat de les famílies.
- **Bona evolució del risc-país:** des de 2017, la prima de risc ha baixat significativament i de manera sostinguda, reflectint l'augment de confiança dels inversors internacionals després de l'ajust del dèficit públic dels darrers anys i la millora de les perspectives econòmiques del país.



Perspectives Portugal 2019

- **Moderació suau del creixement portuguès:** es preveu que el ritme d'activitat sigui una mica inferior al del 2018, a causa de la combinació d'una aportació més baixa tant de la demanda interna com de l'externa.

Context competitiu i social

L'entorn competitiu i social en què opera l'Entitat està caracteritzat per:

- **Entorn de tipus d'interès baixos** però que preveiem que s'incrementin de forma gradual a mesura que el Banc Central Europeu vagi retirant els estímuls monetaris.
- **Recuperació dels volums de crèdit,** especialment a les llars.
- **Més demanda de productes d'estalvi a llarg termini,** com les assegurances d'estalvi o els plans de pensions, davant les creixents necessitats de planificació financera.
- **Innovació digital**, que transforma les relacions amb els clients i que ofereix noves oportunitats per ser una organització més ràpida, eficient i flexible. En aquest entorn, sorgeixen noves propostes de valor i nous players que cerquen desagregar la cadena de valor i creix la importància de la ciberseguretat i la protecció de dades.
- **Increment de la competència de nous entrants:** fintechs i agile Banks, així com competència des de global asset managers i bigtechs amb potencial disruptiu en termes de competència o serveis. Possibilitat d'impactes per desagregació i desintermediació de la cadena de valor, impacte en marges i vendes associades i competència amb entitats més àgils, flexibles i una estructura de costos molt lleugera; tot això pot quedar agreujat depenent de l'evolució de les exigències regulatòries a les quals es puguin veure subjectes.
- **Creixent sensibilitat per una gestió empresarial responsable** per part dels clients i la societat, que valoren cada vegada més les empreses i entitats amb un fort compromís social i mediambiental. Per al sector bancari, destaquen també els àmbits d'inclusió i educació financera i la importància d'una cultura de control i de compliment en un context d'elevada litigiositat.

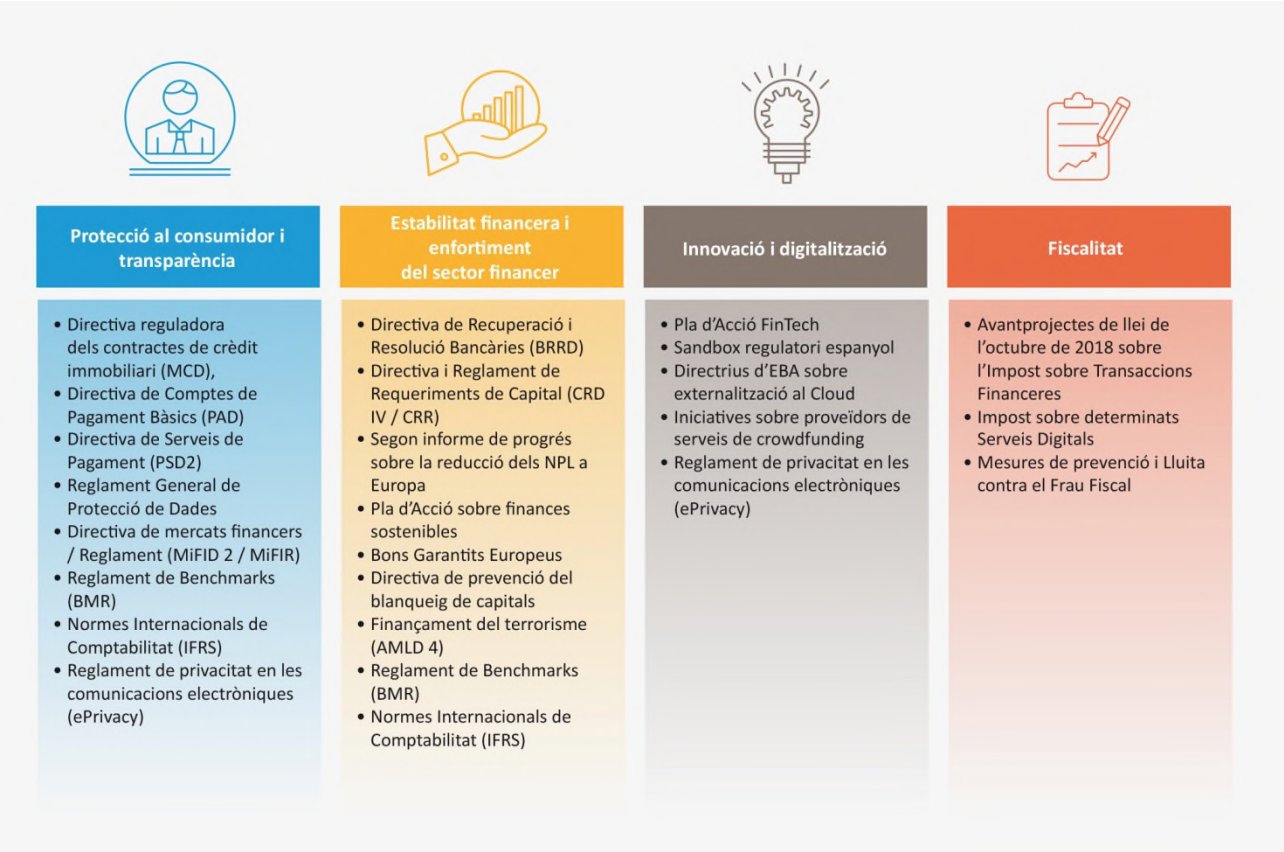
En aquest entorn, CaixaBank treballa per oferir la millor experiència per qualsevol canal i amb un servei d'alt valor afegit. Volem seguir sent el primer banc a Espanya, a la vegada que estenem amb BPI el nostre model de negoci a Portugal, on hi ha un clar recorregut de creixement.

Context regulatori

La participació activa de la indústria en el desenvolupament dels estàndards regulatoris i de supervisió és de gran importància per contribuir a un marc regulatori sòlid i robust, i també per impulsar la consistència, la convergència i l'harmonització de la regulació i de la cultura supervisora tant a escala europea com internacional. En aquest sentit, CaixaBank participa en els processos regulatoris i legislatius rellevants per al sector financer i bancari en l'àmbit nacional, europeu i global, amb la involucració activa de l'Alta Direcció en la monitorització de les propostes regulatòries i la definició de l'estratègia i del posicionament de l'Entitat davant d'aquestes.

CaixaBank comparteix amb les autoritats públiques les seves opinions sobre els processos regulatoris a través de papers de posició i documents d'anàlisi d'impacte, bé a petició d'aquestes o per iniciativa pròpia, i comparteix, generalment, les seves opinions a través de diferents associacions després de consensuar la posició del sector. En aquest sentit, CaixaBank és membre d'una gran varietat d'associacions de la indústria, per bé que en l'àmbit bancari la major part de la seva activitat es canalitza a través de la CECA (Confederació Espanyola de Caixes d'Estalvis) en l'àmbit nacional, de l'ESBG (European Savings and Retail Banking Group) en l'àmbit europeu i de l'IIF (Institute of International Finance) a escala global. Banco BPI, per part seva, és membre de l'APB (Associção Potuguesa de Bancos), que al seu torn és membre de l'EBF (European Banking Federation). En l'àmbit d'assegurances destaca la participació a l'Insurance Europe (The European insurance and reinsurance federation) i al CFO Forum (The European Insurance CFO Forum).

El 2018 les principals fites de l'agenda regulatòria i el seu impacte per al grup es van desenvolupar a nivell europeu en els àmbits prudencial i de resolució bancària, com a part dels pilars fonamentals de la Unió Bancària, així com en la regulació d'aspectes relacionats amb la protecció al consumidor i inversor i els reptes que planteja la transformació digital. En el pla nacional, destaca la regulació d'aspectes relacionats amb la protecció al consumidor i l'inversor. En particular, la tramitació de la llei reguladora dels contractes de crèdit immobiliari.



Pla Estratègic 2019-2021

CaixaBank ha assolit amb èxit els objectius del Pla Estratègic 2015-2018, entre els quals destaquen les fites següents:

- **el reforç del lideratge comercial a Espanya** partint d'un model de banca de proximitat, amb la millor oferta omnicanal i propostes de valor especialitzades i innovadores que cobreixen tots els segments;
- **l'adquisició de BPI**, el millor banc de Portugal el 2018 segons Euromoney**;**
- **l'increment de la rendibilitat fins a nivells que ja superen el cost de capital** gràcies a la millora dels ingressos *core*, a la contenció de les despeses d'explotació i al menor cost del risc;
- **la millora de la qualitat del balanç i la reducció dels actius no estratègics**, fet que permet un focus més gran en el nostre negoci *core* a Espanya i Portugal; i
- **la desconsolidació prudencial del Grup CriteriaCaixa**, un procés que ha estat acompanyat d'un reforç significatiu del govern corporatiu del banc**.**

Després de concloure el Pla 2015-2018, el Grup inicia un nou Pla Estratègic 2019-2021 amb la visió de **ser un grup financer líder i innovador, amb el millor servei al client i referent en banca socialment responsable.** **Cinc línies estratègiques:**

Oferir la millor experiència al client

El Pla planteja una acceleració ambiciosa de la transformació digital per aconseguir una major orientació al client i adaptar-nos als seus nous comportaments. L'objectiu és oferir la millor experiència per qualsevol canal, conscients de l'actual preferència majoritària per l'omnicanalitat. Per aconseguir-lo, s'estableixen, entre d'altres, les següents palanques:

- **Seguir transformant la xarxa de distribució** per oferir més valor al client: el model d'oficina urbana *Store* es consolida (augment fins a un mínim de 600 sucursals el 2021) i es potencia el model d'AgroBank a l'àmbit rural (més de 1.000 oficines en poblacions de menys de 10.000 habitants). La reconfiguració mantindrà l'Entitat a prop dels clients, alhora que millorarà l'eficiència comercial, la productivitat i el servei.
- **Intensificar el model d'atenció remota i digital**: impuls al model *inTouch* i oportunitat per seguir creixent en imaginBank i en els serveis d'alt valor oferts a través dels nostres canals digitals.
- **Continuar estenent la nostra oferta de productes/serveis**: seguirem ampliant el nostre ecosistema per cobrir totes les necessitats financeres i asseguradores dels nostres clients, a través de nous productes i serveis bancaris i no bancaris.
- **Segmentació i revisió dels *customer journeys***: optimització de processos i usabilitat per proveir la millor experiència de client per qualsevol canal que triï.

Accelerar la transformació digital per ser més eficients i flexibles

L'entorn actual i les noves tecnologies ofereixen noves oportunitats (com ara el *blockchain*, la intel·ligència artificial o l'ús del *cloud*) que permetran ser un banc més ràpid, eficient i flexible. Les principals prioritats d'aquesta línia es centren a:

- **Reduir el *time-to-market*** del llançament de nous productes.
- **Potenciar l'eficiència** en processos de ***backoffice***.
- Aprofitar el **potencial** que el **Big Data** ofereix a tota l'organització.
- Continuar millorant la **flexibilitat, l'escalabilitat i l'eficiència de les nostres infraestructures**, incloent-hi més ús del *cloud*, l'evolució de l'arquitectura, l'extensió de l'ús de metodologies *agile* i continuar invertint en ciberseguretat.

Potenciar una cultura centrada en les persones, àgil i col·laborativa

L'objectiu d'aquesta línia estratègica és reforçar la cultura corporativa i mantenir les persones al centre de l'organització. El nou pla continuarà **afavorint el talent** –assegurant que pugui desenvolupar el seu potencial mitjançant meritocràcia, diversitat i *empowerment*–, definirà i desplegarà la millor **proposta de valor per als empleats** –millorant l'experiència de l'empleat– i promourà els atributs d'**agilitat i col·laboració**. Entre altres iniciatives, destaquen:

- La simplificació de processos i estructures per ser més àgils, transversals i ser més a prop del client.
- El foment de la col·laboració i la comunicació horitzontal.
- L'augment dels equips amb metodologia de treball *agile*.
- Premiar i fomentar la innovació.

Generar una rendibilitat atractiva per als accionistes, mantenint la solidesa financera

L'objectiu per al Pla 2019-2021 és **sostenir una rendibilitat elevada** –fins i tot en un entorn de tipus estables– i mantenir un balanç sòlid. S'espera assolir un retorn sobre capital tangible (**ROTE**) **superior al 12%** el 2021, partint de les palanques següents:

- Millora dels ingressos *core*, fonamentada en els motors següents:
  - Assegurances i estalvi a llarg termini, negocis amb elevat potencial de creixement.
  - Finançament al consum, oferint al client solucions àgils.
  - Crèdit a empreses, acompanyant les empreses en el seu creixement.
  - Mitjans de pagament: el nostre lideratge genera oportunitats de creixement per l'augment del comerç electrònic.
  - BPI: oportunitat de replicar el model de CaixaBank a Portugal.
- Elevat esforç inversor i de transformació, que permet augmentar el servei prestat i la productivitat.
- Reducció d'actius problemàtics: forta reducció de préstecs dubtosos, situant la taxa de morositat <3% el 2021.
- Reforç de la solidesa financera: la ràtio de capital CET1 *fully loaded* s'espera que estarà al voltant de 12% des de finals del 2019 i, a més, es constituirà un *buffer* transitori durant el pròxim trienni d'uns 100 punts bàsics per absorbir potencials impactes regulatoris futurs.

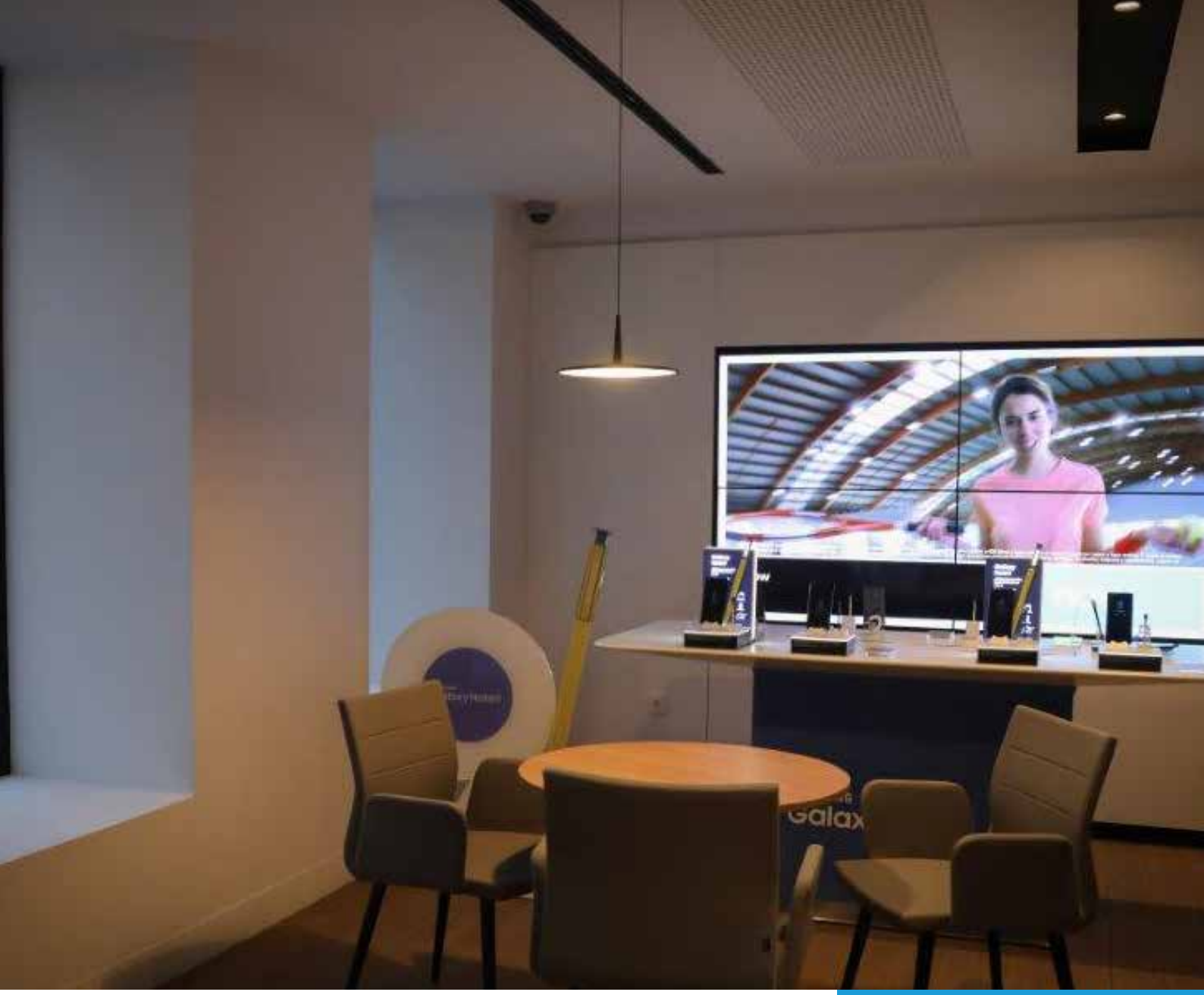
La rendibilitat més elevada, juntament amb el manteniment de la solidesa financera, permetrà sostenir una política de dividends atractiva per als nostres accionistes (>50% de *payout* en efectiu).



Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat

CaixaBank vol ser la referència del sector en banca socialment responsable, **reforçant la gestió responsable del negoci** (amb èmfasi en la transparència amb els clients), **assegurant les millors pràctiques en control intern i govern corporatiu** i mantenint el nostre **compromís amb la societat**. Les prioritats del Pla de Banca Socialment Responsable són:

- Reforçar la cultura de transparència amb clients.
- Comptar amb l'equip més divers i preparat.
- Mantenir el compromís amb la inclusió financera.
- Fomentar el finançament responsable i sostenible.
- Impulsar la cultura financera.



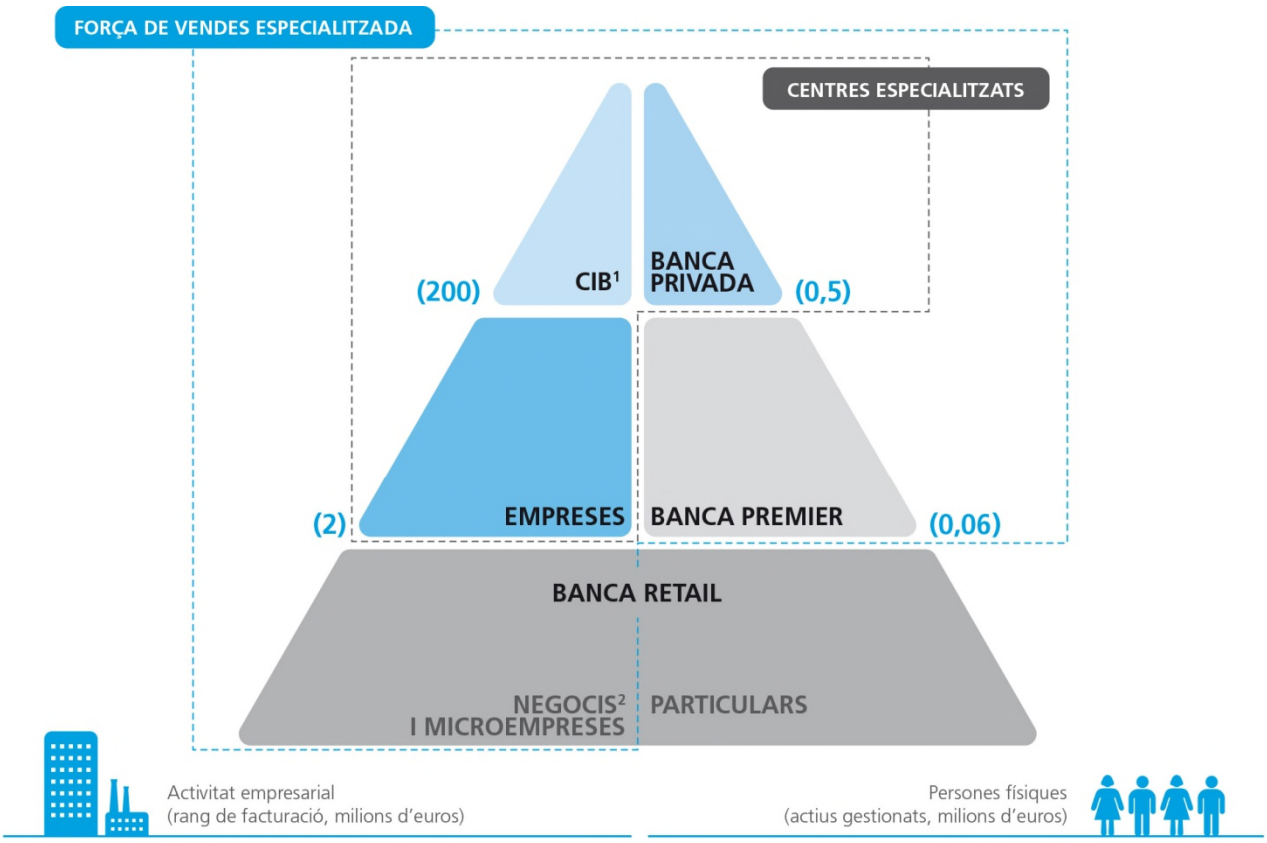
Model de negoci

Model de negoci

CaixaBank disposa d'un model de banca universal. Adopta una estratègia de «supermercat financer», ofereix una àmplia gamma de productes i serveis adaptats a les necessitats dels clients des d'una plataforma comercial que combina les oficines i el món digital. Un model de negoci que cobreix totes les necessitats financeres i asseguradores.

CaixaBank, en el seu objectiu d'oferir al client la millor proposta de valor, i prioritzant a la vegada l'eficiència, estableix acords estratègics amb altres companyies líders en els seus segments, amb les quals comparteix el coneixement i crea sinergies.

La segmentació és clau per servir millor les necessitats del client



1. Corporate & Institutional Banking
2. Inclou autònoms, professionals, agraris i comerços.

CaixaBank

BANCA RETAIL

4.409 OFICINES

20.798 EMPLEATS DELS QUALS **1.683** GESTORS DE NEGOCIS

CaixaBankNow PERMET AGRUPAR TOTS ELS SERVEIS DIGITALS EN UN MATEIX CONCEPTE

CaixaBank Empresas

122 CENTRES D'EMPRESA

1.186 EMPLEATS

139 EMPLEATS ESPECIALITZATS

CaixaBank Banca Premier

3.622 DIRECTORS AMB CARTERA

2.001 NOMBRE DE GESTORS ESPECIALITZATS

PlaA METODOLOGIA D'ASSESSORAMENT PRÒPIA

CaixaBank Banca Privada

47 CENTRES

562 GESTORS ESPECIALITZATS

100% GESTORS QUE DISPOSEN DE L'ACREDITACIÓ DE LA CNMV

CaixaBank Corporate & Institutional Banking

1 CENTRES DE CORPORATE BANKING

15 CENTRES D'INSTITUTIONAL BANKING

199 PROFESSIONALS EN ÀREES ESPECIALITZADES DE PRODUCTE I **148** COMERCIALS

CaixaBank International Banking

28 PUNTS DE PRESÈNCIA EN ELS **5** CONTINENTS

ACORDS AMB **1.500** BANCS CORRESPONSALS

174 EMPLEATS

BPI

495 OFICINES

4.888 EMPLEATS

73 CENTRES ESPECIALITZATS PREMIER / CENTRES EMPRESA



Dimensió i capil·laritat



Àmplia oferta de productes

CONFIANÇA

COMPROMÍS SOCIAL



TI i digitalització



Assessorament

QUALITAT

8,7 ÍNDEX DE SATISFACCIÓ DE PARTICULARS *(escala 1-10)*

32,0% QUOTA PENETRACIÓ CLIENTS DIGITALS

26,8% QUOTA DOMICILIACIÓ NÒMINES

39.097 MM€ INVERSIÓ

15,3% QUOTA CRÈDIT A EMPRESA

48,0% DE LES EMPRESES ESPANYOLES QUE FACTUREN 1 A 100 MM€ SÓN CLIENTS DE CAIXABANK

125.727 MM€ RECURSOS I VALORS GESTIONATS

1,67 MILIONS DE CLIENTS

66% CLIENTS ASSESSORATS

64.282 MM€ RECURSOS I VALORS GESTIONATS

95% CLIENTS ASSESSORATS

>100.000 CLIENTS BANCA PRIVADA A ESPANYA

OBTENCIÓ PREMI EUROMONEY PER QUART ANY CONSECUTIU

31.455 MM€ INVERSIÓ

30.620 MM€ RECURSOS GESTIONATS

23,3% QUOTA TRADE

PROMOCIÓ D'ESDEVENIMENTS (**11** DIVERSITY TALKS, **6** CERCLE, **3** THE CIRCLE, **5** BUSINESS BREAKFAST)

BEST CONFIRMING BANK PARTNER FOR FINANCING IN EMERGING MARKETS POR IFC

1,9 MILIONS DE CLIENTS

EUROMONEY AWARDS FOR EXCELLENCE 2018

MILLOR BANC A PORTUGAL 2018

BANCA RETAIL	BANCA D' EMPRESES	BANCA PREMIER	BANCA PRIVADA	CORPORATE & INSTITUTIONAL BANKING	BANCA INTERNACIONAL	BANC BPI

Banca Retail

[77.953] MM€ de recursos gestionats

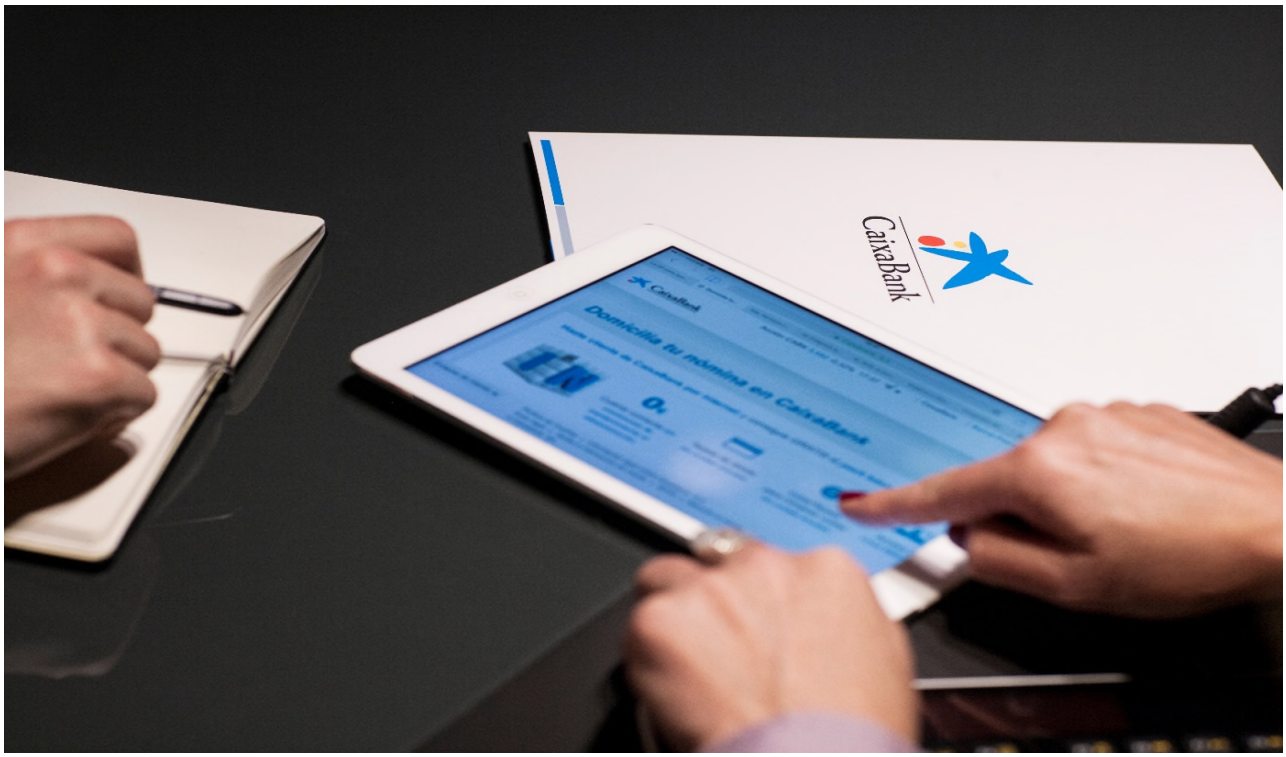
[98.496] MM€ d'inversió

Aquesta proposta de valor es basa en una oferta omnicanal, innovadora i diferenciada, que inclou totes les solucions per als clients, adaptades als seus perfils i necessitats, cercant sempre la millor experiència de client.

L'activitat comercial a Banca Particulars s'ha centrat en la captació de nòmines, clau principal per aconseguir incrementar la vinculació dels clients particulars, principalment en els àmbits de finançament, seguretat i protecció.

La proposta de CaixaBank Negocis s'adreça a clients autònoms, professionals i comerços. Inclou totes les solucions del dia a dia, seguretat, protecció i finançament que necessiten, mantenint el focus en la innovació i la diferenciació.

L'activitat comercial a CaixaBank Negocis s'ha centrat en el finançament dels clients i la comercialització d'assegurances, tant generals com de vida, amb gestió especialitzada dels clients.



Principals iniciatives dutes a terme el 2018

- **Captació de nòmines**: En l'exercici 2018, s'han captat 773.140 noves nòmines domiciliades.
- Consolidació del **model d'oficines Store**, amb l'obertura de noves oficines arreu del territori.

Reptes estratègics

- **Continuar millorant l'experiència de client.**
- **Consolidació de la relació omnicanal** amb els clients.
- Cerca de **més vinculació** dels clients.

Banca d'Empreses

[39.097] MM€ d'inversió

14,1% quota de *leasing*

28,0% quota TPV

CaixaBank Empreses s'ha consolidat com l'entitat preferida per les companyies espanyoles. El 48% de les empreses espanyoles que facturen entre 1 i 100 milions d'euros són clients de CaixaBank, segons l'estudi de penetració de mercat d'FRS Inmark.

Banca empreses presenta per tant un model ja madur i vol continuar incrementant la relació amb els seus clients i també ampliar la base de clients empresa a l'Entitat. Incorpora una proposta de valor que ofereix solucions innovadores i una atenció especialitzada, prestant assessorament avançat a través de videoconferència o posant en marxa nous canals de comunicació entre els clients i els seus gestors, com el Mur d'Empreses i Go&Business.



Principals iniciatives dutes a terme el 2018

- Consolidació del negoci d'empreses per sector amb noves marques:
  - **Llançament de CaixaBank Hotels&Tourism** per oferir productes i serveis a través d'un equip d'especialistes en el sector turisme.
  - **Consolidació del model Day One.**
- Ampliació de la base de clients actuals, augmentant la vinculació i impulsant la sistemàtica comercial amb **més visites i contactes a través de la digitalització.**
- **Especialistes *on-line***: pioners en l'assessorament de finançament i serveis, comerç exterior i tresoreria.

Reptes estratègics

- **Impuls a la transversalitat** amb altres segments.
- **Focus en la innovació i servei al client.**
- **Procurar el màxim grau d'activació** de totes les figures comercials.
- Captació de clients per **seguir creixent en quota de mercat.**

Banca Premier

[125.727] MM€ de recursos i valors gestionats

La proposta de valor de Banca Premier es basa en tres pilars fonamentals, com són:

- Un model propi d'assessorament.
- Professionals amb formació certificada.
- Solucions exclusives per als clients.

Aquesta proposta de valor ha permès a CaixaBank consolidar el seu lideratge en assessorament financer.



Principals iniciatives dutes a terme el 2018

- **PlaA a CaixaBankNow**: el client pot fer de manera autònoma el seu PlaA a Now i rebre, en un màxim de 48 hores hàbils, una proposta d'inversió d'acord amb els objectius prèviament definits.
- **Revisió PlaA**: aquest servei permet el seguiment dels objectius acordats amb el client en el seu PlaA. Té com a finalitat monitorar les possibles desviacions dels objectius acordats i adequar la cartera a l'objectiu dissenyat.

Reptes estratègics

- **Obertura de noves oficines Premier.** Nous espais exclusius per oferir un assessorament a mida als clients.
- Intensificar la proposta de valor digital a clients preassessorats i clients assessorats amb perfil digital.
- Continuar impulsant que gairebé la totalitat dels nostres clients siguin assessorats.

Banca Privada

Banca Privada compta amb equips especialitzats i més de 500 professionals acreditats amb una experiència mitjana de 15 anys que treballen juntament amb la xarxa d'oficines per oferir el millor servei.

Banca Privada disposa d'una xarxa de centres exclusius que li permeten assegurar que els clients sempre reben un tracte proper. S'ofereixen als clients diferents models de servei des de l'assessorament tradicional a l'assessorament independent, així com serveis de *broker*. A més a través del Projecte de Valor Social es proporcionen solucions en els àmbits de la Filantropia i la Inversió Socialment Responsable (ISR).

[64.282] MM€ de recursos i valors gestionats

Banca Privada AENOR conform



Principals iniciatives dutes a terme el 2018

- ***TimeMap* a CaixaBankNow**. El client pot fer de manera autònoma el seu *TimeMap* a Now i rebre, en un màxim de 48 hores hàbils, una proposta d'inversió d'acord amb els objectius definits prèviament.
- **BrokerNow:** implantació d'un nou servei per a inversors actius en borsa, amb l'objectiu d'ampliar l'oferta de serveis en mercats.
- **TimeReview:** aquest servei permet el seguiment dels objectius acordats amb el client en el seu *TimeMap*. Té com a finalitat monitorar les possibles desviacions dels objectius acordats i adequar la cartera a l'objectiu dissenyat.

Reptes estratègics

- Seguir incrementant el nombre de clients assessorats.
- **Consolidació dels nous models de negoci**, d'assessorament independent i recepció i transmissió d'ordres.
- **Pla de creixement** amb obertura de nous centres i noves incorporacions.
- Obertura d'un nou banc a Luxemburg.

Corporate & Institutional Banking

[31.455] MM€
d'inversió

La proposta de Corporate & Institutional Banking (CIB) integra dues àrees de negoci, Banca Corporativa i Banca Institucional i diverses àrees de producte que presten serveis als clients, com Capital Markets, Tresoreria, Project Finance, Asset Finance i M&A.

Banca Corporativa incorpora una proposta de valor que ofereix un servei a mida a clients corporatius amb l'objectiu de ser la seva entitat de referència. Per fer-ho, es dissenyen propostes de valor personalitzades i s'acompanyen els clients al mercat exterior.

Banca Institucional dona servei a les institucions del sector públic i privat, a través d'una gestió especialitzada que ofereix serveis i solucions financeres.



Principals iniciatives dutes a terme el 2018

- Avenç en el negoci internacional, amb signatures d'operacions de finançament corporativa rellevants a França, Itàlia i el Regne Unit.
- Fort posicionament en operacions d'Asset Finance en actius de transport.
- Ubicats en el top 10 mundial per nombre d'operacions en préstecs verds.
- Potenciació de l'activitat de mercat secundari de bons i préstecs.

Reptes estratègics

- Internacionalització de l'activitat i dels clients.
- Dirigir l'activitat CIB per posicionar-nos com a referent de Banca socialment responsable.
- Incorporar l'activitat de BPI Investimento a la sucursal de CaixaBank a Portugal.

Banca Internacional[1]

El lideratge que exerceix CaixaBank en el segment d'Empreses ha portat l'Entitat a ser el *business partner* internacional de referència per acompanyar i donar suport als seus clients corporatius en el seu procés d'internacionalització. Amb aquesta finalitat, els 28 punts de presència internacional ofereixen suport als clients de la xarxa d'oficines, de CIB i de Banca d'Empreses que operen a l'exterior, i també a *bluechips* locals (empreses de reconeguda solvència).

El posicionament internacional de CaixaBank es configura en tres pilars:

- Les empreses i corporacions espanyoles.
- La xarxa de bancs corresponsals que permet oferir serveis de productes de comerç exterior i pagaments.
- La relació amb les institucions de cada país.



18
Oficines de representació
Milà, Pekin, Shanghai, Dubai, Nova Delhi, Istanbul, Singapur, El Caire, Santiago de Xile, Bogotà, Nova York, Johannesburg, Sao Paulo, Hong Kong, Lima, Argèlia, Sídney, Toronto

5
Sucursals internacionals (7 oficines)
Varsòvia
Marroc amb tres oficines:
- Casablanca
- Tànger
- Agadir

Londres
Frankfurt
París

3
Spanish Desk
Lisbon
Mexico City
Vienna

Principals iniciatives dutes a terme el 2018

- **Obertura de les oficines de representació de Sidney i Toronto** i transformació en sucursal de l'oficina de representació de París.
- Foment de la internacionalització a través d'una sòlida estratègia de comunicació i de contínua formació i desenvolupament del Talent Internacional amb programes com l'*International Banking Expert* i el *Professional Growth Program*.
- Potenciació del negoci amb bancs mitjançant productes especialitzats com *clearing* en euros i finançament.

Reptes estratègics

- **Consolidació de la xarxa exterior**, en especial de les sucursals europees, per incrementar el negoci amb filials espanyoles a l'exterior i amb *bluechips* locals.
- Increment de la cartera de productes de Banca Transaccional i Internacional per ampliar el servei ofert al segment d'empreses i bancs.
- Impuls de la digitalització i la innovació.

L'estratègia internacional té una vocació europea però amb cobertura mundial, un model flexible i d'alt valor afegit que se centra en el client de manera global, actuant com una extensió de la xarxa a Espanya, i basada en dos enfocaments complementaris per millorar el servei als seus clients: (i) establint contactes comercials i (ii) oferint productes i serveis financers d'àmbit local. Com complement, CaixaBank també compta amb la col·laboració d'institucions multilaterals a tot el món i és un dels principals socis en operacions de comerç exterior i de pimes.

CaixaBank compta amb Aliances estratègiques, formalitzades mitjançant acords de cooperació empresarial i comercial, entre les quals destaquen Erste, BEA i Inbursa.

[1] A partir de l'1 de gener de 2019 la gestió d'aquest segment s'incorpora a Corporate & International Banking.

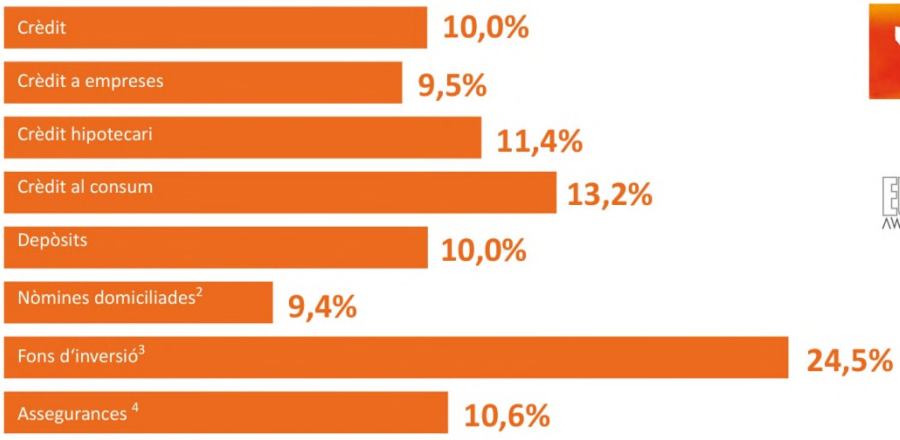
Banco BPI

BPI és una institució financera centrada en les operacions de banca comercial i detallista a Portugal, on és la cinquena institució financera més gran en termes d'actius (31.078 milions d'euros). BPI compta amb una base d'1,9 milions de clients, i assoleix quotes de mercat rellevants en els diversos productes i serveis que ofereix.

El negoci de BPI s'organitza al voltant de dos segments principals: la Banca de Particulars, Empresaris i Negocis, i la Banca d'Empreses. BPI ofereix una oferta completa de productes i serveis financers, ajustada a les necessitats específiques de cada segment, a través d'una xarxa de distribució especialitzada, multicanal i totalment integrada.

L'oferta de productes de BPI es complementa amb solucions d'inversió i estalvi de l'àrea de Gestió d'Actius i Assegurances de la CaixaBank i també, inclou en la seva oferta una gamma d'assegurances no de vida i de vida-risc a través d'un acord de distribució d'assegurances Allianz Portugal, en què BPI disposa d'una participació del 35%.

Principals quotes de mercat del Banc BPI[1]



BPI

EUROMONEY AWARDS FOR EXCELLENCE 2018

1. Quotes de mercat Nov-18 2. A Setembre 2018 4. A Desembre 2018, inclou PPRs 4. Inclou PPRs
Font: Elaboració pròpia, excepte els Fons d'inversió, on la font és l'Associació Portuguesa de Fons d'Inversió, Pensions i Patrimoni (APFIPP).

Principals iniciatives dutes a terme el 2018

- Promoció del crèdit al consum i promoció a les empreses d'assegurances i productes no financers.
- Llançament de nous productes: compte valor, que promou més vinculació dels clients i la divulgació del crèdit immediat (llançat el 2017).
- Inici del cicle de trobades amb empreses, amb la realització de 10 esdeveniments per reforçar el suport i proximitat a les empreses.
- Impuls d'iniciatives per consolidar el posicionament del banc en el sector agrícola i turístic.
- Avenços en la transformació digital, en què destaca l'increment del nombre de clients i vendes digitals, així com el desenvolupament del *mobile banking*, amb el redisseny dels *customer journeys* més rellevants.
- Inici de l'acció social a Portugal, on es preveu assolir un pressupost anual de 50 milions d'euros destinats a donar suport a projectes de caràcter social, científic i cultural.

Reptes estratègics

- Creixement sostenible en rendibilitat, basada en l'expansió de l'activitat de banca comercial a Portugal.
- Accelerar la transformació de l'experiència de client, mitjançant l'acceleració del procés de transformació digital de BPI.
- Desenvolupar els recursos humans de BPI potenciant la formació i el desenvolupament, fomentant la gestió del talent i promovent una cultura àgil, que permeti donar resposta a la transformació del sector financer.
- Millorar l'eficiència operativa i organitzativa. Centrar-se en la simplificació, digitalització i gestió centralitzada de processos, centrant els equips comercials exclusivament en el servei i l'assessorament de productes financers.
- Consolidar la reputació basada en dos eixos principals: el manteniment de l'alta qualitat de servei als clients i l'afirmació de BPI com una referència en l'àmbit del compromís social i de gestió responsable.

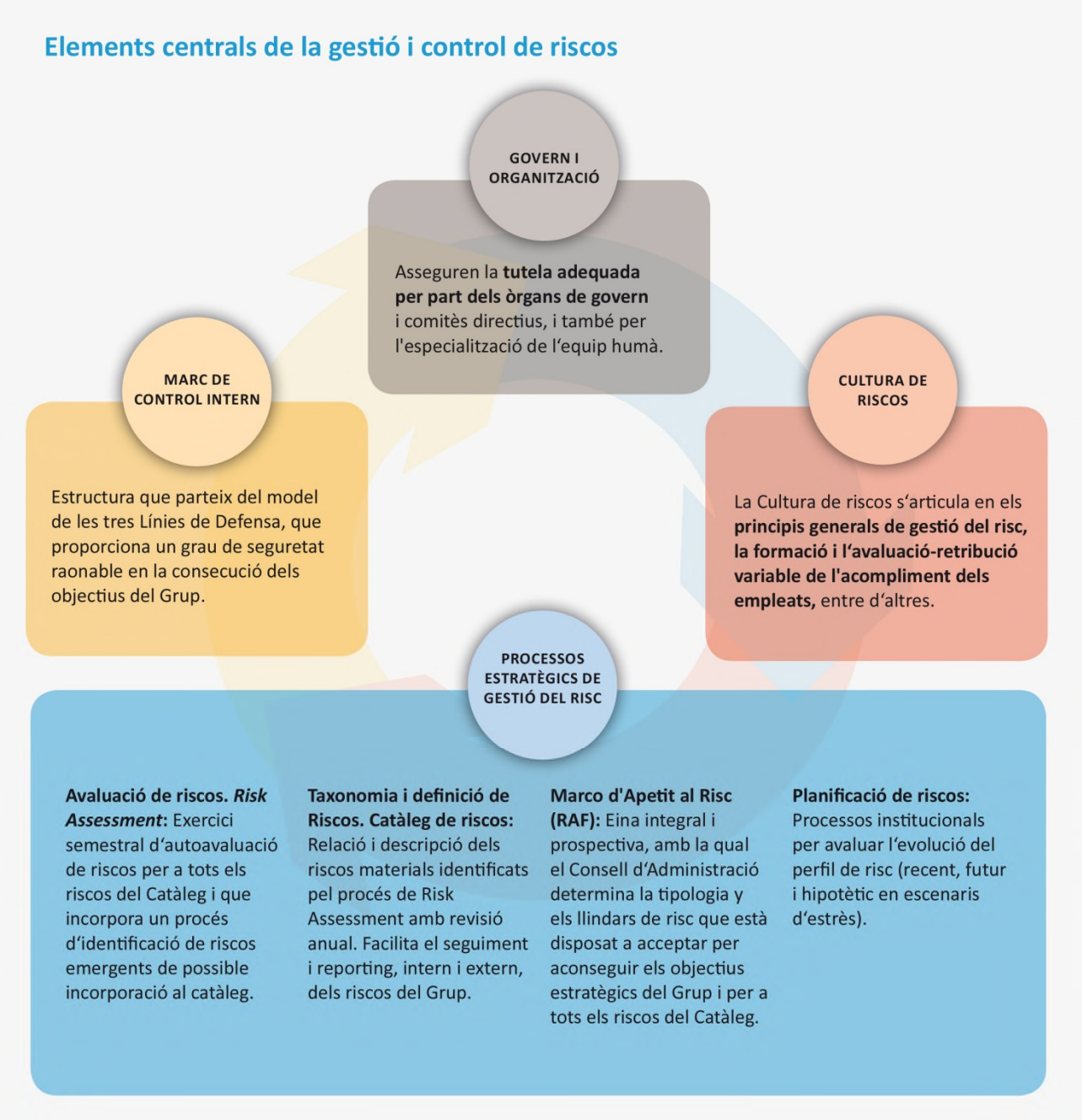


Gestió del risc

Gestió del risc

CaixaBank manté un perfil de risc mitjà-baix, una confortable adequació de capital i sobrades mètriques de liquiditat, d'acord amb els seus objectius estratègics i alineats amb el model de negoci del Grup i la tolerància al risc definida pel Consell d'Administració.

Els sistemes de gestió de riscos implementats són adequats en relació amb el perfil i l'estratègia del Grup i consten dels següents elements:



A la Nota 3 dels comptes anuals consolidats de l'exercici 2018 es detalla informació addicional sobre la gestió del risc i el model de control intern del Grup.

A continuació es presenta, per als diferents riscos identificats en el Catàleg de Riscos Corporatiu, els aspectes més destacables respecte de la seva gestió i actuacions durant l'exercici 2018:

	Definició al Catàleg de Riscos Corporatiu	Gestió del risc	Principals fites del 2018
RISCOS DEL MODEL DE NEGOCI			
Rendibilitat de negoci	Obtenció de resultats inferiors a les expectatives del mercat o als objectius del Grup que impedeixin, en darrera instància, assolir un nivell de Rendibilitat Sostenible superior al Cost de Capital.	La gestió d'aquest risc se suporta en el procés estratègic de planificació financera, que està subjecte a una monitorització continuada per avaluar el compliment tant en l'àmbit d'estratègia com de pressupost. Després de quantificar les desviacions i identificar-ne la causa, s'eleven les conclusions als òrgans de gestió i de govern, per avaluar la conveniència d'ajustos que garanteixin el compliment dels objectius interns.	El 2018, la rendibilitat mesurada com a RoTE s'ha situat per damunt del cost de capital. Simultàniament, ha estat possible fer actuacions que permeten assentar els fonaments d'una rendibilitat futura més elevada basada en el creixement dels ingressos *core*, principalment l'impuls a la digitalització i la desinversió en negocis no estratègics –adjudicats i Repsol–.
Recursos propis / Solvència	Restricció de la capacitat del Grup per adaptar el seu volum de recursos propis a les exigències normatives o a la modificació del seu perfil de Risc.	La seva gestió se centra a mantenir un perfil de risc mitjà-baix i una confortable adequació de capital per cobrir eventuals pèrdues inesperades. L'objectiu, segons el nou Pla Estratègic 2019-21, és assolir un CET1 ~12% de RWA i constituir addicionalment 1 punt percentual, transitori, per cobrir potencials impactes regulatoris que es preveuen en els pròxims anys (com ara la finalització de Basilea 3 o altres modificacions normatives) D'altra banda, es proposa la distribució de dividends en efectiu per un import de com a mínim el 50% del resultat del Grup.	El CET1 regulatori és de l'11,8%, es compleixen els requeriments mínims i el *buffer* MDA (*Maximum Distributable Amount*) se situa en 5.433 MM€. Durant el 2018 s'ha dut a terme una gestió activa d'emissions d'*Additional Tier 1* (1.250 MM€) i deute subordinat Tier 2 (1.000 MM€) i s'han amortitzat dues emissions de deute subordinat per un nominal de 2.822 MM€ (2.312 MM€ computables). Així mateix, per preparar la cobertura dels futurs requeriments MREL, s'ha fet una emissió de 1.000 MM€ de deute SNP.
Liquiditat i finançament	Dèficit d'actius líquids, o limitació en la capacitat d'accés al finançament del mercat, per satisfer els venciments contractuals dels passius, els requeriments regulatoris o les necessitats d'inversió.	La seva gestió està basada en un sistema descentralitzat (CaixaBank i BPI) amb segregació de funcions que persegueix el manteniment d'un nivell eficient de fons líquids; la gestió activa de la liquiditat i la sostenibilitat i estabilitat de les fonts de finançament tant en normalitat com en estrès.	L'evolució del *gap* comercial, i també les emissions fetes (6.585 MM€), que superen els venciments (4.979 MM€) de l'any, han situat els actius líquids totals en 79.530 MM€ i l'LCR (*liquidity coverage ratio,* mitjana 12 mesos) en un 196%. El finançament institucional puja a 29.453 MM€, l'evolució del qual destaca el 2018 per l'èxit en l'accés als mercats amb diferents instruments de deute.

	Definició al Catàleg de Riscos Corporatiu	Gestió del risc	Principals fites del 2018
RISCOS ESPECÍFICS DE L'ACTIVITAT FINANCERA			
Crèdit	Pèrdua de valor dels actius del Grup davant una contrapartida pel deteriorament de la capacitat d'aquesta per fer front als seus compromisos.	Correspon al risc més significatiu del balanç del Grup i es deriva de l'activitat bancària i asseguradora, de l'operativa de tresoreria i de la cartera de participades, i el seu cicle de gestió comprèn tota la vida de les operacions. Els principis i les polítiques que sustenten la gestió del risc de crèdit són: • Una política de concessió prudent, que es fonamenti en: (i) l'adequada relació entre els ingressos i les càrregues que assumeixen els consumidors; (ii) la verificació documental de la informació facilitada pel prestatari i la seva solvència, i (iii) la informació precontractual i protocols d'informació adequats a les circumstàncies i característiques personals de cada client/operació. • Una valoració adequada i independent de les garanties. No és política del Grup concedir crèdit en moneda estrangera a particulars.	Durant el 2018 s'ha impulsat de manera especial l'efectivitat dels processos de recuperació i s'ha produït una millora de les mètriques de qualitat creditícia del balanç. La ràtio de mora ha baixat del 6% al 4,7% i els actius problemàtics (saldos dubtosos de crèdits i riscos contingents més actius adjudicats disponibles per a la venta nets) s'han reduït en 8.248MM€ impulsats per les operacions de vendes de cartera.
Deteriorament d'altres actius	Reducció del valor en llibres de les participacions accionarials i dels actius no financers (materials, immaterials, Actius Fiscals Diferits (DTA) i altres actius) del Grup.	La seva gestió es basa en la monitorització dels processos d'avaluació de les proves de deteriorament i sanejament d'actius, així com del compliment de les polítiques d'optimització de les participacions accionarials i immobiliàries dins els objectius estratègics	
Mercat	Pèrdua de valor dels actius o increment de valor dels passius inclosos en la cartera de negociació i inversió del Grup, per fluctuacions dels tipus, *spread* de crèdit, factors externs o preus en els mercats on es negocien aquests actius o passius.	La seva gestió se centra a mantenir un risc baix i estable molt per sota dels límits de tolerància establerts.	
Estructura dels tipus d'interès	Efecte negatiu sobre el valor econòmic de les masses del balanç o sobre el marge financer a causa de canvis en l'estructura temporal dels tipus d'interès i la seva afectació als instruments de l'actiu, passiu i fora de balanç del Grup no registrats en la cartera de negociació.	La gestió es centra a optimitzar el marge financer i preservar el valor econòmic del balanç dins els límits establerts en el marc d'apetit al risc. Es fa una gestió activa contractant als mercats financers operacions de cobertura addicionals a les cobertures naturals generades en el propi balanç derivats de les operacions d'actiu i de passiu amb els clients.	L'any 2018 CaixaBank manté el seu posicionament de balanç a pujades de tipus. Els motius d'aquest posicionament del balanç són de caràcter estructural i de gestió. Des d'un punt de vista estructural i a causa de l'entorn de tipus d'interès excepcionalment baixos, ha continuat el transvasament de saldos de passiu des d'imposicions a termini fix als comptes a la vista. Addicionalment, i des del punt de vista de gestió, l'entitat ha seguit adaptant l'estructura de balanç a l'entorn esperat.
Actuarial	Risc de pèrdua o modificació adversa del valor dels compromisos contrets per contractes d'assegurança o pensions amb clients o empleats arran de la divergència entre l'estimació per a les variables actuarials utilitzades en la tarifació i reserves i l'evolució real d'aquestes.	Els principis i les polítiques per a la seva gestió persegueixen l'estabilitat en el llarg termini dels principals factors actuarials que incideixen en l'evolució tècnica dels productes d'assegurança comercialitzats, classificats per grups homogenis de riscos. Per fer-ho, es fa una gestió controlada del passiu mitjançant la reassegurança amb la finalitat de mitigar el risc pres fins als límits de tolerància.	▪ Desenvolupament i millora del seguiment de l'apetit al risc establert pel Consell d'Administració de VidaCaixa a través de les polítiques de gestió de riscos. ▪ Participació en grups de treball sectorials.

	Definició al Catàleg de Riscos Corporatiu	Gestió del risc	Principals fites del 2018
RISC OPERACIONAL I REPUTACIONAL			
 **Legal / Regulatori**	Potencials pèrdues o disminució de la rendibilitat del Grup a conseqüència de canvis en la legislació o en la regulació vigent o per conflictes de normes (de qualsevol àmbit, incloent-hi el tributari), en la interpretació o aplicació d'aquesta per les autoritats corresponents, o en la seva translació a errades judicials o demandes administratives o tributàries.	Als efectes de la seva gestió es fan actuacions de seguiment constant i difusió interna de la normativa, criteris dels reguladors, decisions dels jutjats i tribunals, així com defensa dels interessos del Grup, participant activament en les consultes emeses pels reguladors, anàlisi i adaptació de la normativa, identificació de riscos d'índole legal en les actuacions de l'Entitat, especialment en relació amb els clients, implementació de procediments i defensa del Grup davant processos judicials.	El 2018 s'ha produït un increment de regulació a l'àmbit europeu en aspectes relacionats amb la protecció al consumidor i inversor i en aspectes digitals i tecnològics, i s'ha monitorat la implementació de les diferents normes, per bé que algunes no s'han incorporat per complet a l'ordenament espanyol. En particular, cal destacar la incorporació a la normativa nacional de diferents Directives europees com: (i) la Directiva reguladora dels contractes de crèdit immobiliari (MCD), (ii) la Directiva de Comptes de Pagament Bàsics (PAD), (iii) la Directiva de Serveis de Pagament (PSD2), (iv) el Reglament General de Protecció de Dades (RGPD), (v) la Directiva de mercats financers (MiFID 2), i (vi) la Directiva de prevenció del blanqueig de capitals i finançament del terrorisme (AMLD 4). En matèria tributària s'han seguit especialment els Avantprojectes de Llei de l'impost sobre Transaccions Financeres i de l'Impost sobre determinats Serveis Digitals. De la mateixa manera, s'han implementat decisions adoptades pel Tribunal Suprem i s'han dut a terme projectes generals per a la millora de la transparència formal i material dels documents contractuals amb clients.
 **Conducta i compliment**	Aplicació per part de CaixaBank de criteris d'actuació contraris als interessos dels seus clients o altres grups d'interès, o actuacions o omissions per part de l'Entitat no ajustades al marc jurídic i regulatori, o a les polítiques, normes o procediments interns.	La gestió del risc de conducta i compliment no correspon únicament a una àrea específica sinó a tot el Grup que, a través dels seus empleats, ha d'assegurar el compliment de la normativa vigent, aplicant procediments que traslladin aquesta normativa a l'activitat que fan.	▪ El reforç de la cultura de *compliance* amb el redisseny de la formació obligatòria per a tots els empleats amb impacte en *bonus* (aprovada pel 99,9% dels empleats), sessions de sensibilització, comunicació interna i la generació d'incentius en àmbits concrets. ▪ L'alineació del model de supervisió de *Compliance* en el Grup, especialment a BPI i xarxa internacional. ▪ El reforç continu de l'entorn de control de PBC i el risc de conducta. ▪ Altres avenços rellevants en la implantació i *reporting* d'indicadors de seguiment sobre límits del RAF en riscos amb la supervisió de *Compliance*, així com actualització de polítiques.
 **Tecnològic**	Pèrdues degudes a la inadequació o les errades del hardware o del software de les infraestructures tecnològiques, deguts a ciberatacs o altres circumstàncies, que poden comprometre la disponibilitat, integritat, accessibilitat i seguretat d'infraestructures i dades.	La seva gestió consisteix en la monitorització d'indicadors vinculats al govern de les tecnologies d'informació, la seguretat de la informació i les contingències tecnològiques, mantenint-se actualitzat pel que fa al compliment dels millors estàndards internacionals de govern de mitjans.	Ampliació del mesurament a noves Empreses del Grup i inici del projecte d'implantació d'una segona línia de defensa, els objectius del qual inclouen la creació d'un marc de control del risc tecnològic i una nova metodologia avançada de control i seguiment.

	Definició al Catàleg de Riscos Corporatiu	Gestió del risc	Principals fites del 2018
RISC OPERACIONAL I REPUTACIONAL			
Processos operatius i esdeveniments externs	Pèrdues o danys provocats per errors operatius en els processos vinculats a l'activitat del Grup, per esdeveniments externs que escapen al control del Grup, o per terceres persones alienes a aquest, tant de forma accidental com dolosa. Inclou, entre d'altres, els errors de gestió de proveïdors, el risc de model i la custòdia de valors.	L'objectiu de la gestió d'aquest risc és, mitjançant el seguiment de diferents palanques i punts febles, promoure accions de millora en processos i controls, per reduir les pèrdues operacionals futures i adequar-les al nivell de tolerància al risc operacional.	Les principals fites de 2018 inclouen la consolidació de la mètrica de risc legal, nova mètrica de risc de model, i nova mètrica de pèrdues operacionals no extraordinàries al RAF, així com projectes específics de reducció de les principals pèrdues operacionals recurrents. Addicionalment, s'han actualitzat els escenaris de pèrdues en operacions extremes i s'ha iniciat la captura d'informació d'esdeveniments de pèrdua operacional a VidaCaixa.
Fiabilitat de la informació financera	Deficiències en l'exactitud, integritat i criteris d'elaboració de les dades necessàries per a l'avaluació de la situació financera i patrimonial del Grup.	La seva gestió es fa sobre la base de la monitorització mensual del tancament comptable i de la monitorització trimestral de l'adequat funcionament del Sistema de Control Intern sobre la Informació Financera (SCIIF), entre altres mètriques i polítiques relacionades amb la informació financera.	Durant l'exercici 2018 s'han fet avenços en diferents iniciatives relacionades amb el govern de la informació i la qualitat de les dades, amb especial atenció en la creació de nous controls sobre filials.
Reputacional	Menyscabament de la capacitat competitiva per deteriorament de la confiança a CaixaBank d'algun dels seus grups d'interès, a partir de l'avaluació que aquests grups efectuen de les actuacions o omissions, fetes o atribuïdes, del Grup, la seva Alta Direcció, els seus Òrgans de Govern o per fallida d'entitats relacionades no consolidades (risc *Step-In*).	La seva gestió persegueix mantenir sota els límits de tolerància els principals indicadors de reputació de CaixaBank i monitorar el grau de desenvolupament de mesures preventives.	Durant l'exercici 2018 s'han fet avenços i millores en els subindicadors utilitzats en el càlcul trimestral d'índex Global de Reputació (IGR). Addicionalment, s'ha iniciat un projecte de revisió d'expectatives dels grups d'interès i ajust de pesos per al càlcul de l'indicador global.

Nova organització de la Direcció General de Riscos

Amb l'objectiu d'impulsar el creixement rendible i controlat del Negoci, la Direcció General de Riscos s'ha transformat alineant-se amb les prioritats del nou Pla Estratègic 2019-2021:

- Enfocament proactiu i anticipatiu.
- Eficiència i agilitat.
- Reforç de l'entorn de control.

El pla de transformació de riscos té com a objectiu una organització més àgil, alineada i enfocada a impulsar el creixement rendible i controlat del Negoci.

S'organitzen dues grans àrees (CLO –*Chief Lending Officers*–) amb gestió de risc especialitzades; es reforça la gestió global de risc amb l'àrea de Corporate Risk Management Function & Planning, responsable de la implantació de l'estratègia de riscos del Grup, amb la monitorització en l'àmbit de corporatiu de tots els riscos assignats; i s'afegeix al perímetre de Riscos l'impuls de la gestió mediambiental des de la perspectiva de risc de crèdit del Grup.



Experiència de client

Experiència de client

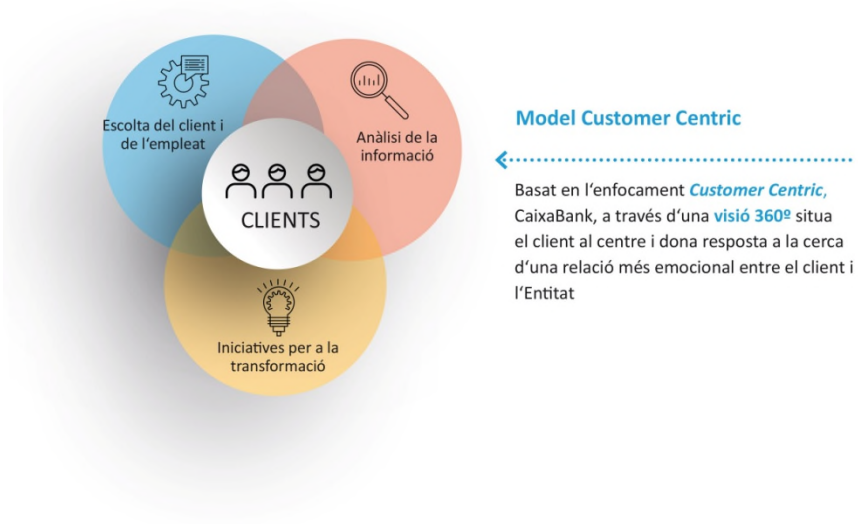
El principal focus d'atenció de CaixaBank és satisfer les necessitats dels seus clients i connectar-hi d'una manera més atractiva, combinant al mateix temps innovació, tecnologia i experiència, i fer d'**oferir la millor experiència al client** una de les prioritats del nou Pla Estratègic 2019-2021.

CaixaBank ha assolit les principals metes que s'emmarcaven en la línia estratègica de *Ser el millor banc en qualitat i reputació* del Pla Estratègic 2015-2018. Per a la seva consecució, s'ha evolucionat i transformat el sistema de mesurament, anàlisi i gestió de la qualitat amb un enfocament en la visió i en l'experiència de client. Per a Banco BPI, l'ISC de la seva xarxa comercial puja a 31 de desembre de 2018 al 8,94%, mentre que l'NPS se situa en el 60,9%.

Índex de Satisfacció de Clients (ISC global, indicador intern)[1]		
2015	→	2018
8,63		**8,85**

***Net promoter score*, NPS** (%, indicador intern)[2]		
2015	→	2018
28,1%		**34,4%**

Model *Customer Centric*



Escolta del client i de l'empleat, mitjançant:

- Enquestes a clients.
- Enquestes als empleats.
- Dinàmiques de grup, presencials i *on-line*, amb clients i empleats per recollir valoracions qualitatives (*focus groups*, **bústia d'idees d'empleats** per recollir suggeriments o **Innova** com a portal per a fòrums de debat sobre temàtiques concretes).

[1] Índex sintètic compost pels índexs dels 6 negocis principal: ISP (Particulars), ISBPE (Premier), ISPBR (Privada), ISE (Empreses), ISI (Institucions), ISCorp (Corporativa) i la seva aportació al marge ordinari.

[2] Percentatge de promotors menys percentatge de detractors (Promotors contesten 9-10, Detractors contesten 0-6).

Anàlisis de la informació, amb què s'obtèn:

- **Indicadors interns del client** obtinguts a través de les enquestes i estudis de satisfacció i recomanació:
  - **Índex de Satisfacció del Client (ISC):** és un termòmetre de la satisfacció dels clients sobre els principals segments de negoci.
  - **Índex de Recomanació (NPS):** s'impulsa la generació de clients promotors de l'Entitat i es difon entre els empleats la importància de lliurar bones experiències perquè els clients millorin la seva percepció sobre el servei a cadascun dels contactes amb CaixaBank.

Es recull així la Veu del client a través de tots els canals de l'Entitat (omnicanalitat) per tenir una visió integral de la seva percepció i expectatives per continuar així amb la millora qualitativa del servei i de l'experiència de client. Aquests estudis es complementen amb *benchmarks* de satisfacció sectorials.

- **Indicadors interns d'estudis de satisfacció a empleats** que permeten mesurar el grau d'esforç que suposa dur a terme un servei (CES) i el nivell de suport rebut per part dels Serveis Corporatius de l'entitat (CIS), atès que CaixaBank continua considerant clau la millora sistemàtica dels serveis prestats per Serveis Centrals a la xarxa.

La veu del client juntament amb la de l'empleat permet obtenir una **visió holística**, tant quantitativa com qualitativa, de la seva opinió respecte del servei ofert que facilita la **identificació d'oportunitats de millora** i el contrast del mesurament de KPI amb les opinions recollides. A més, el mesurament de KPI es pot transformar en els SLA (*Service Level Agreement*) i així establir, en temps, uns nivells de compliment en el servei que permetin cobrir les expectatives del client.

Iniciatives per a la transformació, obtingudes a partir de la correlació holística de resultats de l'anàlisi vehiculitzades amb:

01. Dissenyar *Customer Journeys* del client i de l'empleat per a cadascun dels principals negocis, que permeten identificar els moments clau de la seva interacció amb l'Entitat. El mesurament d'aquests moments permet identificar palanques de millora en productes, serveis i/o processos.

02. Impulsar la millora de l'experiència de client a la xarxa comercial, a través d'un **Responsable de Qualitat** a cadascuna de les Direccions Territorials. Mitjançant el seu assessorament i suport, que fan durant les seves visites a les oficines amb més recorregut de millora, permeten la posada en marxa de plans d'acció ajustats al context i resultats de cadascuna d'aquestes oficines.

03. Mantenir CaixaBank en la seva posició de lideratge en la gestió, a través de diverses iniciatives, amb un desplegament transversal que ha implicat no només l'Entitat, sinó tot el grup empresarial i als seus grups d'interès. Entre elles destaquen:

- **Renovació el 2018 del segell d'Excel·lència Europea – EFQM,** amb la millora del seu resultat anterior amb una puntuació superior als 650 punts, i desplegament sistemàtic de les recomanacions de millora en els principals àmbits de la gestió integral de l'organització

- **Certificació dels seus principals segments especialitzats:** l'any 2018 CaixaBank obté per primera vegada la Certificació Europea atorgada per AENOR del negoci de Banca Privada i renova la certificació del negoci de Banca Premier. CaixaBank és actualment l'únic banc espanyol amb sis àrees de negoci certificades: Banca Privada, Banca Premier, Banca Particulars, Banca Negocis, Banca Internacional i Banca d'Empreses.

Així mateix, la nostra organització ha volgut posar èmfasi en el client creant l'Àrea de ***Global Customer Experience*** que agrupa totes les Àrees que posen el focus en la relació directa amb els clients particulars. Amb això s'aconsegueix donar resposta a les necessitats dels clients i del mercat per activar la transformació digital adaptada al client omnicanal, fet que suposa un canvi en la forma de construir les propostes de valor per al client.

neX, una nova manera d'organitzar-se

neX consisteix en la implantació de la metodologia ***agile***, que permetrà liderar la transformació de l'Entitat des de dos plans: el model de distribució de la xarxa d'oficines, amb les Store, i la relació omnicanal amb el client.

neX INSPIRETOGETHER

«D'una organització divisional a una unitat enfocada en el client»

Reorganització Banca Retail

Reforç de l'enfocament client

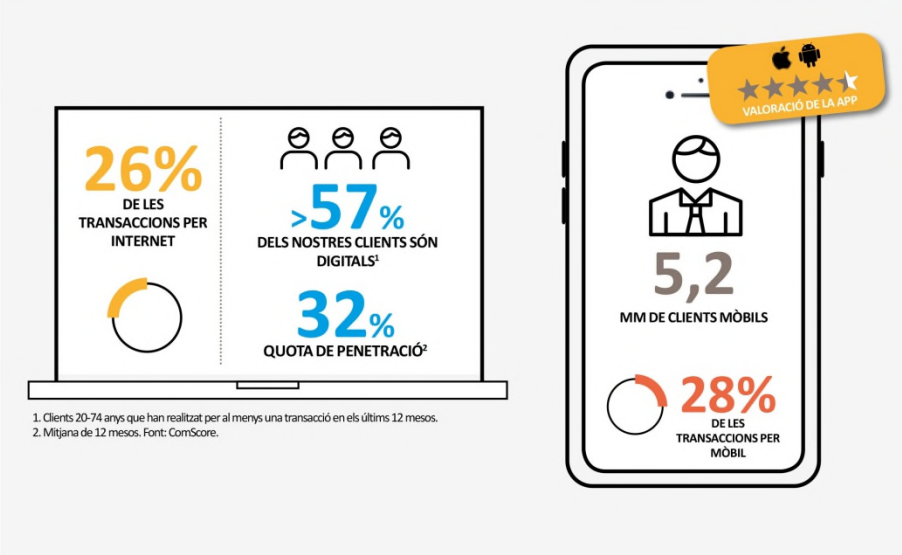
Noves formes de treballar

Estratègia omnicanal

La personalització de l'oferta, la millora de l'experiència dels usuaris, la creixent importància de l'assessorament, l'augment de la interacció a través de canals mòbils i altres innovacions són tendències que estan canviant el comportament dels clients.

Durant els darrers anys, s'està produint un fort creixement dels canals digitals, especialment el canal mòbil, encara que es manté la importància clau de les oficines. En aquest sentit, **el client de CaixaBank és omnicanal.**

El canvi en el comportament dels clients es fa palpable en la manera com l'operativa transaccional (xecs, ingressos i retirada d'efectiu, transferències...) es trasllada a canals digitals i les oficines milloren el servei de valor afegit, augmentant el temps dedicat a planificació i relació comercial.



Malgrat el creixement dels clients digitals de manera sostinguda, les operacions/assessorament a les oficines es manté estable i augmenta el valor afegit. Els clients segueixen valorant de forma clau la proximitat del banc en la seva elecció (d'acord amb l'estudi FRS Inmark 2018 per a Espanya). Amb això, CaixaBank continua apostant pel manteniment de la xarxa física més gran a Espanya.

A 31 de desembre de 2018, CaixaBank disposa a Espanya d'una xarxa de 4.608 oficines (5.103 oficines a Espanya i Portugal) que complementa amb la xarxa de caixers automàtics més capil·lar del sector amb més de 9.425 terminals a Espanya i 1.369 a Portugal.

CaixaBank té 283 oficines Store i l'objectiu de continuar desplegant aquest model durant els pròxims anys. Un dels objectius primordials d'aquest model d'oficines és generar experiències diferencials per als clients.

Store: transformació de les oficines en centres d'assessorament

Les noves oficines Store han convertit les oficines en centres d'assessorament. Destaquen per:

Ser **més a prop del client**

Més capacitat de servei i especialització

- Sense lloc de caixa
- Horari estès
- Gestors especialitzats

Coneixement del client amb suport de la tecnologia: *transparència i atenció personalitzada*

Organització més eficient: espais oberts, equips nous, agenda compartida, metodologies de treball àgils i dinàmiques

Més proactivitat i millor gestió del temps: les interaccions amb clients es planifiquen

Millora de l'eficiència comercial i de la productivitat

Oficines Store el 2021
> 600

Oficines Store
24%
del volum de negoci a la xarxa detallista

Productivitat
+20%
respecte comparables (marge ordinari/empleat)

En el nou **Pla Estratègic 2019-2021** es defineixen una sèrie de palanques per donar resposta al canvi en el comportament dels clients i a l'objectiu estratègic de millorar l'experiència de client i impulsar el creixement:



1. **Seguir transformant la xarxa de distribució per donar un valor més gran al client**
2. **Intensificar el model d'atenció remota digital**
3. **Segmentació i focus en els *customer journeys***
4. **Acords per ampliar l'oferta i construir un ecosistema «més enllà» de la banca**

01. Seguir transformant la xarxa de distribució per donar un valor més gran al client

Durant els darrers 10 anys, s'ha produït una evolució constant de la xarxa de distribució, que s'ha adaptat a les noves necessitats i als canvis de la societat amb l'objectiu de millorar l'experiència de client:

Concentració de centres *retail*

Durant els pròxims 3 anys, CaixaBank aposta per una reducció de més de 800 oficines, principalment en àrees urbanes, i manté estable la xarxa rural. La reducció d'oficines s'impulsa mitjançant la concentració d'oficines i l'extensió del model Store en àrees urbanes (creades mitjançant consolidació d'oficines preexistents).

Especialització: creació de centres especialitzats

La cerca de la millor experiència de client ha suposat un nivell d'especialització i personalització més alt, i en conseqüència la creació de negocis/centres especialitzats en què gestors formats en àmbits concrets ofereixen els serveis d'assessorament financer específic, entenent la seva realitat de prop. Per aquest motiu han creat segments i negocis en què s'aglutina el coneixement específic.

CaixaBank Banca Privada · CaixaBank Empresas · CaixaBank Banca Premier · CaixaBank Corporate & Institutional Banking

Store · AgroBank · HolaBank · dayone · CaixaNegocios · BusinessBank

AgroBank: potenciant el model en zones rurals per prestar el millor servei

AgroBank, llançat el mes de setembre de 2014, destaca per ser un model:

- Amb **clients d'elevada fidelitat**
- Amb **gestors amb una elevada mobilitat i formació**
- Que **contribueix al desenvolupament** i **la difusió de les millors pràctiques del sector**
- Que **dona suport al sector** i ha creat una **comunitat**

Un sector que requereix especialització i molta interacció amb el client

Oficines rurals
1.100
Oficines de <5 empleats en municipis de < 10.000 habitants

Volum de negoci
+32%
crèdits + recursos (creixement respecte de 2014)

02. Intensificar el model d'atenció remota i digital

CaixaBank aposta per continuar potenciant una proposta especialitzada en combinació amb l'**oferta de productes més gran** i el **millor servei digital**, com a complement de la xarxa de distribució de l'Entitat. En els darrers anys, s'ha produït un fort creixement dels canals digitals i especialment del canal mòbil.

El canal digital és un potent canal de relació amb els clients que es va transformant en un canal generador de vendes. **Des de 2014 les vendes digitals s'han multiplicat per 4,5 i el 20% dels clients han contractat algun servei per CaixaBankNow.** També millora les capacitats de simulació en la precontractació de serveis o productes financers. Per exemple, el 15% dels clients que han contractat una hipoteca han fet prèviament una simulació *on-line*. CaixaBank ha desenvolupat diversos models de relació digital.

inTouch

Servei remot amb gestor personal
S'ha creat per a clients amb perfil digital, poc ús de l'oficina i disponibilitat de temps. Es basa en un model d'atenció remota amb el benefici de tenir un gestor propi.

imagin bank

L'oferta «Mobile-only» de CaixaBank
Disposa de funcionalitats innovadores, com el *chatbot* Gina i una constant evolució del servei. Actualment té 1,2 milions de clients, amb una mitjana d'edat de 23 anys.

Mis Finanzas

Una forma més còmoda de gestionar les finances personals
És una eina intel·ligent per ajudar els clients en la gestió de la seva economia personal. Entre altres funcionalitats permet veure tots els comptes, de CaixaBank i d'altres bancs.

CaixaBankNow

CaixaBank ha llançat ***Now***, una iniciativa pensada per **agrupar tots els serveis digitals** de l'entitat sota un mateix concepte. Engloba una àmplia gamma de productes creats per ajudar les famílies a gestionar la seva economia personal de forma fàcil i immediata.

Una **app** amb personalització, intel·ligència artificial i signatura de les transaccions des del mòbil amb un sol clic, més simple, ràpida i segura.

Clients digitals[1]
6,0
milions

03. Segmentació i focus en els *customer journeys*

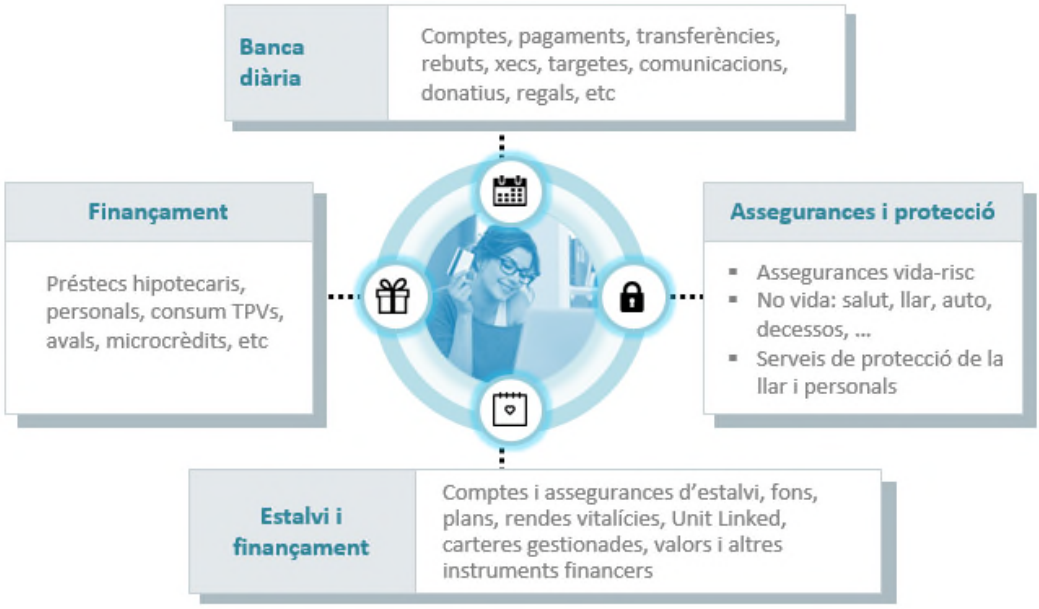
CaixaBank evoluciona l'experiència de client per assolir nous estàndards orientats al client, basant-se en la metodologia de *Customer Journey* que permet identificar els moments clau del client i l'empleat, i aspirar a millorar significativament l'experiència de client en la seva relació amb CaixaBank. Per fer-ho, s'ha dut a terme un redisseny de productes, serveis i processos:

- Totalment enfocats a les necessitats del client;
- Garantint la relació omnicanal des de l'inici;
- Implantant les millors pràctiques en cada interacció;
- Mesurant el *feedback* del client i empleat;
- Fent un seguiment transparent del procés.

[1] Clients digitals actius, últims 12 mesos. Inclou col·lectiu particulars entre 20-74 anys.

03. Acords per ampliar l'oferta i construir un ecosistema «més enllà» de la banca

CaixaBank és actualment un supermercat financer amb una competitiva i àmplia gamma de productes i serveis que s'ha construït durant els anys per cobrir el 100% de les necessitats financeres i d'assegurances del client.



Durant els darrers anys, CaixaBank ha enriquit l'ecosistema bancassegurances amb la col·laboració de socis de talla mundial. Així doncs, amb prop de 14 milions de clients a Espanya, >5 milions d'interaccions directes i >10.000 milions d'operacions a l'any, CaixaBank és una potent plataforma sobre la qual es pot **crear valor a través d'aliances**, amb alt component innovador.

Finançament

Acords amb fabricants per finançar i distribuir

Banca diària – Pagaments

Millorant la proposta de valor amb nous serveis

Assegurances i protecció

Més enllà dels productes d'assegurances tradicionals

Servei d'Atenció al Client

CaixaBank manté un model de gestió de reclamacions i peticions de clients que té com a objectiu reforçar la confiança dels clients, detectar millores en els nostres productes i serveis i complir els requeriments dels supervisors.

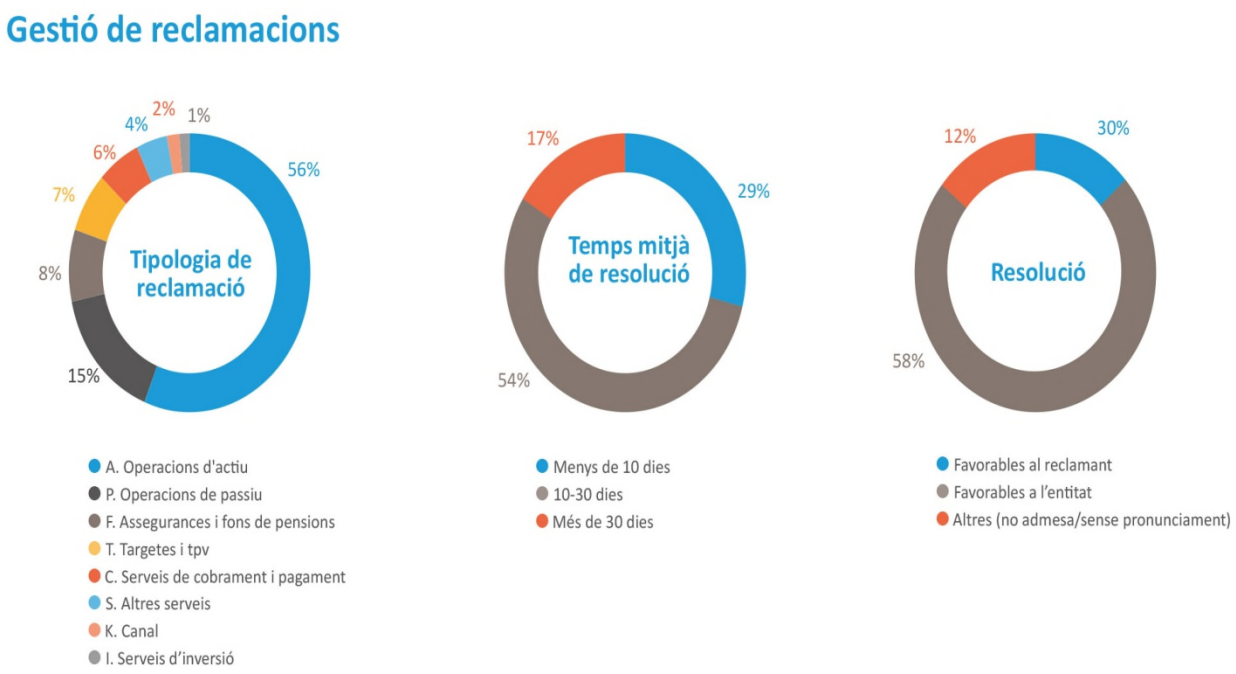
Aquest model de gestió compta amb un **Servei d'Atenció al Client (SAC)** i es complementa amb l'equip d'**Atenció al Client (AC).**

El SAC s'encarrega d'atendre i resoldre queixes i reclamacions de clients. És un servei separat dels serveis comercials i actua independentment de criteri i amb el coneixement i l'aplicació de la normativa de protecció de clients, reguladors i les millors pràctiques bancàries.

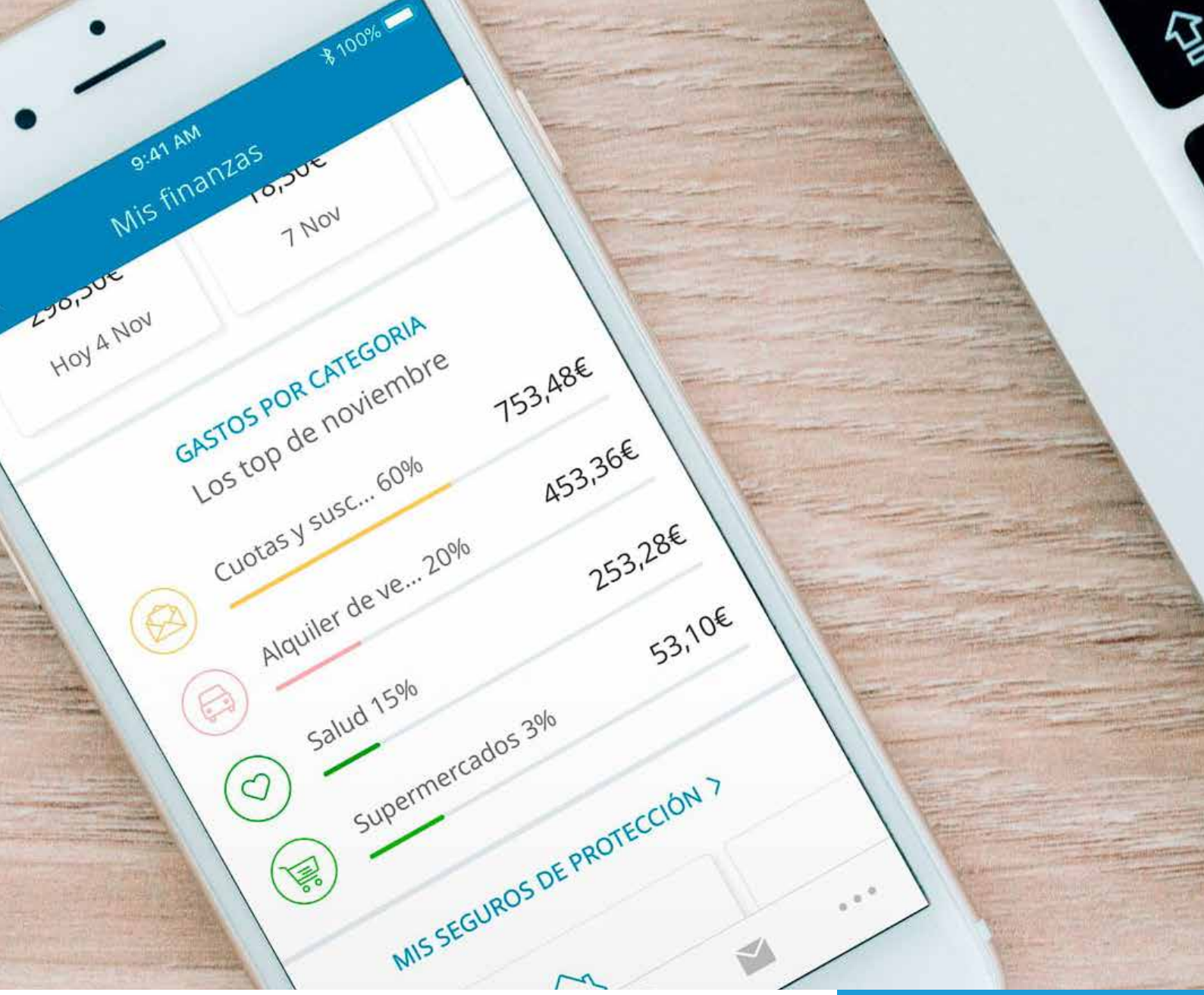
A AC es gestionen les consultes, les peticions de clients i aquelles queixes relacionades amb aspectes de qualitat de servei i de caràcter reputacional des del punt de vista corporatiu. D'AC també en depèn el Servei d'Ajuda al Client acabat d'implantar a tot el territori el maig de 2018. Aquest servei ofereix suport a les oficines davant situacions crítiques quan han esgotat els mecanismes habituals de gestió. Amb ell es pretén millorar la satisfacció dels clients, prevenint situacions que puguin suposar una mala experiència, cuidar del negoci i protegir la imatge de l'Entitat.

Així mateix, el novembre 2018 s'ha iniciat el nou model de ***Contact Centers Inbound Clients*** amb l'objectiu de concentrar sota una mateixa coordinació gran part dels serveis de contacte no presencials que el Grup té a disposició del client per donar una atenció àgil, eficient, efectiva i amb visió 360º, que millori l'experiència de client.

El detall de les reclamacions rebudes, les resolucions emeses pel SAC i l'AC i els informes emesos pel Servei de Reclamació de Supervisors, en relació amb les activitats a Espanya, es detallen a la Nota 42.2. «Serveis d'atenció al client» dels comptes anuals consolidats adjunts.



Per part seva, els serveis d'atenció al client de BPI han conclòs un total de 17.527 reclamacions el 2018, de les quals un 13% a favor del client. El temps mitjà de resposta és de 6,3 dies.


9:41 AM
100%
Mis finanzas
7 Nov
Hoy 4 Nov
GASTOS POR CATEGORIA
Los top de noviembre
753,48€
Cuotas y susc... 60%
453,36€
Alquiler de ve... 20%
253,28€
Salud 15%
53,10€
Supermercados 3%
MIS SEGUROS DE PROTECCIÓN >

Innovació

Innovació

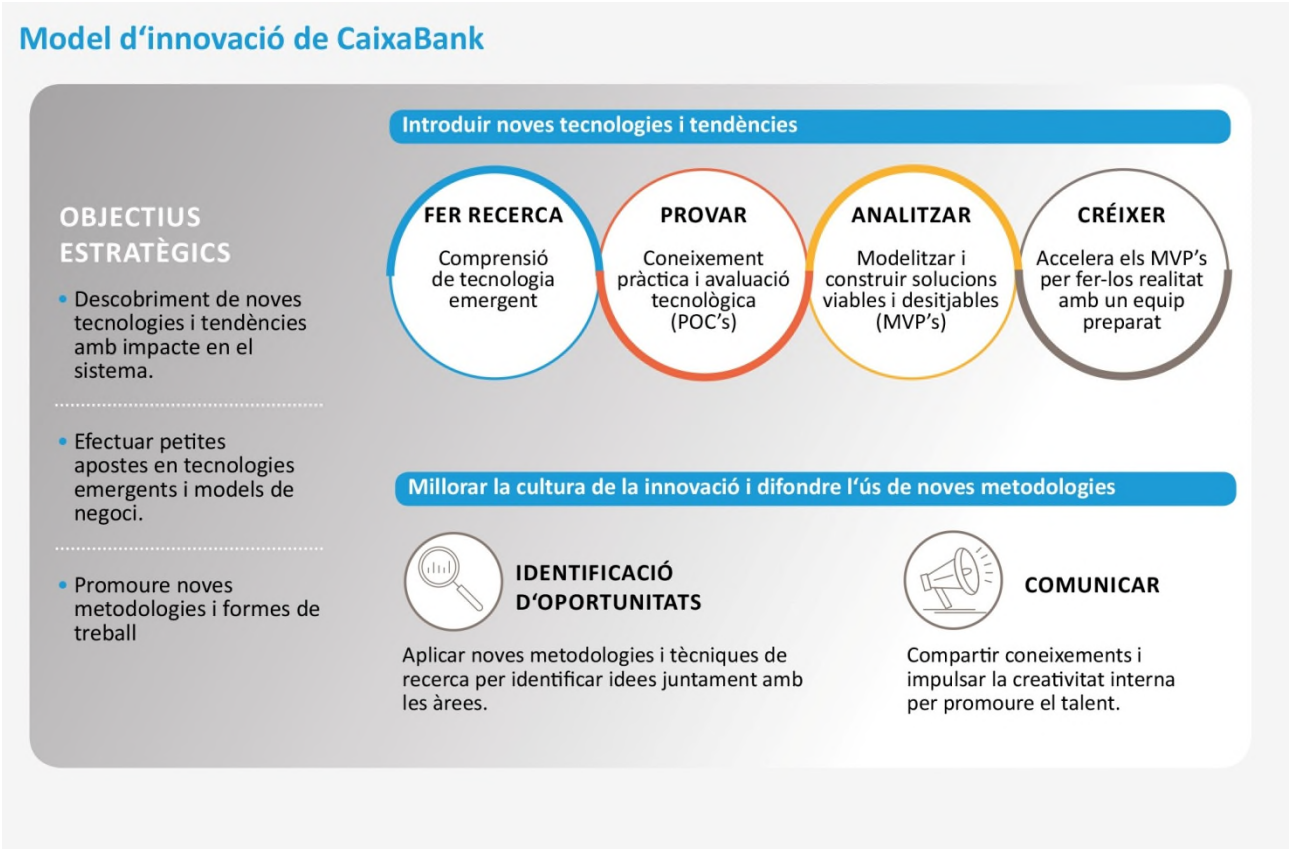
Els canvis derivats de les noves tecnologies i expectatives dels clients requereixen constant transformació i adaptació, demanden a les organitzacions sortir de la seva zona de confort i transformar-se en més obertes, transparents, col·laboradores i participatives. En aquest context, CaixaBank disposa d'un procés d'innovació orientat a dotar de palanques l'organització per abordar la transformació i fer front al nou entorn.

El **procés d'innovació tecnològica està estructurat en 4 fases** i, basat en noves metodologies de treball, persegueix la identificació primerenca de tendències i tecnologies per capacitar l'equip i cercar casos d'ús intern que permetin capturar el valor de negoci.

Aquest model d'innovació es basa en acords amb terceres parts, que permeten l'accés als principals centres de recerca del món.

La missió de l'equip d'innovació és contribuir a la transformació de l'Entitat mitjançant la introducció de noves tecnologies i metodologies, així com identificar oportunitats al costat de les diferents àrees, amb l'objectiu de millorar l'experiència d'usuari amb personalització i experiències immersives, per reduir els costos optimitzant tasques de *back-office* i el *time-to-market*.

Model d'innovació de CaixaBank



L'aposta per la innovació es reflecteix en una elevada inversió en desenvolupament i tecnologia

844 MM€ el 2018

Ecosistema d'innovació

Per assolir els objectius establerts i captar coneixement extern, CaixaBank ha creat un ecosistema d'innovació:



01. Innovació compartida i centres de recerca

CaixaBank ha creat centres de recerca i innovació compartida, mitjançant acords amb els seus proveïdors de tecnologia, per desenvolupar projectes innovadors de manera conjunta. CaixaBank compta amb dos centres d'innovació conjunts, amb les companyies **IBM i Everis,** on s'inverteix de manera conjunta, per al desenvolupament de proves de concepte amb tecnologies emergents.

Centre d'Innovació Digital IBM – CaixaBank

CaixaBank i IBM treballen conjuntament per descobrir i provar tecnologies emergents en el marc de l'aliança estratègica signada per a la gestió de la infraestructura tecnològica.

L'ampli treball desenvolupat al Centre d'Innovació Digital en el processament de text i la construcció de capacitats de tractament del llenguatge natural han permès que CaixaBank s'hagi convertit en l'empresa pionera a desenvolupar la **tecnologia cognitiva Watson en castellà.**

El desenvolupament de la intel·ligència artificial ha permès que el 2018 CaixaBank hagi llançat els primers ***chatbots*** per a clients i un assistent per a empleats.

També s'ha obert la col·laboració amb equips de *research* d'IBM en l'àmbit de ***quantum computing***, aplicat tant a temes de seguretat com a àmbits de càlcul de pèrdues econòmiques.

En l'àmbit de metodologies de treball, s'han introduït noves capacitats i s'ha potenciat la capacitat de prototipar de forma ràpida per accelerar la innovació i iterar de forma ràpida. Això, entre altres coses, ha facilitat la involucració de les àrees de negoci i usuaris finals en el procés d'innovació.

També fruit de la col·laboració amb IBM, CaixaBank ha estat pionera en la introducció de solucions de ***blockchain*** per als seus clients.

Finalment, cal destacar que durant els darrers anys CaixaBank i IBM han adoptat els principis del ***Design Thinking*** i han creat un *framework* específic adaptat a les seves situacions que permeten resoldre els problemes dels clients a la velocitat i escala necessàries en la transformació digital de les empreses, assegurant la generació d'idees amb la involucració de les parts.

Durant l'exercici 2018 per primera vegada a Espanya es va organitzar una sessió de cocreació amb empleats *millennial* (de menys de 30 anys) d'IBM i CaixaBank. Durant dos dies, als empleats de les dues entitats se'ls va plantejar el repte de pensar i aportar solucions noves i innovadores emmarcades en la metodologia *Design Thinking*. La jornada es va dur a terme dins la iniciativa Next Gen Lab, creada per IBM amb la missió de generar un canal per debatre, reflexionar i cocrear prototips de productes que s'adeqüin a les tecnologies actuals.

Centre d'Innovació Everis – CaixaBank

CaixaBank i Everis han treballat de manera conjunta, les tecnologies amb impacte en oficines per millorar l'experiència dels clients i empleats.



02. Wave Studio – Customer Centric

Wave Studio és una iniciativa creada el 2018 que pretén introduir metodologies de desenvolupament de projectes com el *Design Thinking*, el prototipat o la construcció mínima de productes viables (MVP). Aquestes capacitats permeten treballar amb les àrees de negoci de forma eficient, construint solucions de forma iterativa i verificant sempre els avenços, s'incorporen des de fases molt inicials del treball amb noves tecnologies per tal de tenir sempre present l'usuari final i les seves necessitats.

03. Universitats i firmes de consultoria

Durant l'exercici 2018, s'ha treballat amb els equips de recerca de diferents universitats i s'han desenvolupat solucions de processament del llenguatge natural i de l'àudio, que permeten facilitar les interaccions amb els usuaris finals.

Així mateix, l'Entitat fa col·laboracions amb firmes de consultoria com McKinsey, BCG o Accenture que li permeten mantenir una visió més estratègica de les tendències més rellevants i analitzar l'impacte i la capacitat de transformació que les noves tecnologies poden tenir en el sistema financer.

En l'àmbit del *big data*, el 2018 s'ha seguit impulsant el desenvolupament de projectes de modelització avançada de la mà de KDP (*joint venture* constituïda entre CaixaBank i AIA).

04. Col·laboració amb *partners* estratègics

Start4big

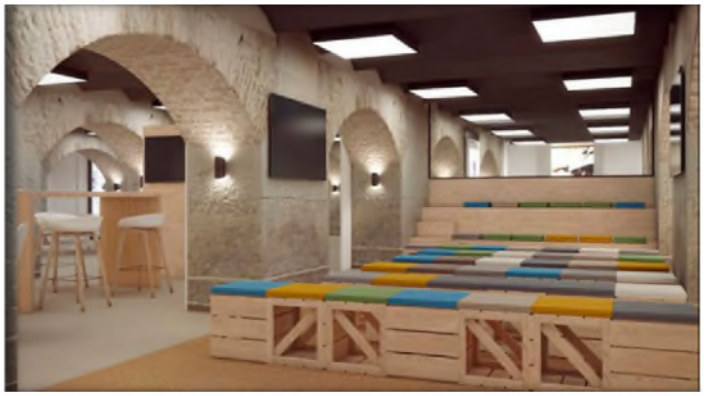
El 2018, CaixaBank juntament amb Telefónica, Seat, Aigües de Barcelona i Naturgy ha posat en marxa **Start4big,** amb l'objectiu d'elevar la innovació i enfortir el teixit emprenedor nacional i internacional, així com oferir solucions de valor als seus clients i a la societat.

Es tracta d'una iniciativa digital, oberta i multisectorial que cerca *start-ups* internacionals en estat de maduresa per desenvolupar pilots disruptius amb l'objectiu de millorar l'experiència dels clients. És la primera vegada a Europa que cinc grans companyies, que pertanyen a diferents sectors estratègics, uneixen forces per portar la innovació oberta a un altre nivell: un model col·laboratiu multisectorial en què desenvolupar solucions tecnològiques que impactin en totes les àrees en què aquestes empreses treballen.

Cada sis mesos, el programa llança 4 reptes, 3 multisectorials i 1 transversal, que giren al voltant d'àrees com la robòtica, la ciberseguretat, la intel·ligència artificial, el *blockchain* o el *bigdata*, entre d'altres.

Start4big genera sinergies entre sectors estratègics i actors clau de l'ecosistema innovador, amb la qual cosa, amb aquesta iniciativa, emergeix una comunitat d'innovació a escala global, amb un alt nivell i un estat de maduresa mai vist a Espanya formada per emprenedors, innovadors, experts, inversors i actors clau de l'ecosistema.

Payment Innovation Hub



CaixaBank, juntament amb Global Payments, Samsung, Visa i Arval, ha impulsat el primer centre d'innovació a Espanya especialitzat en comerç i mitjans de pagament: el **Payment Innovation Hub**, que compta amb diverses línies de recerca que se centren en donar resposta a les noves tendències i demandes dels consumidors i en la manera com les noves tecnologies es poden aplicar als mitjans de pagament.

Durant els primers mesos d'activitat, el centre treballa al voltant de quatre projectes principals:

- **Creació d'espais *cashless:*** suposa digitalitzar tots els pagaments que es fan en un determinat recinte.
- **Pagaments invisibles:** tendència amb un alt potencial per dinamitzar les compres físiques, ja que permet eliminar cues.
- ***Fintech*:** s'exploren nous serveis que es puguin crear a partir de l'aplicació de la normativa PSD2 i la creixent aproximació entre les empreses tecnològiques i els bancs.
- **Cotxe connectat:** s'analitzen noves possibilitats derivades de l'expansió dels cotxes connectats, com el pagament en gasolineres sense baixar del vehicle.

05. *Day One* – Suport a *Start-ups*



Per acompanyar *startups* i *scaleups* globals amb activitat a Espanya que cerquen accelerar el seu creixement mitjançant assessorament financer especialitzat, CaixaBank va llançar el 2017 *Day One*, un nou concepte de serveis financers exclusivament creats per a empreses innovadores amb alt potencial de creixement. L'Entitat compta amb espais físics que funcionen com a *hubs* per a la trobada del talent i del capital, a Barcelona, Madrid i València. A més, té una cartera de clients a Bilbao i a Màlaga.

Els *hubs* serveixen com a punt de reunió entre els fundadors d'empreses tecnològiques, els socis que els ajudin a fer créixer el seu negoci i els inversors interessats en empreses innovadores amb potencial de creixement. La creació de *Day One* potencia l'estratègia de l'Entitat d'oferir un model de banca especialitzada per segments, totalment ajustada a les necessitats de cada perfil de client.

A més d'oferir una línia de productes i serveis especialitzada per a aquestes empreses, CaixaBank posa a disposició dels clients de *Day One* la seva xarxa de contactes per atreure inversors cap als clients a la recerca de capital en les seves rondes de finançament. D'altra banda, *Day One* ha dissenyat un programa d'iniciatives de formació i *networking* a mida dels emprenedors.

06. Ambaixadors interns

Els ambaixadors interns són una figura creada perquè els treballadors de diferents àrees de CaixaBank ajudin en la divulgació de l'activitat d'innovació en les seves respectives àrees i proposin casos en què es podrien implantar noves tecnologies. Representa una forma d'estendre el coneixement intern, per tal d'identificar necessitats actuals de negoci que es podrien resoldre amb l'activitat que s'està fent des d'Innovació.

Infraestructura IT

CaixaBank treballa per oferir serveis que generin valor afegit als nostres clients, situant-los a l'**avantguarda de la tecnologia** aplicada al negoci perquè puguin la màxima eficiència amb serveis d'alta qualitat.

CaixaBank continua apostant per millorar la **flexibilitat, l'escalabilitat i l'eficiència de l'estructura d'IT,** que li permet millorar l'eficiència en costos, la possibilitat de diversificar *subcontractació*, de reduir el *time-to-market*, d'augmentar la cadència de versions i de tenir més resiliència i una millor habilitat per expandir-se cap a ecosistemes.

Durant el 2018 CaixaBank ha processat una gran quantitat de dades

>73.000 milions de transaccions processades
(+26% respecte del 2017)

Capacitat i qualitat de servei

La contínua millora de la infraestructura d'IT és un pilar de gestió de l'Entitat. En el marc del pla estratègic que s'ha completat el 2018, s'han assolit fites importants:

- Renovació dels centres de processament de dades (CPD). En l'actualitat, els CDP de CaixaBank són capaços de superar les 11.000 transaccions per segon.
- 67.107 canvis (infraestructures, arquitectura i aplicacions) implementats el 2018 (+9% respecte del 2017).
- 81,4% de les incidències rellevants resoltes en menys de 4 hores (objectiu estratègic del 80%).
- Augment del perímetre de control a nous àmbits (empreses del Grup).
- Migració continua a solucions i processament al núvol. El nombre d'aplicacions gestionades al *cloud* intern és de 200. Això permet reduir significativament els costos operatius en més d'un 50%, i també una agilitat més gran en el desenvolupament d'aplicacions.

Big Data

CaixaBank disposa d'un **únic *datapool* operatiu** amb processos de governança eficaços, i amb un increment substancial d'ús i de coneixement; n'és una bona mostra l'elevat percentatge d'informes regulatoris generats a partir de *DataPool* (71%). Així mateix, el 2018 ha augmentat en més d'un 50% l'emmagatzematge d'informació a *DataPool*. Entre els principals avenços assolits gràcies a l'ús de *Big Data*, hi destaquen:

- Nous sistemes de càlculs de models de consum de riscos *on-line*.
- Millores en els models de *scoring* de riscos basats en informacions de TPV.
- Big Data Turisme: comportament d'activitat turística en l'àmbit municipal.
- Desenvolupament d'una nova arquitectura comptable.

Implantació de noves tecnologies

Intel·ligència artificial i cognitiva

- Assistent cognitiu *Call Center* amb més de 3 milions de converses i un 75% de respostes en un primer nivell (IBMWatson).
- Assistents virtuals per a clients (Neo Web, Neo Broker Now, New App i Gina), amb més de 500.000 converses al mes.
- Assistents de veu per a la llar (Google i Alexa-Amazon).
- Automatització classificació correus de clients (amb una taxa d'èxit del 89%).

Robotics – BPO

- 35 robots en funcionament capaços de fer 50 automatismes.

Digitalització de processos interns

CaixaBank durant els últims exercicis ha impulsat la digitalització dels seus processos interns per guanyar en eficiència, facilitar el compliment normatiu i assolir competències úniques.

Digitalització de processos — **100% processos digitalitzats**

Més agilitat
Simplificació de documentació
Traçabilitat i arxiu corporatiu

Signatures Digitals — **>72 MM**

Millora de l'efectivitat i interacció comercial
Facilitat en el compliment normatiu

100% gestors amb *Smart PC*

100% gestors amb *Smartphone*

Ciberseguretat

CaixaBank protegeix la informació de l'Entitat, dels clients i dels empleats davant qualsevol amenaça de seguretat interna o externa. Amb una aproximació integral de la seguretat de la informació i la ciberseguretat, adaptant-se de forma contínua als nous desafiaments del món digital.

CaixaBank compta amb un **model de ciberseguretat** avançat **certificat** per l'**ISO 27001** i constituït com a **CERT oficial**, mitjançant un equip d'especialista entrenat i preparat les 24 hores del dia per prevenir, detectar i actuar davant qualsevol ciberamenaça.

CaixaBank és **cofundadora d'APWG.eu**, una de les principals **aliances internacionals** en matèria de ciberseguretat. Representa a Europa la campanya global de conscienciació de topThinkConnect.org.

INFOPROTECT. Entre todos protegemos la información

INFOPROTECT és la marca que des del 2015 integra totes les iniciatives de conscienciació en seguretat, adreçada a tots els seus empleats, amb l'objectiu de protegir la informació i fomentar una cultura de seguretat global a tota l'entitat.

- 33 sessions presencials **amb assistència de 837 nous empleats.**
- **Enviament quinzenal del** butlletí *InfoProtect Security News* **amb notícies i recomanacions de seguretat.**
- Campanya **mensual de** simulació de *phishing*. 12 simulacres de *phishing* **fets als empleats.**
- 4 sessions **presencials** InfoProtect **fetes.**
- 9 publicacions **al portal** Intranet **de CaixaBank.**
- **Difusió de Bones Pràctiques.**
- **Llançament de** Club InfoProtect**, programa d'ambaixadors distribuïts per tota la xarxa territorial.**

27.646 empleats han fet cursos de ciberseguretat

77 projectes de control de seguretat finalitzats

19,9 M€ d'inversió en seguretat de la informació

18.844 ciberatacs detectats i bloquejats

96 punts DJSI en concepte de seguretat de la informació



Premis i reconeixements externs

El model d'innovació de CaixaBank li ha permès posicionar-se com a líder en infraestructures TI i desenvolupar projectes digitals premiats:

Model Bank 2018 Consumer Payments per l'App **CaixaBankPay**.
L'App que ofereix «l'oferta de pagaments al consumidor més completa i interessant»

ImaginCafé ha estat premiada en els Innovation Awards 2018 com a:
Innovació del mes de maig 2018

Premi en la categoria Innovative Touchpoints and Connected Experiences per:
CaixaBank Now APP

CaixaBank ha estat guardonada com a:
Country Winner en els World's Best Consumer Digital Banks in Western Europe 2018

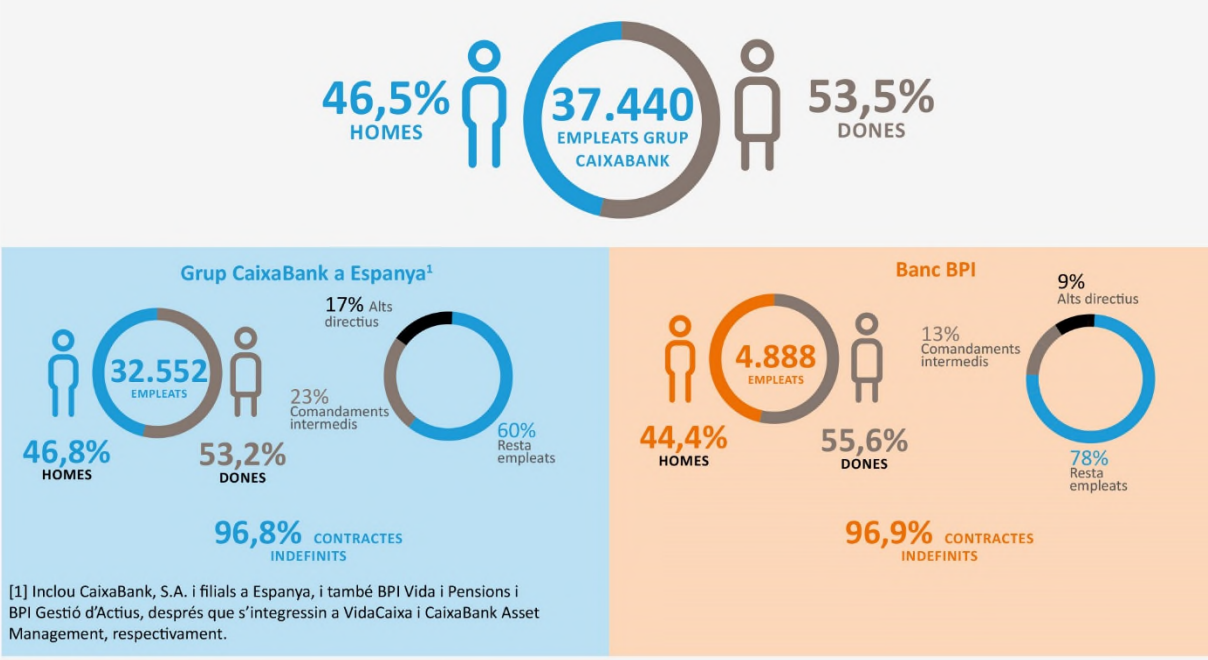
CaixaBank ha estat guardonada en els premis The Innovators com a:
The Most Innovative Financial Institution in Western Europe for 2018

Premis per a les APP:
CaixaBank Now i **CaixaBank Pay**



Gestió de persones

Gestió de persones



CaixaBank ha assolit els 4 objectius que s'emmarcaven en la línia estratègica de **Comptar amb l'equip humà més preparat i dinàmic** del Pla Estratègic 2015-2018[1]:

1. Desenvolupament de les capacitats professionals crítiques

Un equip més qualificat
Amb les competències o capacitats professionals per poder assessorar millor els nostres clients i incrementar la qualitat del servei, destacant que es disposa de **13.772 empleats certificats**

	2014	2015	2016	2017	2018
Professionals Certificats	n.d.	5.813	7.110	10.539	13.772
% Professionals Certificats (col·lectiu assessor)	63%	69%	71%	75%	88%
Hores de formació per empleat	48,2	49,0	49,1	59,2	71,8
Inversió en formació per empleat (euros)	297	381	363	378	434
Empleats formats (nombre/%)	28.943 / 100%	29.886 / 100%	29.766/100%	28.991/100%	28.400/100%
Valoració mitjana de la formació (s/10)	n.d.	8,0	8,0	8,3	8,3
% de formació en línia	90%	90%	90%	91%	91%

2. Impulsar el model de gestió basat en l'*empowerment*

Un equip més apoderat
Amb més capacitat de gestió, participació i presa de decisió

	2014	2015	2016	2017	2018
Nivell d'*empowerment* (Estudi de Compromís)	65%	65%	70%	69%	n.d.[2]
Valoració en avaluació 180º (s/10)	6,7	8,1	8,2	8,1	8,0

3. Reforçar la cultura de la meritocràcia i la diversitat

Un equip més divers i amb igualtat d'oportunitats
Cultura de la meritocràcia i avaluacions per impulsar el desenvolupament professional i el talent intern

	2014	2015	2016	2017	2018
% Dones	51,4%	52,3%	52,6%	53,5%	53,8%
Dones en posicions directives	34,6%	35,7%	37,0%	39,1%	39,9%
Treballadors amb discapacitat	190	201	191	194	223
Generació I (Millenial) (1982-1992)	7,2%	9,7%	11,8%	13,3%	14,2%
Accés a posicions directives per primera vegada (dones)	34,6%	38,7%	51,1%	53,0%	54,4%
% Designacions / Sol·licituds en Cobertura de Càrrecs (homes / dones)	7,4% / 9,4%	7,7% / 8,1%	9,7% / 12,9%	14,6% / 19,9%	16,5% / 20,8%
% Designacions de dones / Total de designacions en Cobertura de Vacants	47,9%	48,5%	51,6%	53,7%	54,7%
% Posicions directives cobertes internament	99,7%	99,5%	98,2%	99,6%	99,2%

4. Adaptar l'estructura de compensació i promoció

Un equip més satisfet i compromès
Satisfacció global del 75% segons l'Estudi de compromís 2017(fet el 2018)

	2014	2015	2016	2017	2018
Satisfacció global (Estudi Compromís)	70%	69%	73%	75%	n.d.[2]
Satisfacció desenvolupament professional	66%	69%	72%	74%	n.d.[2]
Retenció del talent	98,6%	89,5%	92,3%	92,0%	88,8%

[1] Les dades de seguiment del Pla Estratègic 2015-2018 fan referència a CaixaBank, S.A..
[2] L'Estudi de Compromís 2018 es farà durant el mes de febrer de 2019.

Principis de gestió

CaixaBank fonamenta la seva política de gestió de les persones en el respecte per la diversitat, la igualtat d'oportunitats i la no-discriminació per raons de gènere, edat, discapacitat o qualsevol altra circumstància. De forma coherent, considera essencial garantir la transparència en la selecció i la promoció interna dels seus professionals, i ha definit, per aconseguir-ho, polítiques i principis:

1. La diversitat, la igualtat d'oportunitats i la conciliació
2. L'impuls al desenvolupament professional i els criteris meritocràtics en els processos de selecció i promoció interna
3. La formació per garantir un servei de qualitat al client i per al desenvolupament de la plantilla
4. Una retribució variable directament relacionada amb la consecució dels reptes individuals i d'equip
5. La prevenció de riscos laborals (Seguretat, salut i benestar)
6. La comunicació interna com a eix de transmissió de la cultura i dels valors corporatius, i acompanyament als reptes i prioritats de negoci

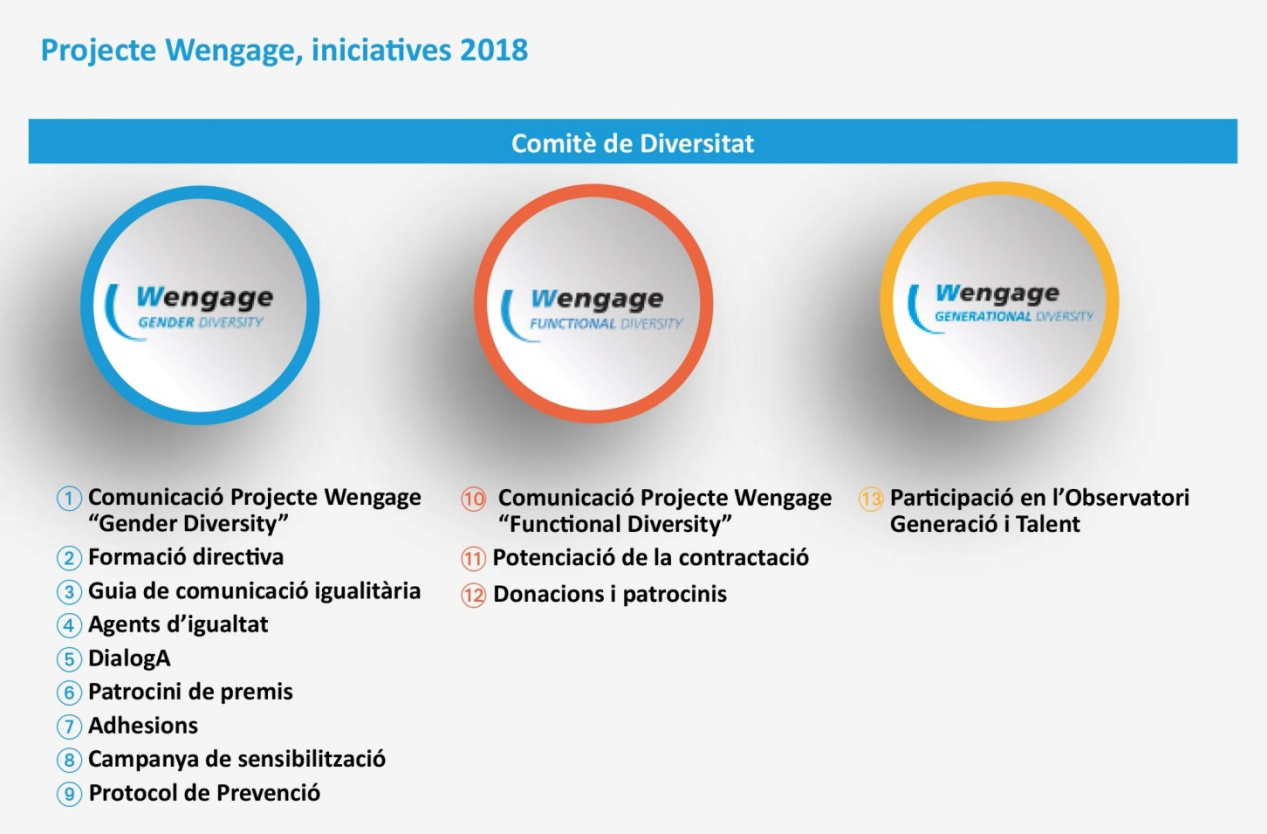
Tot això per aconseguir la satisfacció dels empleats i tenir un entorn laboral positiu en què els equips se sentin motivats i compromesos.

01. Diversitat, igualtat d'oportunitats i conciliació

El programa de diversitat de CaixaBank, **Wengage,** incorpora una triple visió: **diversitat de gènere, funcional i generacional**, i mostra el clar compromís de l'Entitat amb la igualtat i la conciliació.

Hi ha uns principis que es recullen al **Manifest de diversitat** definit i publicat el 2018 per CaixaBank, que recull el seu compromís en matèria de diversitat:





Wengage «Gender diversity»

La diversitat de gènere és la que s'ha desenvolupat en més gran mesura el 2018, a través del programa Wengage «Gender diversity» que persegueix els reptes d'incrementar la representativitat de la dona en posicions directives de CaixaBank, posicionar l'Entitat en matèria de diversitat i influir externament per aconseguir una societat més diversa ajudant a trencar estereotips de gènere. Entre les principals iniciatives adreçades a promoure la diversitat de gènere:

01. Comunicació Projecte

S'ha fet la difusió del projecte a les 14 Direccions Territorials i Serveis Centrals, i s'han dut a terme durant l'any 2018 actes de presentació del programa, mitjançant *afterworks* i trobades de *networking.*

Així mateix, es treballa per a la difusió dels beneficis socials associats a moments vitals (pack de maternitat i paternitat).

02. Formació directiva

CaixaBank ha apostat per la **formació directiva** (feta a les universitats de IESE i ESADE) i per **programes de *mentoring* femení** en les diferents Direccions Territorials i en Serveis Centrals, amb prop de 400 participants.

Presència en el Top 30

CaixaBank entra a formar part de l'informe TOP 30 Empreses a Espanya amb millors pràctiques en Diversitat & Gènere.

03. Guia de comunicació igualitària

Durant l'exercici 2018 s'ha publicat i difós a tot el personal la **Guia de Comunicació igualitària** promoguda per l'Entitat. En aquesta guia s'hi reflecteixen els estils comunicatius característics dels dos gèneres amb l'objectiu de reconèixer aquests estils en els equips i trencar els estereotips. L'autora de la Guia és Estrella Montolío, Doctora i Catedràtica de Lingüística Hispànica de la Universitat de Barcelona.

04. Agents d'igualtat

CaixaBank, en el seu objectiu de desenvolupar la diversitat de gènere, compta amb un **agent d'igualtat** en cada Direcció Territorial, que té com a funció assegurar que s'implanten les polítiques i accions d'igualtat establertes.

05. DialogA

El programa **DialogA** consisteix a llançar **accions de debat i reflexió**. Aquestes accions es materialitzen en:

- Xerrades dutes a terme a cada Delegació Territorial.
- Esmorzars de Talent femení a les Delegacions Territorials per compartir *best practices* i experiències personals.
- Actes de reflexió inclusiva amb Aspen Institute i Diversity Talks en trobades internacionals.
- *Networking* amb bancs internacionals per llançar projectes conjunts (ErsteBank, Standard Bank, ANZ Bank).

Premi INTRAMA

En la categoria Top Diversity Company que reconeix les Empreses més Innovadores i Compromeses amb processos de millora de Diversitat i Gènere en l'organització

06. Patrocini de premis

- **Externs:** patrocini FEDEPE i Top 100 Dones líders i col·laboració amb el Grup Premsa Ibèrica en els premis e-Woman, que reconeixen l'èxit de les dones en emprenedoria digital i tecnològica.
- **Propis:** entrega de l'IWEC – Premi Dona empresària 2018 de CaixaBank a l'excel·lència professional i possibilitat de participació a l'*Annual Meeting* de Xangai i premi WonnoW, en què CaixaBank i Microsoft premien l'excel·lència femenina en carreres universitàries tècniques amb potencial incorporació a CaixaBank.

07. Adhesions

CaixaBank és *partner* de l'Associació EJE&CON (Associació Espanyola d'Executius i Consellers) i patrocinador de l'Enquesta de Seguiment del Codi de Bones Pràctiques per a la Gestió del Talent i la Millora de la Competitivitat de l'Empresa que es duu a terme en col·laboració amb la Fundación máshumano i IESE Business School, amb l'objectiu de mesurar periòdicament el grau de compliment de les recomanacions del Codi per part de les entitats adherides.

CaixaBank està adherida a la iniciativa de l'ONU dones i al Pacte Mundial de les Nacions Unides pel qual assumeix el compromís públic d'alinear les seves polítiques per fer avançar la igualtat de gènere.

CaixaBank ha signat l'Acord Voluntari amb l'Institut de la Dona que promou una representativitat més elevada de la dona en posicions directives.

CaixaBank va signar el *Charter* de la diversitat el 2011, que representa un compromís voluntari per fomentar la igualtat d'oportunitats i l'adopció de mesures antidiscriminatòries.

08. Campanya de sensibilització

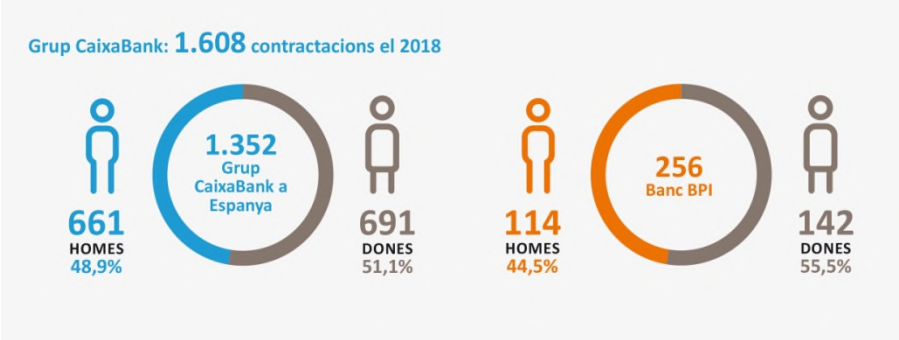
CaixaBank, des del seu compromís social ha llançat una campanya de sensibilització sobre el valor de la igualtat a través de les xarxes socials, mitjançant un vídeo genèric amb tres càpsules (educació, accés laboral i corresponsabilitat), amb situacions quotidianes en què encara hi ha una desigualtat de gènere i en què CaixaBank treballa per millorar-los (amb més de 2 milions de visualitzacions).

09. Protocol de Prevenció

CaixaBank disposa d'**un protocol específic per a la prevenció de l'assetjament laboral, sexual, i per raó de gènere**, signat amb els representants sindicals. Per a això CaixaBank té externalitzada la gestió de consultes i possibles casos amb experts en la resolució de conflictes que assessoren i fan investigacions d'aquestes situacions, i garanteixen la màxima confidencialitat.

Dones en posicions directives[1]	Dones en nomenaments (primera vegada)[1]	Dones – Accés a una posició directiva superior[1]
39,9%	54,4%	42,2%

[1] Dades de CaixaBank, S.A..



Wengage «Functional Diversity»

L'aposta per la diversitat funcional es posa de manifest en el Programa Wengage «Functional Diversity» que consisteix en la sensibilització, integració i suport dels treballadors amb discapacitat, basant-se en el respecte a les persones i garantint la igualtat d'oportunitats i no-discriminació. El nombre d'empleats de CaixaBank amb discapacitat s'ha mantingut al voltant de les 200 persones des de 2014 (per al Grup CaixaBank a Espanya el nombre de treballadors amb discapacitat puja a 243 el 2018, 103 a Banco BPI).

10. Comunicació Projecte

CaixaBank fa campanyes de comunicació internes, en què es fomenta el respecte a les persones i a la diversitat, així com campanyes per a la difusió dels beneficis socials addicionals per a aquest col·lectiu.

11. Potenciació de la contractació

El 2018 s'han contractat 15 persones per cobrir posicions en Serveis Centrals. CaixaBank manté també un programa de becaris, al mateix temps que es potencia la contractació de proveïdors que siguin Centres Especials de Treball (CEE).

12. Donacions i patrocinis

CaixaBank participa mitjançant donacions i patrocinis en diferents organitzacions involucrades amb la diversitat funcional com la Fundació ONCE, l'Acció social descentralitzada, el Programa Incorpora de la Fundació Bancària "la Caixa" i el patrocini del Bàsquet en cadira de rodes.

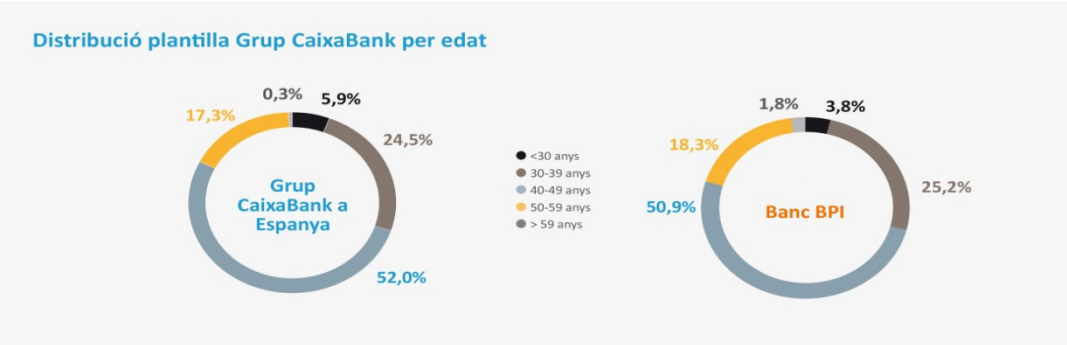
Wengage «Generational diversity»

Finalment, pel que fa al programa de diversitat generacional, Wengage «Generational diversity», actualment s'està desenvolupant el diagnòstic inicial amb l'anàlisi de l'evolució demogràfica i impactes en els indicadors estructurals com el clima sociolaboral, l'absentisme, la productivitat, el compromís i altres indicadors clau.

Per a aquesta anàlisi, s'han dissenyat *focus group* amb persones sènior de l'Entitat mitjançant la metodologia de xarxa de diàleg col·laboratiu, al voltant d'assumptes rellevants, en què es compartiran coneixements i experiències per dissenyar un Pla d'Acció el 2019.

13. Participació en l'Observatori Generació i Talent

CaixaBank forma part de l'Observatori Generació i Talent, que té com a principal objectiu promoure la gestió de la diversitat generacional a les organitzacions.



Per garantir la igualtat d'oportunitats, CaixaBank, S.A. compta des del 2011 amb un **Pla d'Igualtat** amb l'objectiu de fomentar, divulgar i contribuir en l'equitat entre homes i dones a l'entitat. Aquest Pla incorpora les polítiques per facilitar la conciliació de la vida laboral i personal de la seva plantilla. Cal destacar, dins la multitud de condicions que milloren, les que recull el Conveni Col·lectiu, les millores en els permisos retribuïts per matrimoni, maternitat i paternitat, malaltia o defunció de familiars, trasllats de domicili, etc. (2.994 empleats s'han acollit a aquests permisos el 2018), les reduccions de jornada per atenció de fills de fins a 12 anys o fills amb minusvalideses (1.228 empleats han sol·licitat reduccions de jornada el 2018) i excedències per atenció de persones dependents, per violència de gènere, per manteniment de la convivència, solidària, per raons personals i per estudis (593 empleats han sol·licitat excedències el 2018). Actualment s'està negociant amb la representació laboral dels treballadors un nou Pla d'Igualtat.

CaixaBank fa anys que aposta per polítiques de desconnexió laboral per als empleats. En els acords laborals interns es recullen mesures de racionalització de l'activitat formativa i comercial de caràcter presencial, es limiten el nombre d'activitats que es poden fer fora de l'horari general que estableix el Conveni Col·lectiu i sempre es prima la voluntarietat de les persones. Si ens centrem en el que fa referència a la desconnexió digital, CaixaBank preveu abordar en negociacions futures amb la representació laboral dels treballadors aquesta mesura.

El 2018, CaixaBank ha renovat el **Certificat Empresa Familiarment Responsable (efr),** amb qualificació B+ (empresa proactiva) que atorga la Fundació MásFamilia en reconeixement al foment de l'equilibri empresa, treball i família, a través de la implantació de polítiques i mesures que l'avalin.

02. Desenvolupament professional i del talent basats en la meritocràcia

Per a CaixaBank és prioritari reforçar la cultura de la meritocràcia i la diversitat potenciant les competències professionals crítiques dels seus professionals i apostant pel seu desenvolupament.

El 2018 s'ha avançat en la prioritat estratègica de reforçar una cultura meritocràtica. Per fer-ho, es fan avaluacions a pràcticament el 100% dels empleats que permeten una visió integral: avaluació d'acompliment i avaluació per competències, aquesta última posa l'èmfasi en l'avaluació 180º a directius (avaluació dels equips als seus superiors).

Per a l'avaluació de competències s'han actualitzat els perfils de competències i se n'ha revisat el model d'avaluació posant el focus en la conversa, com a eina que ajuda a impulsar el desenvolupament professional i el talent intern i permet la correcta identificació dels professionals amb més potencial de l'organització i la seva incorporació a programes específics de desenvolupament professional.

L'Entitat segueix fomentant els programes de desenvolupament professional tant a nivell directiu com a nivell predirectiu. Destaquen:

- **Programa directiu «Rethink»** enfocat a certificar les competències de lideratge i fomentar l'estratègia i la transversalitat a l'Entitat reforçant el model de Lideratge Transformador.
- **Programa predirectiu «Progressa»** adreçat a subdirectors i directors de xarxa i a gerents als Serveis Centrals.

Durant el 2018 al voltant de 1.400 participants han fet accions de desenvolupament directiu.

Així mateix, es continuen potenciant els nomenaments interns amb caràcter meritocràtic de manera que per cada procés s'elabora una terna de candidats aptes per ocupar la nova posició (entre ells, com a mínim ,1 ha de ser una dona). El percentatge de posicions directives cobertes internament a CaixaBank, S.A. el 2018 és del 99,2%.

Amb l'objectiu de captar i desenvolupar talent jove, CaixaBank ha desenvolupat programes en els quals han participat 675 persones:

CaixaBank Experience

Amb l'objectiu de retenir el talent jove, s'ha dissenyat aquest programa per donar la benvinguda, formar i integrar les noves incorporacions. Aquest programa ha estat nominat per als premis Learning Awards 2018 com a millor premi d'*on boarding i* ha aconseguit disminuir significativament la taxa de rotació de nous empleats.

Young Management Program

L'any 2018 s'ha dut a terme la segona edició d'aquest programa, que ha permès impulsar la captació de talent d'alt potencial adreçat a joves professionals formats en escoles de primer nivell d'àmbit nacional i internacional, per desenvolupar-se en diferents àmbits de Serveis Centrals.

03. Impuls d'activitats formatives

CaixaBank vol comptar amb els professionals més qualificats i, per aconseguir-ho, es manté un important esforç en formació, amb prop de 2,5 milions d'hores durant el 2018, centrada en el desenvolupament d'iniciatives que permetin als professionals un aprenentatge continu, de tal manera que es desenvolupin noves capacitats i el talent necessari per afrontar els reptes futurs.

CaixaBank ha signat múltiples acords amb universitats i escoles de negocis amb què dissenya formació *ad hoc* que imparteixen i certifiquen els empleats de CaixaBank en diferents matèries.

A més l'Entitat aposta per fomentar l'autoformació i posa a disposició de tots els empleats múltiples recursos formatius a través de **CaixaBank Campus.** És el model d'aprenentatge a través del qual s'estructura l'oferta formativa per a tots els professionals de l'entitat i s'estructura en 4 blocs: les escoles de formació, els itineraris a mida, la formació regulatòria i el pla de desenvolupament directiu.



Fomentant l'autoformació – CaixaBank Campus format per cinc escoles

- Escola Comercial
- Escola Financera
- Escola de Riscos
- Escola de Lideratge
- Escola de Rendiment Sostenible

Al mateix temps, per a CaixaBank és fonamental complir tots els requeriments normatius. L'any 2018, 3.267 empleats (directors, gestors i especialistes que ofereixen assessorament financer a clients) han fet la certificació en assessorament financer reconeguda per la CNMV, d'acord amb la normativa MiFID II.

CaixaBank ha anat més enllà i ha posat a disposició de tots els empleats la certificació en assessorament financer, cosa que afavorirà la promoció d'empleats especialment orientats a l'atenció i a l'assessorament personalitzat, i impulsarà la qualitat en l'atenció al client.

04. Política de compensació

El Consell d'Administració de CaixaBank va aprovar el 2017 l'última actualització de la **Política General de Remuneració de CaixaBank**, que detalla les principals característiques de cada element retributiu. Està a disposició de tots els empleats a través de la intranet corporativa.

Els components de la remuneració a CaixaBank inclouen principalment:

- Una remuneració fixa basada en el nivell de responsabilitat i la trajectòria professional de l'empleat, que constitueix una part rellevant de la compensació total i que està regulada pel Conveni Col·lectiu i els diferents acords laborals interns.
- Una remuneració variable en forma de *bonus* o incentius vinculats a la consecució d'objectius prèviament establerts i definida de manera que eviti els possibles conflictes d'interès i, si escau, inclogui uns principis de valoració qualitativa que tinguin en compte l'alineació amb els interessos del client i les normes de conducta, i a una gestió prudent dels riscos.

La línia estratègica número 5. «Comptar amb l'equip humà més preparat i dinàmic» del Pla Estratègic 2015-2018 incloïa com a objectius «Adaptar l'estructura de compensació» i «reforçar la cultura de la meritocràcia». En aquest sentit, i d'acord amb els principis de la Política General de Remuneració pels quals no només s'ha de considerar la consecució dels reptes sinó també la forma en què aquests s'assoleixen, durant el Pla per un costat s'ha incrementat el pes del variable pel que fa al fix, representant la retribució variable el 7,7% de la retribució total el 2018 (CaixaBank, S.A.), per bé que, al mateix temps, s'han revisat tots els esquemes de *bonus* i incentius i s'han incorporat les últimes novetats regulatòries.

05. Seguretat, salut i benestar corporatiu

Un dels pilars fonamentals en la gestió de persones a CaixaBank és la seguretat i salut del personal. CaixaBank va més enllà de la legislació i ha passat de parlar de Prevenció de Riscos Laborals a parlar de **Seguretat, Salut i Benestar corporatiu.** La Direcció està altament sensibilitzada a potenciar totes aquelles iniciatives i actuacions que afavoreixin unes adequades condicions de treball, i mostra el seu compromís per:

CaixaBank empresa certificada OHSAS 18001

- Fomentar la cultura preventiva en tots els nivells de l'organització.
- Garantir el compliment de la legislació aplicable, així com dels compromisos voluntaris que se subscriguin.
- Considerar els aspectes preventius en origen.
- Implantar mesures de millora contínua.
- Formar i sensibilitzar el personal.
- Mantenir un sistema de gestió de **Prevenció de Riscos Laborals segons els requisits de la norma OHSAS 18001.**

CaixaBank disposa de comitès específics per garantir la seguretat i la salut del personal:

Comitè Únic de Seguretat i Salut Laboral
Estableix els objectius abans esmentats i fa seguiment de les activitats preventives, posant especial èmfasi no només en les auditories reglamentàries, sinó també en d'altres de caràcter voluntari OHSAS 18001 (des de 2005).

Comitè de Coordinació de Prevenció de Riscos Laborals
Defineix les polítiques en matèria de prevenció de Riscos Laborals, millora el control, la gestió i el seguiment de les necessitats en matèria de seguretat i salut i duu a terme accions formatives. Per a tot això, disposa d'indicadors de seguiment que s'analitzen amb l'objectiu de preveure desviacions i planificar accions correctores.

El període que ha comprès el Pla Estratègic 2015-2018 ha servit per consolidar l'activitat, la modernització del sistema de gestió i ha permès incrementar els processos relacionats amb la salut i seguretat laboral, i les iniciatives de 2018 han estat:

01. Formació específica

Durant el 2018 s'ha dut a terme formació específica al col·lectiu de directors de cadascuna de les Direccions Territorials relacionada amb la salut i la seguretat, emmarcada dins les jornades «referents de salut, seguretat i benestar corporatiu».

02. Nous continguts formatius

S'han incorporat continguts formatius per a tot el personal relacionats amb aspectes ergonòmics i l'ús de pantalles.

03. Campanyes preventives

S'han fet i publicat diferents campanyes i consells preventius a la intranet corporativa centrades, principalment, en primers auxilis, seguretat viària, lipoatròfia i l'automedicació.

04. Avaluació riscos psicosocials

Com a resultat de l'informe associat a l'Avaluació de Riscos psicosocials de 2017, durant l'any 2018 s'han fet *focus group* per aprofundir en els aspectes de millora i s'han impulsat diverses iniciatives que es complementaran amb el Pla d'Acció que actualment està desenvolupant el grup de treball en què participa la Representació legal dels treballadors/es.

05. Projecte empresa saludable

El 2018 s'ha iniciat el Projecte «Empresa Saludable» amb l'objectiu de fomentar entorns i activitats saludables per reforçar el benestar del personal. El projecte, habilita espais, on es fan classes dirigides sobre exercicis funcionals, estirament muscular i relaxació. També es fan tallers sobre alimentació esportiva i mètodes d'entrenament.

Amb la implantació d'aquest projecte, i altres iniciatives, l'objectiu de CaixaBank és obtenir durant els pròxims anys la certificació oficial d'empresa saludable.

Amb relació al balanç de reunions mantingudes amb els representants de la part social en matèria de seguretat i salut a la feina, el 2018 s'han celebrat amb caràcter general diferents sessions del Comitè de Seguretat i Salut i amb caràcter específic s'ha format un grup de treball per analitzar els aspectes relacionats amb riscos psicosocials.

Nombre total d'empleats formats en prevenció de riscos laborals	Índex d'absentisme gestionable
29.915 (80% de la plantilla)	2,86% Dada de CaixaBank, S.A.

06. Comunicació

La comunicació interna a CaixaBank es focalitza principalment a:

- Difondre i acompanyar els reptes del Pla Estratègic i les prioritats de negoci.
- Transmetre els valors de l'entitat com a element diferencial.
- Reconèixer i reforçar les bones pràctiques professionals.
- Potenciar la cultura corporativa i l'orgull de pertinença.
- Facilitar el diàleg bidireccional entre els empleats i la Direcció.

CaixaBank disposa de **diversos canals de comunicació entre l'empleat i l'Entitat**, entre els quals destaquen:

01. Pàgina «Persones»

La pàgina «Persones» destaca com a eina d'abast transversal, homogènia i consolidada, amb gairebé 2 milions d'accessos mensuals i una mitjana de 2 novetats diàries, enfocades al protagonisme dels professionals de l'Entitat i a les fites de rellevància per a l'activitat diària, des d'una òptica estratègica, motivacional i de negoci.

Durant l'últim trimestre del 2018, s'ha començat a treballar en l'evolució de «Persones» cap a una eina participativa que potenciï la bidireccionalitat de la comunicació interna.

02. Revista *CanalCaixa*

La revista *CanalCaixa* és una publicació monogràfica que dona el protagonisme als professionals de l'Entitat i que en aquest 2018 ha editat tres números: un dedicat a la diversitat de les persones del Grup i dos commemoratius dels 10 anys d'especialització del negoci.

03. Esdeveniments interns

L'organització d'esdeveniments interns com la Convenció de Directius o els actes de reconeixement als Millors Equips de Vendes han congregat 16.560 professionals el 2018 (73% de la xarxa *Retail*) i n'han premiat 1.251 durant els 15 esdeveniments celebrats en els diferents territoris.

04. FlashDirectiu

El canal FlashDirectiu acosta els principals missatges del Conseller Delegat de l'any a tots els professionals de CaixaBank.

05. Canal de consultes i denúncies

El Canal de consultes i denúncies, està integrat a la Intranet (vegeu apartat de *La nostra identitat – Comportament responsable i ètic: polítiques, codis i normes internes*).

Entorn laboral

Disposar d'un entorn laboral positiu on els equips se sentin motivats i compromesos és essencial per a CaixaBank. Per fer-ho, és important prestar atenció a les seves opinions i partint d'aquesta escolta elaborar un pla d'acció per adaptar-se a les seves necessitats. Per aquest motiu, es considera que avaluar el clima sociolaboral, l'experiència de l'empleat, així com la qualitat de servei oferta de forma periòdica ajuda a aconseguir aquest entorn que es persegueix.

L'Entitat mesura el compromís i la satisfacció dels seus empleats mitjançant l'Estudi de Compromís i el de Qualitat de Servei, així com també mitjançant monitors com MercoTalento o participant en el 1r Baròmetre Experiència Empleat (BEX) creat a Espanya per l'Institut d'Empresa.

Estudi de Compromís2017

CaixaBank desenvolupa un sistema de millora contínua quant al compromís i la satisfacció dels seus professionals. Mitjançant estudis de compromís que recullen les percepcions, suggeriments i necessitats, s'identifiquen i prioritzen iniciatives de millora que contribueixen a millorar CaixaBank com a lloc on treballar. L'estudi es duu a terme bianualment a tota la plantilla i a una mostra representativa en els anys intermedis.

Baròmetre Experiència Empleat

El 2018, CaixaBank ha participat en el 1r Baròmetre Experiència d'Empleat a Espanya, atesa la importància que dona l'Entitat a crear una bona experiència d'empleat. En aquest estudi es divideix el cicle de vida d'empleats en 6 fases i en 24 *Touchpoints* (moments més importants) i es mesura l'eNPS (recomanació de l'empresa), així com l' *HR Effort* (creença que l'empresa es reforça per millorar l'experiència dels empleats.

Resultats Estudi de Compromís

Millora en l'evolució dels resultats globals del clima laboral a CaixaBank, a més d'uns resultats de compromís per damunt del sector financer a Espanya i en línia amb les empreses d'alt rendiment

Els resultats mostren **avenços significatius en els sis àmbits** sobre els quals va posar el focus arrel de l'Estudi de Compromís anterior:

- escolta activa i participació
- eficiència del temps de treball
- esquema d'incentius
- desenvolupament
- confiança i compromís del client
- condicions de treball i barreres de l'acompliment

Participació
71%
(2017)
64%
(2014)

Índex global de compromís
75%
(2017)
69%
(2014)

Resultats Baròmetre Experiència Empleat

Els resultats obtinguts situen CaixaBank per damunt de la mitjana dels participants (51 empreses de 13 sectors diferents).

eNPS[1]
25

HR Effort[2]
7,0

Es destaquen com a **millors experiències** per als **empleats**:

- l'orgull de pertinença
- les relacions amb companys i el treball en equip
- la participació en projectes
- el suport en situacions difícils
- la remuneració i les condicions laborals
- la satisfacció dels clients

[1] És l'índex de recomanació de l'empleat valorat en una escala de 0 a 10 a la pregunta *Recomanaries la teva empresa com a lloc per treballar?* Els resultats es fixen partint de l'escala següent (Promotors contesten 9-10, Detractors contesten 0-6). El càlcul: % de Promotors (contesten 9 o 10) -% de Detractors (contesten de 0 a 6).

[2] Índex d'esforç de la companyia per millorar l'experiència dels seus empleats. Es valora a escala de l'1 al 10 a la pregunta: *Creus que la teva empresa s'esforça per millorar la seva experiència com a empleat?*

Llibertat d'associació i representació

A CaixaBank és bàsic el respecte a les normes laborals, els drets del personal i dels seus representants, tot això en un marc de consens amb les forces sindicals. És aplicable el Conveni Col·lectiu de Caixes i Entitats Financeres d'estalvi a la totalitat de la plantilla de CaixaBank, S.A., que també té acords que desenvolupen i milloren les condicions que s'hi regulen. Amb caràcter general, la majoria de la plantilla, fa l'horari laboral que estableix el conveni col·lectiu d'entitats financeres i d'estalvi. CaixaBank, S.A. forma part de la Comissió permanent paritària d'interpretació del Conveni, que pretén desenvolupar les normes laborals que són aplicables a tots els empleats del sector.

El 100% de la plantilla del Grup CaixaBank està adherida a algun conveni col·lectiu.

CaixaBank, S.A. manté i promou una neutralitat total amb les diferents forces sindicals presents a l'Entitat. Els representants sindicals presents en els comitès d'empresa són escollits cada 4 anys per sufragi personal, lliure, directe i secret i són informats dels canvis rellevants que es puguin produir a l'Entitat. El novembre de 2018 es van dur a terme eleccions, durant les quals es van escollir els representants de 64 Comitès d'Empresa i 11 Delegats de Personal.

De la cultura corporativa i del Pla Estratègic 2019-2021 emanaran les futures polítiques i principis en la gestió de les persones que es duran a terme durant els pròxims anys, entre els quals destaquen:

- Assegurar que el talent pot desenvolupar el seu potencial mitjançant meritocràcia, diversitat, transversalitat i empowerment.
- Desplegar la millor proposta de calor per als empleats i renovar-la (nous entorns i espais de treball, noves metodologies de treball i aplicacions, sistemes d'avaluació, de reconeixement, etc.) per millorar la seva experiència per incrementar el compromís i fomentar el benestar en un entorn saludable i sostenible
- Promoure els atributs d'agilitat i col·laboració, adequant les estructures i els processos a models de treball més àgils i transversals.
- Evolucionar els canals de comunicació per fomentar la participació i la col·laboració

Per tant, aprofitarem el talent i les capacitats de les nostres persones, cosa que sumada a noves tendències (metodologies més àgils i flexibles, la digitalització que ofereix més mobilitat i una conciliació i més consciència social per la diversitat) reforçarà la Cultura i el nostre posicionament com a entitat atractiva en què treballar.



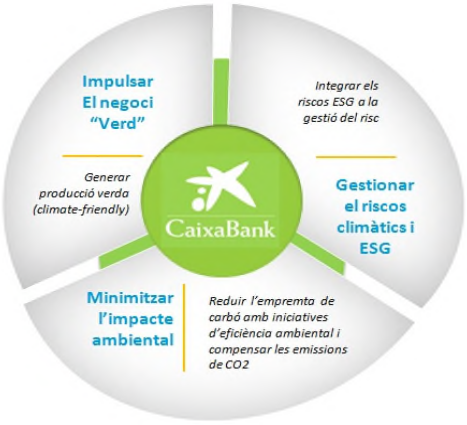
Sostenibilitat

Sostenibilitat

Sostenibilitat ambiental

CaixaBank, en consonància amb la seva voluntat d'impulsar la transició a una economia baixa en carboni i socialment inclusiva, ha definit el 2018 una Estratègia Mediambiental amb tres grans línies d'acció:

Com a complement a aquesta estratègia, l'esmentada Política de Responsabilitat Social Corporativa i l'adhesió a diferents iniciatives internacionals són determinatives del compromís unívoc i transparent de CaixaBank, per la seva naturalesa d'entitat financera, per accelerar la transició a una economia més sostenible.



Aquest compromís s'ha materialitzat el 2018 amb l'adhesió a l'UNEP FI, Iniciativa Financera del Programa de les Nacions Unides per al Medi Ambient per abordar els reptes de desenvolupament sostenible i conscienciació pública. També en aquesta línia, CaixaBank ha mostrat el seu suport a les recomanacions fetes per la *Task Force on Climate-Related Financial Disclosures* (TCFD), un grup de treball del *Financial Stability Board* que té com a objectiu incrementar la rellevància dels riscos i oportunitats climàtiques a través del *reporting* amb la finalitat de fomentar la seva consideració per part dels participants en mercats financers. Així mateix, l'entitat ha subscrit els Principis de Banca Responsable de Nacions Unides, una iniciativa que té l'objectiu de transformar la indústria financera com a motor per a la consecució d'un futur sostenible.

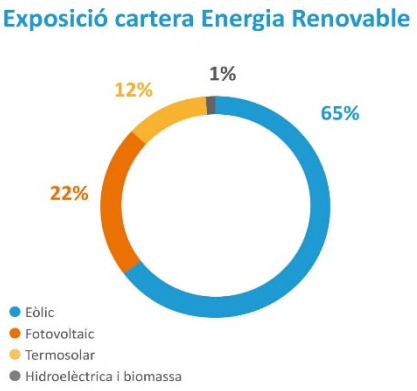
Per al desenvolupament estratègic de les línies d'actuació derivades d'aquest compromís, a més del Comitè de Responsabilitat Corporativa i Reputació, el 2018 s'ha creat un Comitè de Finances Sostenibles amb membres de l'Alta Direcció de l'Entitat.

Impulsar el negoci verd

CaixaBank està en procés de definir quins sectors representen una oportunitat per al negoci en qüestions mediambientals. Actualment, CaixaBank disposa de la següent oferta de **serveis financers verds:**

01. Finançament verd

Energies renovables: el compromís amb la lluita contra el canvi climàtic es tradueix, entre altres aspectes, en el finançament de projectes d'energies renovables. El 2018, s'han finançat 12 projectes, per un import de 645 milions d'euros (la nova producció el 2017 va pujar a 784 milions d'euros), que s'han traduït en 5.216 MW de potència instal·lada. Des de 2011, s'han finançat projectes d'energies renovables amb una potència instal·lada de més de 23.700 MW.



Préstecs verds: CaixaBank s'ha posicionat en el mercat de préstecs verds en el rànquing de 2018 10è com a *Global Bookrunner* i 14è com a *Global Mandated Lead Arranger*, i ha participat en 6 i 10 préstecs verds per un volum de 593 i 855 milions de dòlars, respectivament[1]. Tots aquests préstecs han obtingut el *Green Certificate* (certificació verda) partint dels criteris de *The Green Bond Principles (GBP)* que estableix la International Capital *Markets Association (ICMA).*

L'exposició de la cartera d'energia de CaixaBank suposa un 37% del total de finançament de projectes. D'aquests, un 81% corresponen a projectes d'energies renovables.

[1] Font: *Global Syndicated Loans, League Tables FY 2018* (Bloomberg). Algunes d'aquestes operacions estan incloses a la taula de finançament de projectes d'energia renovable.

Ecofinançament: CaixaBank disposa de línies específiques de finançament per a la compra de vehicles i electrodomèstics respectuosos amb l'entorn, la inversió en eficiència energètica d'habitatges i fomentar les inversions que millorin l'eficiència dels recursos o redueixin l'impacte en el medi ambient.

Des del 2013 CaixaBank disposa d'una línia d'ecoFinançament per impulsar el crèdit per a projectes agraris relacionats amb l'eficiència energètica i l'ús de l'aigua, l'agricultura ecològica, les energies renovables, la gestió de residus o el desenvolupament de l'entorn rural.

El 2018 l'Entitat ha concedit un total de 451 préstecs per 6,7 milions d'euros (7,6 milions d'euros el 2017).

Línies d'acció climàtica: el 2018, CaixaBank ha signat un acord amb el Banc Europeu d'Inversions (BEI) que consisteix en una línia de crèdit de 30 milions d'euros per al finançament inversions de pimes, particulars i sector públic per a la lluita contra el canvi climàtic (vehicles elèctrics, canvis en instal·lacions, reformes de llar). A més, l'Entitat intermedia fons del BEI per a projectes d'energies renovables. En concret, el 2018 s'han destinat 35 milions d'euros al finançament d'un projecte de parc eòlic.

Per part seva, BPI ha concedit 161 milions d'euros el 2018 a través de les següents línies de finançament verd:

- BEI-Eficiència energètica: línia destinada al finançament de projectes d'eficiència energètica (50 milions d'euros).
- Instrument Financer per a la rehabilitació urbana (IFRRU, per les seves sigles en portuguès) 2020: línia destinada al finançament de projectes de rehabilitació urbana, amb l'objectiu de millorar eficiència energètica dels edificis (400 milions d'euros).
- Jessica: línia destinada a la rehabilitació de zones urbanes.

02. Bons verds

CaixaBank és signant dels Principis dels Bons Verds des de 2015. Des de llavors, l'Entitat ha participat en la col·locació de bons verds l'import dels quals s'ha destinat a projectes amb un impacte climàtic positiu.

El 2018 l'Entitat ha participat com a *Joint Bookrummer* en la col·locació de 2 emissions de bons verds per a la inversió en actius sostenibles amb un volum total de 1.300 milions d'euros (2.050 milions d'euros el 2017).

03. Fons verds

MicroBank comercialitza el fons MicroBank Fondo Ecológico, amb un volum de 13,7 milions d'euros gestionats amb criteris ESG.

Gestionar els riscos ESG i climàtics

Si es té en compte que alguns sectors en què s'opera podrien tenir un impacte mediambiental significatiu, i en el marc d'un procés de presa de decisions rigorós i responsable, CaixaBank considera essencial identificar, avaluar i gestionar el risc mediambiental associat a la seva activitat.

La gestió dels riscos mediambientals integrant els riscos ESG (*Environmental, Social and Governance*) constitueix una de les línies d'actuació principals de l'Estratègia de Gestió del Risc Mediambiental de l'Entitat. Per fer-ho, CaixaBank ha desenvolupat una Política de Gestió del Risc Mediambiental durant el 2018 que regula el finançament de determinades empreses i projectes que representen un potencial risc ESG. Aquesta política té l'objectiu principal de determinar un marc de principis globals sobre els quals s'hauran de basar totes les actuacions relacionades o amb impacte sensible identificat amb relació a potencials riscos ESG. Els sectors que s'han tingut en compte en aquesta Política són el d'energia, mineria, infraestructures i agricultura. L'aprovació de la Política per part dels Òrgans de Govern de l'Entitat està prevista per al 2019.

Addicionalment, CaixaBank és signant dels Principis de l'Equador des de 2007, que desenvolupen un *Framework* de gestió per al sector financer amb l'objectiu de determinar, avaluar i gestionar els riscos i impactes ambientals i socials associats als projectes finançats. Els Principis de l'Equador exigeixen el compliment d'una sèrie de requisits formals amb la categorització del projecte (en «tipus A, B o C»), clàusules jurídiques, estudis d'impacte ambiental i social, entre d'altres.

Abast del *Framework* de gestió

- **Finançament de projectes i serveis d'assessorament financer de projectes** amb inversió mínima de 7 MM€.
- **Préstecs corporatius vinculats a projectes** d'inversió l'import global dels quals sigui com a mínim de 70 MM€, el compromís individual de CaixaBank sigui com a mínim de 35 MM€ i el termini del préstec sigui igual o superior a 2 anys.
- **Bons vinculats a projectes** amb un import igual o superior a 7 MM€.
- **Préstecs pont** amb un termini inferior a 2 anys que es refinançaran mitjançant un finançament de projecte o un préstec corporatiu vinculat a un projecte, complint els criteris prèviament indicats en cada cas.
- Voluntàriament, CaixaBank aplica aquest procediment a operacions sindicades, amb un termini superior o igual a 3 anys i quan el compromís individual de CaixaBank sigui d'entre 7 MM€ i 35 MM€. A més, el procediment s'aplica a altres operacions per finançar projectes d'inversió amb termini mínim de 3 anys i un import mínim de 5 MM€ quan el titular sigui una persona jurídica mitjana-gran, gran o molt gran.

Aplicació per part de CaixaBank

- Els projectes amb riscos i impactes potencials elevats i irreversibles per als quals no es preveu que es pugui establir un pla d'acció viable, o els que contravenen els valors corporatius, **són rebutjats**.
- A la resta de casos, un expert extern independent avalua el sistema i el pla de gestió ambiental i social del client. Els projectes es classifiquen en tres categories, A, B i C, en funció dels riscos i impactes potencials detectats en el procés de *due diligence*, en què participen els equips de l'àrea comercial i de riscos i experts externs.
- Els projectes categoritzats com a A i alguns dels B poden tenir riscos potencials adversos elevats. En aquests casos, s'estableix un pla d'acció que ajudi a prevenir, minimitzar, mitigar i compensar els impactes socials i ambientals adversos.

L'Entitat ha finançat un total de 9 projectes per una inversió global de 10.719 milions d'euros el 2018, amb una participació de 696 milions d'euros. Aquestes avaluacions s'han dut a terme al costat d'un expert independent.

	Operacions finançades (uds.)	Operacions finançades (MM €)[1]
Categoria A (projectes amb potencial impacte ESG significatiu i difícilment mitigables)	1	99
Categoria B (projectes amb potencial impacte ESG limitat i fàcilment mitigables)	8	597
Categoria C (projectes amb potencial impacte ESG mínim o sense impactes adversos)	0	0
TOTAL	**9**	**696**

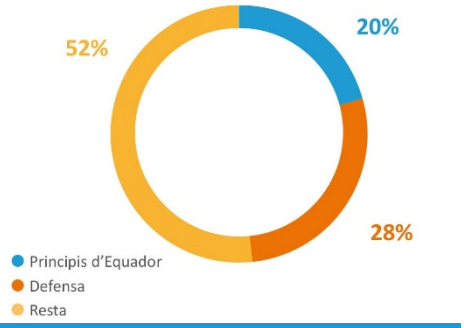
[1] El valor dels imports reflexats pot variar degut al canvi de condicions ens els préstecs concedits a les dates properes al reporting.

Addicionalment, CaixaBank compta amb un **Servei d'atenció del risc reputacional**, que atén les consultes relacionades amb els Principis de l'Equador, amb la possible vulneració de polítiques responsables (RSC, defensa, anticorrupció i drets humans) o amb dubtes sobre el possible risc reputacional de determinades operacions financeres.

Amb l'objectiu d'alinear-se amb les recomanacions de la TCFD, CaixaBank ha identificat l'exposició de la seva cartera a sectors intensius en carboni[1], i representa un 0,94% respecte del total dels seus actius. A més, està treballant en la identificació de l'exposició de la seva cartera a sectors verds.

Finalment, la gestora de plans de pensions (VidaCaixa), així com la gestora d'institucions d'inversió col·lectiva del Grup (CaixaBank Asset Management), estan adherides als Principis d'Inversió Socialment Responsable de les Nacions Unides (UNPRI) i gestionen la seva cartera a partir d'aquests principis. Les dues entitats s'han adherit a la iniciativa Climate Action 100+, abanderada per UNPRI, per impulsar la transició a una energia neta i contribuir a assolir els objectius de l'Acord de París de 2015 (COP21).

Servei d'atenció del risc reputacional
El 2018 s'han resolt 234 consultes, amb el desglossament següent:



VidaCaixa ha rebut la qualificació d'A+, la màxima possible, per part d'UNPRI durant l'exercici 2018

Minimitzar l'impacte ambiental

CaixaBank disposa d'uns **Principis de Gestió Ambiental i Energètica**, que destaquen el seu compromís amb l'impuls de tecnologies eficients i respectuoses amb el medi ambient, la integració de criteris ambientals i energètics en l'oferta de productes i serveis i el suport a iniciatives de lluita contra el canvi climàtic.

El **Pla de Gestió Ambiental 2016-2018** s'ha focalitzat en la lluita contra el canvi climàtic, i **durant el 2018** s'ha prioritzat ser ***Carbon Neutral***. En aquest sentit, igual que en anys anteriors, s'ha fet un inventari d'emissions de gasos amb efecte d'hivernacle generades, per calcular la petjada de carboni i establir mesures de mitigació, gestionades en el marc de la millora contínua que garanteixen el nostre sistema de gestió ambiental i energètic certificat en l'ISO 14001, el Reglament EMAS i l'ISO 50001.

Com a novetat, el 2018 CaixaBank ha compensat la totalitat d'emissions calculades, en aquest cas mitjançant la participació en un projecte reconegut per *Verified Carbon Standard (VCS)* que consisteix en la instal·lació de 30 aerogeneradors en un parc eòlic a l'Índia, així com a través d'un projecte propi d'absorció de CO_2 per reforestar una zona incendiada a la muntanya de Montserrat.

Amb tot això, CaixaBank s'ha convertit en l'únic banc cotitzat espanyol *Carbon Neutral* el 2018, després d'haver compensat la totalitat de les emissions directes i indirectes produïdes per la seva activitat i calculades en la seva petjada de carboni.

Per part seva, el **Pla de Gestió Ambiental 2019-2021** prioritza el manteniment de CaixaBank com a entitat *Carbon Neutral* i reafirma el seu compromís perquè el 100% del consum elèctric del 2019 provingui de fonts renovables, així com el compliment de les certificacions ambientals, fent èmfasi en l'extensió del compromís ambiental a la cadena de valor mitjançant l'impuls del Pla Ambiental de Compres i Contractacions:

Pla de Gestió Ambiental 2019-2021	2018	2019	2020	2021
% emissions de CO2 reduïts (respecte del 2015)	-10,0%	-11,5%	-13,0%	-14,5%
% estalvi energia consumida (respecte del 2015)	-5,5%	-7,0%	-8,5%	-10,0%
% de contractacions amb criteris ambientals s/total de contractacions amb impacte ambiental significatiu	40,0%	50,0%	60,0%	70,0%

CaixaBank publica de forma anual un informe auditat per una firma externa i independent en què es recullen les principals actuacions en matèria ambiental de l'Entitat. Aquest informe, la Declaració ambiental, està disponible al web corporatiu juntament amb els principis de gestió ambiental i energètica.

[1] Dades d'exposició creditícia, renta fixa i renta variable intensiva en carboni del Grup CaixaBank (inclou BPI). S'inclou l'exposició als sectors de generació d'energia basada en combustibles fòssils (carbó, petroli i gas) i de *utilities*, en base a les recomenacions de la Task Force on Climate-related Financial Disclosures del FSB. Algunes de les exposicions poden contenir un mix de generació d'energia que inclogui energies renovables. Existeixen altres sectors intensius en carboni, com fabricació o infraestructures, que no estan inclosos en aquest càlcul, que està previst que siguin incorporats en el futur.

El **Pla Ambiental de Compres i Contractacions** té en compte la identificació de les categories amb més impacte ambiental potencial, sobre les quals es defineixen els criteris ambientals que han d'incloure els plecs de condicions prèvies a la contractació. Actualment s'està treballant en l'actualització dels estàndards ètics, socials i ambientals per a proveïdors.

Tant les compres com les principals contractacions amb risc ambiental són gestionades per un sistema de gestió integrat de Qualitat i Medi Ambient certificat per les normes ISO 9001 i ISO 14001.

El 36,17% dels proveïdors estratègics (risc alt segons els paràmetres de categorització interna) de CaixaBank el 2018 té un sistema de gestió ambiental certificat o ISO 14001.

CaixaBank defineix els proveïdors «locals» com els que tenen la seva base d'operacions a Espanya (o Portugal per a BPI). El 2018, un 98,2% del volum de facturació, correspon als proveïdors locals a Espanya (86,3% en el cas de BPI a Portugal).



Responsabilitat amb la societat

CaixaBank té vocació social i prioritza el foment de l'estalvi i la previsió, la inclusió financera i les polítiques actives d'ajuda als problemes socials amb un compromís més enllà de l'activitat financera. La inclusió financera és un factor clau per reduir la pobresa extrema i promoure la prosperitat compartida. Així, és prioritari afavorir l'accés als serveis financers a tots i reforçar l'accessibilitat física i tecnològica per fomentar la inclusió de persones amb dificultats físiques o cognitives.

Banca propera i accessible

CaixaBank ofereix un servei proper al client i que fomenta l'accessibilitat en tots els seus canals. Actualment, el 91% dels ciutadans disposa d'una oficina CaixaBank al seu municipi, a més de ser l'única entitat present a 203 poblacions a Espanya. En aquest sentit, l'Entitat aposta per mantenir i flexibilitzar la xarxa d'oficines en poblacions amb menys de 10.000 habitants per garantir la sostenibilitat del seu model d'inclusió financera. Així mateix, té la intenció de no abandonar aquells municipis en què és l'única entitat bancària.

	2017	2018
% Poblacions espanyoles > 5.000 habitants amb presència CaixaBank	94%	94%
% Poblacions espanyoles > 10.000 habitants amb presència CaixaBank	100%	100%
% d'oficines accessibles	85%	86%
% de caixers accessibles	90%	96%

Referent en inclusió financera a través dels microcrèdits i finances amb impacte social

MicroBank, el banc social del Grup, és l'únic banc a Espanya dedicat exclusivament a la concessió de microcrèdits i s'ha convertit en un referent europeu. La seva tasca va dirigida a facilitar serveis financers als col·lectius que, pel seu nivell d'ingressos o falta de garanties, poden tenir més dificultats en accés al finançament. Les dificultats existents al mercat laboral, des de la precarietat a la feina fins als obstacles per a la inserció de col·lectius vulnerables, requereixen mecanismes com els microcrèdits capaços d'acostar els productes financers a la població que no té facilitats per accedir-hi.

	2017	2018
Nombre de concessions (u.)	147.389	116.789
Finançament concedit (Mn €)	893,7	772,8
Nous negocis iniciats amb el suport dels microcrèdits	8.664	9.561
Llocs de treball creats gràcies a la contribució de microcrèdits per a emprenedors i negocis	29.029	25.820

MicroBank té el suport d'algunes de les principals institucions europees vinculades al desenvolupament de l'emprenedoria i la microempresa, com són el Fons Europeu d'Inversions (FEI), el Banc de Desenvolupament del Consell d'Europa (CEB) i el Banc Europeu d'Inversions (BEI).

Per part seva, CaixaBank disposa de les següents línies de finançament en col·laboració amb Institucions multilaterals:

- **FEI:** línia de finançament per a pimes innovadores. Dins aquesta, el 2018 s'ha creat una línia de crèdit de fins a 250 milions d'euros per donar suport a la dona emprenedora.
- **CEB:** l'Entitat ha finançat amb 9 milions d'euros el Centre de Recerca de l'Hospital de Sant Pau a Barcelona.
- **Banc Europeu de Reconstrucció i Desenvolupament (EBRD):** línia de 20 milions d'euros per finançar pimes al Marroc.
- **BEI:** CaixaBank segueix intermediant fons del BEI per finançar petites i mitjanes empreses a través de les línies BEI, i actualment disposa d'un import de 600 milions d'euros per al seu finançament.

Addicionalment, CaixaBank ha participat en programes de suport al comerç internacional en països emergents, per un total de 1.000 milions d'euros el 2018, per contribuir al seu desenvolupament a través de diverses institucions multilaterals.

Finalment, CaixaBank disposa de 99.553 **Comptes socials** actius que garanteixen la inclusió financera de persones amb serioses dificultats econòmiques, i els permet accedir gratuïtament als serveis financers bàsics d'un dipòsit a la vista. El 2018 s'han fet 24.110 obertures.

Facilitar l'accés a l'habitatge

CaixaBank té una política activa d'ajudes a problemes de primer habitatge en col·laboració amb Fundació Bancària "la Caixa". El Grup CaixaBank disposa de més de 22.000 habitatges socials. Aquest parc d'habitatges, amb lloguers mensuals des de 60 €, està repartit per tot Espanya i a disposició de les persones amb menys recursos.

	2017	2018
Clients amb préstecs hipotecaris que han rebut ajudes	40.954	31.398
Nombre de dacions	1.201	1.889
Dacions de l'any amb contracte de lloguer associat	38%	29%
Trucades ateses pel Servei d'Atenció al Client Hipotecari (SACH)	10.466	10.462
Habitatges aportats al Fons Social d'Habitatges del Govern *(compromís inicial, 1.085 habitatges)*	3.812	3.069

Més de 6.000 d'aquests habitatges es gestionen en col·laboració amb l'Obra Social "la Caixa" en el marc de dos programes específics:

- Programa Lloguer Solidari Centralitzat, per a persones que han vist reduïts els seus ingressos.
- Programa Lloguer Solidari Descentralitzat, per a persones que han patit una dació hipotecària o una dació en pagament.

CaixaBank aporta 3.069 habitatges al Fons Social d'Habitatges de Govern, per damunt del compromís inicial de 2.629 habitatges.

CaixaBank va ser la primera entitat del mercat espanyol a crear un equip especialitzat a oferir solucions als clients amb dificultats per pagar les quotes de la hipoteca del seu habitatge habitual. Addicionalment, el 2013 va crear el Servei d'Atenció al Client Hipotecari (SACH), servei telefònic gratuït per a clients l'habitatge dels quals està afectat per una demanda d'execució hipotecària.

L'Entitat està adherida al Codi de Bones Pràctiques del Govern espanyol per a la reestructuració viable dels deutes amb garantia hipotecària sobre l'habitatge habitual.

Promoure la cultura financera

CaixaBank ha llançat el 2018 un **Pla de Cultura Financera** que té en compte un ampli programa de projectes i iniciatives que té com a prioritats la difusió en canals digitals, amb creació de continguts innovadors i campanyes de conscienciació de temes relacionats amb les finances, materials per a col·lectius específics, com les persones amb discapacitat intel·lectual o els més joves. També consolida iniciatives com els tallers de finances bàsiques impartits per l'Associació de Voluntaris de "la Caixa" (466 tallers el 2018), cursos sobre economia i finances del programa Aula per a accionistes, amb el llançament de *webinars* (18 cursos amb una assistència de més de 1.300 accionistes el 2018). Paral·lelament, s'han continuat fent les Trobades CaixaBankFutur, que consisteixen en conferències sobre planificació de jubilació (5.881 assistents a 322 sessions el 2018).



CaixaBank Research té com a missió crear i difondre coneixements relacionats amb l'economia i la societat dins i fora de l'Entitat. El 2018 es van fer 173.475 enviaments postals de l'Informe Mensual, gairebé un 30% menys que el 2017, per reduir l'impacte mediambiental. D'altra banda, es van publicar 2.076 articles a www.CaixaBankResearch.com, es van enviar 1.602 *newsletters* i com a novetat l'any, va haver-hi 10 vídeos dels seus economistes analitzant l'actualitat econòmica i financera. Paral·lelament, el perfil de Twitter @CABK_Research té 3.901 seguidors. Els economistes de CaixaBank Research van fer 87 conferències en diferents fòrums. Finalment, la Càtedra "la Caixa" Economia i Societat va comptar amb 2.190 assistents a les seves classes magistrals i conferències.

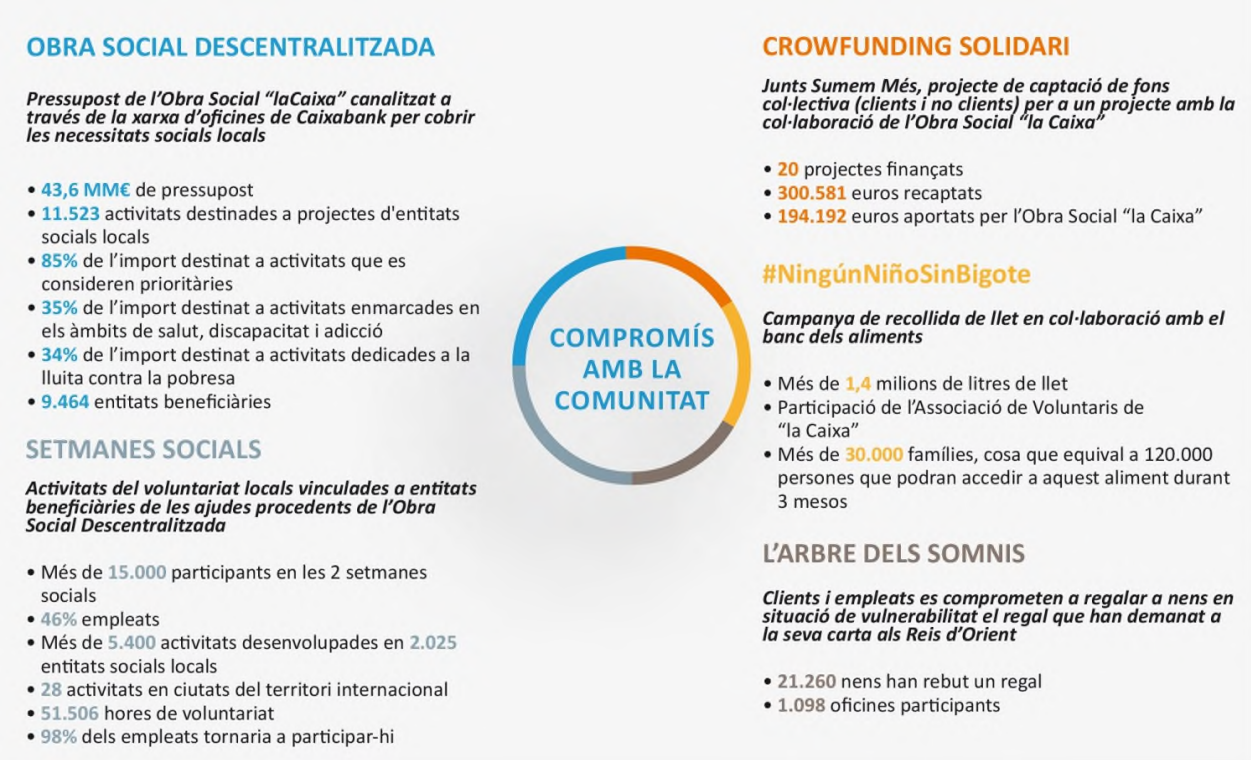
Acció social i voluntariat

El compromís social de CaixaBank va més enllà de l'activitat financera i s'articula a través de programes filantròpics i solidaris que, mitjançant l'aliança amb la Fundació Bancària "la Caixa", contribueixen a donar oportunitats a les persones i a donar resposta als reptes més urgents de l'entorn.

La Fundació Bancària "la Caixa" és la principal fundació d'Espanya i una de les fundacions més grans del món, amb un pressupost per a la seva Obra Social de 520 milions d'euros el 2018, finançada indirectament a través dels dividends de CaixaBank. CaixaBank col·labora de forma activa en la difusió i implementació dels seus programes en el marc d'una aliança estratègica.

- 43,6 milions d'euros canalitzats cap a les oficines de CaixaBank per a projectes socials locals.
- Projecte de *Crowdfunding* que ha permès recaptar més de 300.000 euros per al finançament de 20 iniciatives.
- Més de 17.500 participants en actiu durant l'últim any a l'Associació de Voluntaris de "la Caixa". Més de 14.500 voluntaris són empleats del Grup CaixaBank en actiu.
- Més de 32.000 llocs de treball facilitats a persones en situació de vulnerabilitat a través del programa Incorpora, amb la col·laboració de més d'11.900 empreses de tot Espanya.
- Més de 400.000 nens vacunats gràcies a l'aportació de la Fundació Bancària "la Caixa" a GAVI, *The Vaccine Alliance*.

Més de 15.000 participants van participar durant les Setmanes Socials de l'Entitat, en 5.443 activitats de voluntariat locals i en què es van beneficiar 2.025 entitats socials locals dedicades a l'atenció de col·lectius vulnerables, en especial a persones en risc o situació d'exclusió social. També es van promoure accions de *Social Team Building* entre els empleats, amb 11 equips compromesos en accions de voluntariat, 14 entitats beneficiàries i 42 activitats dutes a terme.

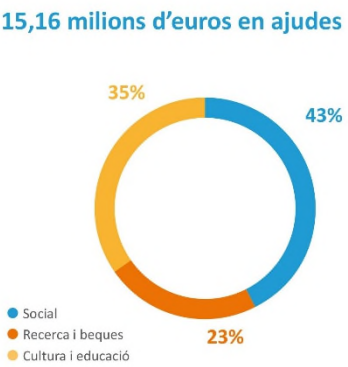


Després de l'entrada de BPI al Grup CaixaBank, s'ha iniciat a Portugal la col·laboració amb la Fundació Bancària "la Caixa", per tal de contribuir al benestar de les persones, especialment els col·lectius que són més vulnerables. En concret, la Fundació Bancària "la Caixa" i BPI han dut a terme iniciatives en les àrees social, cultural, educació i recerca, per un valor global de 15,16 milions d'euros. Es destaquen els projectes següents:

- Programa Incorpora, dirigit a la inserció laboral de persones en situació o risc d'exclusió, així com el programa d'Atenció a Persones amb Malalties Avançades, centrat en el suport a les persones que es troben al final de la seva vida i als seus familiars.

- S'han establert acords amb les institucions més rellevants d'ensenyament superior per promoure l'educació, la recerca i programes de beques per a estudiants.

- Es van renovar els suports a les institucions més prestigioses culturals del país –Serralves, Casa de la Música i Gulbenkian– i es van fer les exposicions itinerants *El Bosque* i *Creactividad* –espais mòbils per despertar l'enginy, la destresa i la creativitat dels nens.



- Llançament d'una nova edició dels premis BPI Capacitar, destinats a millorar la qualitat de vida de les persones amb discapacitat, els premis BPI Mayores, que promouen un envelliment actiu i saludable de les persones majors de 65 anys, i els premis BPI Solidario, per millorar les condicions de vida de les persones que estiguin en situació de pobresa i exclusió social.

- Amb motiu del Nadal, es va tornar a llançar la iniciativa entre Clients i Col·laboradors per oferir prop d'11.700 regals a nens de 389 institucions de solidaritat, seleccionades localment per les oficines.



Indicadors Llei 11/2018, de 28 de desembre

Llei 11/2018, de 28 de desembre	CaixaBank, SA	Grup CaixaBank Espanya[1]	Banco BPI	Equivalència indicador GRI
Comportament ètic				
Una descripció de les polítiques que aplica el grup, que inclourà els procediments de diligència deguda aplicats per a la identificació, avaluació, prevenció i atenuació de riscos i impactes significatius i de verificació i control, incloent-hi les mesures que s'han adoptat.	Apartat «La nostra identitat – Comportament responsable i ètic: polítiques, codis i normes internes» Apartat «Gestió del Risc» Apartat «Sostenibilitat»			412-1 / 102-31 / 102-35 / 102-36 / 102-37
Els resultats d'aquestes polítiques, incloent-hi indicadors clau que permetin el seguiment i l'avaluació dels progressos.	Apartat «La nostra identitat – Comportament responsable i ètic: polítiques, codis i normes internes» Apartat «Gestió del Risc» Apartat «Sostenibilitat»			201-1 / 102-31
Aplicació de procediments de diligència deguda en matèria de drets humans	Apartat «La nostra identitat – Comportament responsable i ètic: polítiques, codis i normes internes»			102-16 / 102-17 / 102-34 / 412-1 / 412-2 / 412-3
Prevenció dels riscos de vulneració de drets humans	Apartat «La nostra identitat – Comportament responsable i ètic: polítiques, codis i normes internes»			102-16 / 412-1
Mesures per mitigar, gestionar i reparar possibles abusos comesos	Apartat «La nostra identitat – Comportament responsable i ètic: polítiques, codis i normes internes»			412-1 / 102-34
Denúncies per casos de vulneració de drets humans	No s'han identificat incompliments de la Política de Drets Humans dins el col·lectiu d'empleats del Grup. En el cas dels proveïdors, després de realitzar-se les auditories del 2018 a la filial PromoCaixa, es van aplicar mesures correctores en 3 proveïdors de material promocional exclusiu.			412-1 / 419-1
Promoció i compliment de les disposicions dels Convenis fonamentals de l'Organització Internacional del treball relacionades amb el respecte per la llibertat d'associació i el dret a la negociació col·lectiva	Apartat «La nostra identitat – Comportament responsable i ètic: polítiques, codis i normes internes»			102-41 / 102-34
L'eliminació de la discriminació en el treball i l'ocupació	Apartat «La nostra identitat – Comportament responsable i ètic: polítiques, codis i normes internes» Apartat «Gestió de persones – Principis de gestió – Diversitat, igualtat d'oportunitats i conciliació»			102-42 / 102-43
L'eliminació del treball forçós o obligatori	Apartat «La nostra identitat – Comportament responsable i ètic: polítiques, codis i normes internes»			412-1
L'abolició efectiva del treball infantil	Apartat «La nostra identitat – Comportament responsable i ètic: polítiques, codis i normes internes»			412-1
Inclusió en la política de compres de qüestions socials, d'igualtat de gènere i ambientals	Apartat «La nostra identitat – Comportament responsable i ètic: polítiques, codis i normes internes» Apartat «Sostenibilitat – Sostenibilitat ambiental»			103-1 / 102-9
Consideració en les relacions amb proveïdors i subcontractistes de la seva responsabilitat social i mediambiental	Apartat «La nostra identitat – Comportament responsable i ètic: polítiques, codis i normes internes» Apartat «Sostenibilitat – Sostenibilitat ambiental»			103-1 / 102-9 / 204-1 / 308-1 / 414-1 / 414-2
Sistema de supervisió i auditories	Apartat «La nostra identitat – Comportament responsable i ètic: polítiques, codis i normes internes»			308-2
Resultats de les auditories	Apartat «La nostra identitat – Comportament responsable i ètic: polítiques, codis i normes internes»			308-2
Mesures adoptades per prevenir la corrupció i el suborn	Apartat «La nostra identitat – Comportament responsable i ètic: polítiques, codis i normes internes»			102-26 / 205-1 / 205-2 / 205-3 / 206-1
Mesures per lluitar contra el blanqueig de capitals	Apartat «La nostra identitat – Comportament responsable i ètic: polítiques, codis i normes internes» Apartat «Gestió del Risc»			205-1
Aportacions a fundacions i entitats sense ànim de lucre	Apartat «La nostra identitat – Comportament responsable i ètic: polítiques, codis i normes internes»			413-1
Model de negoci i estratègia				
Descripció del model de negoci – Principals factors i tendències que poden afectar l'evolució	Apartat «Entorn i estratègia» Apartat «Model de negoci»			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
Els principals riscos relacionats amb aquestes qüestions vinculades a les activitats del grup. Entre d'altres, les seves relacions comercials, productes o serveis que puguin tenir efectes negatius en aquests àmbits.	Apartat «Entorn i Estratègia» Apartat «Gestió del risc»			102-15 / 201-2
Descripció del model de negoci – Entorn empresarial	Apartat «Entorn i estratègia» Apartat «Model de negoci»			102-2 / 102-6 / 102-14 / 102-43 / 102-44 / 102-44 / 203-1 / 203-2
Descripció del model de negoci – Organització i estructura	Apartat «Entorn i Estratègia» Apartat «Gestió del risc»			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
Descripció del model de negoci – Mercats en què opera	Apartat «Entorn i estratègia» Apartat «Model de negoci»			102-2 / 102-6
Descripció del model de negoci – Objectius i estratègies	Apartat «Entorn i Estratègia» Apartat «Gestió del risc»			102-2 / 102-6

[1] Inclou CaixaBank, S.A., filials a Espanya i també BPI Vida e Pensoes i BPI Gestión de Activos, després d'integrar-se a VidaCaixa i CaixaBank Asset Management, respectivament.

Llei 11/2018, de 28 de desembre	CaixaBank, SA	Grup CaixaBank Espanya[1]	Banco BPI	Equivalència indicador GRI
Gestió del risc				
Com el grup gestiona aquests riscos; explica els procediments utilitzats per detectar-los i avaluar-los.	Apartat «Gestió del risc»			102-15
Informació sobre els impactes que s'hagin detectat; n'ofereix un desglossament, en particular sobre els principals riscos a curt, mitjà i llarg termini.	Apartat «Gestió del risc»			102-15 / 102-29 / 102-30 / 102-47
Atenció al client				
Mesures per a la salut i la seguretat dels consumidors	Apartat «La nostra identitat – Comportament responsable i ètic: polítiques, codis i normes internes»			417-1 / 417-2 / 417-3 / 418-1
Sistemes de reclamació	Apartat «Experiència de client – Servei d'Atenció al Client»			103-1
Nombre de queixes rebudes i resolució d'aquestes	Apartat «Experiència de client – Servei d'Atenció al Client»			103-1
Altra informació				
Esmentar en l'informe el marc nacional, europeu o internacional utilitzat per a cada matèria	Apartat «Altra Informació – Marc Normatiu»			
Import dels beneficis obtinguts país per país	Taula 1.1			201-1
Import dels impostos sobre beneficis pagats	Els pagaments per impostos sobre resultats fets en l'exercici 2018 han pujat a 2 milions d'euros, 1.809 milers d'euros a Polònia i 111 milers d'euros al Marroc.			201-1
Import de les subvencions rebudes	Apartat «La nostra Identitat – Contribució a la societat»			201-4
Gestió de persones				
Nombre total d'empleats	Vegeu Taula 7.1	Vegeu Taula 7.1	Vegeu Taula 7.1	102-8
Nombre total d'empleats distribuïts per sexe	Vegeu Taula 7.1	Vegeu Taula 7.1	Vegeu Taula 7.1	102-8
Nombre total d'empleats distribuïts per edat	Vegeu Taula 7.2	Vegeu Taula 7.2	Vegeu Taula 7.2	102-8
Nombre total d'empleats distribuïts per procedència	Vegeu Taula 7.3	Vegeu Taula 7.3	Vegeu Taula 7.3	102-8
Nombre total d'empleats distribuïts per classificació professional	Vegeu Taula 7.4	Vegeu Taula 7.4	Vegeu Taula 7.4	102-8
Nombre total d'empleats distribuïts per tipologia de contracte	Vegeu Taula 7.5	Vegeu Taula 7.5	Vegeu Taula 7.5	102-8
Mitjana anual de contractes indefinits	Les activitats del Grup no tenen un caràcter cíclic o estacional rellevant. Per aquest motiu, no és significativament diferent dels valors indicats a la taula 7.5.			102-8
Mitjana anual de contractes temporals	Les activitats del Grup no tenen un caràcter cíclic o estacional rellevant. Per aquest motiu, no és significativament diferent dels valors indicats a la taula 7.5.			102-8
Mitjana anual de contractes a temps parcial	Les activitats del Grup no tenen un caràcter cíclic o estacional rellevant. Per aquest motiu, no és significativament diferent dels valors indicats a la taula 7.5.			102-8
Nombre total d'empleats per tipologia de contracte i sexe	Vegeu Taula 7.6	Vegeu Taula 7.6	Vegeu Taula 7.6	102-8
Mitjana anual de contractes indefinits per sexe	Les activitats del Grup no tenen un caràcter cíclic o estacional rellevant. Per aquest motiu, no és significativament diferent dels valors indicats a la taula 7.6.			102-8
Mitjana anual de contractes temporals per sexe	Les activitats del Grup no tenen un caràcter cíclic o estacional rellevant. Per aquest motiu, no és significativament diferent dels valors indicats a la taula 7.6.			102-8
Mitjana anual de contractes a temps parcial per sexe	Les activitats del Grup no tenen un caràcter cíclic o estacional rellevant. Per aquest motiu, no és significativament diferent dels valors indicats a la taula 7.6.			102-8
Nombre total d'empleats per tipologia de contracte i edat	Vegeu Taula 7.7	Vegeu Taula 7.7	Vegeu Taula 7.7	102-8
Mitjana anual de contractes indefinits per edat	Les activitats del Grup no tenen un caràcter cíclic o estacional rellevant. Per aquest motiu, no és significativament diferent dels valors indicats a la taula 7.7.			102-8
Mitjana anual de contractes temporals per edat	Les activitats del Grup no tenen un caràcter cíclic o estacional rellevant. Per aquest motiu, no és significativament diferent dels valors indicats a la taula 7.7.			102-8
Mitjana anual de contractes a temps parcial per edat	Les activitats del Grup no tenen un caràcter cíclic o estacional rellevant. Per aquest motiu, no és significativament diferent dels valors indicats a la taula 7.7.			102-8
Nombre total d'empleats per tipologia de contracte i classificació professional	Vegeu Taula 7.8	Vegeu Taula 7.8	Vegeu Taula 7.8	102-8
Mitjana anual de contractes indefinits per classificació professional	Les activitats del Grup no tenen un caràcter cíclic o estacional rellevant. Per aquest motiu, no és significativament diferent dels valors indicats a la taula 7.8.			102-8
Mitjana anual de contractes temporals per classificació professional	Les activitats del Grup no tenen un caràcter cíclic o estacional rellevant. Per aquest motiu, no és significativament diferent dels valors indicats a la taula 7.8.			102-8
Mitjana anual de contractes a temps parcial per classificació professional	Les activitats del Grup no tenen un caràcter cíclic o estacional rellevant. Per aquest motiu, no és significativament diferent dels valors indicats a la taula 7.8.			102-8
Nombre total d'empleats acomiadats distribuïts per sexe	Vegeu Taula 7.9	Vegeu Taula 7.9	Vegeu Taula 7.9	401-1
Nombre total d'empleats acomiadats distribuïts per edat	Vegeu Taula 7.10	Vegeu Taula 7.10	Vegeu Taula 7.10	401-1
Nombre total d'empleats acomiadats per classificació professional	Vegeu Taula 7.11	Vegeu Taula 7.11	Vegeu Taula 7.11	401-1

[1] Inclou CaixaBank, S.A., filials a Espanya i també BPI Vida e Pensoes i BPI Gestión de Activos, després d'integrar-se a VidaCaixa i CaixaBank Asset Management, respectivament.

Llei 11/2018, de 28 de desembre	CaixaBank, SA	Grup CaixaBank Espanya[1]	Banco BPI	Equivalència indicador GRI
Gestió de persones				
Remuneracions mitjanes	Vegeu Taula 7.12/7.13/7.14	Vegeu Taula 7.12/7.13/7.14	Vegeu Taula 7.12/7.13/7.14	405-2 / 102-38 / 102-39
Evolució remuneracions mitjanes	Vegeu Taula 7.12/7.13/7.14	Vegeu Taula 7.12/7.13/7.14	Vegeu Taula 7.12/7.13/7.14	405-2 / 102-38 / 102-39
Remuneracions mitjanes per sexe	Vegeu Taula 7.12	Vegeu Taula 7.12	Vegeu Taula 7.12	405-2 / 102-38 / 102-39
Evolució remuneracions mitjanes per sexe	Vegeu Taula 7.12	Vegeu Taula 7.12	Vegeu Taula 7.12	405-2 / 102-38 / 102-39
Remuneracions mitjanes per edat	Vegeu Taula 7.13	Vegeu Taula 7.13	Vegeu Taula 7.13	405-2 / 102-38 / 102-39
Evolució remuneracions mitjanes per edat	Vegeu Taula 7.13	Vegeu Taula 7.13	Vegeu Taula 7.13	405-2 / 102-38 / 102-39
Remuneracions mitjanes per classificació professional	Vegeu Taula 7.14	Vegeu Taula 7.14	Vegeu Taula 7.14	405-2 / 102-38 / 102-39
Evolució remuneracions mitjanes per classificació professional	Vegeu Taula 7.14	Vegeu Taula 7.14	Vegeu Taula 7.14	405-2 / 102-38 / 102-39
Bretxa salarial	0,55%	1,02%	5,17%	405-2 / 102-38 / 102-39
Remuneració mitjana dels consellers	Vegeu Taula 7.15			405-2 / 102-38 / 102-39
Remuneració mitjana dels consellers per sexe	Vegeu Taula 7.15	Vegeu Taula 7.15	Vegeu Taula 7.15	405-2 / 102-38 / 102-39
Implantació de polítiques de desconnexió laboral	Apartat «Gestió de persones – Principis de gestió – Diversitat, igualtat d'oportunitats i conciliació»			103-1
Nombre de treballadors amb discapacitat	223	244	90	405-1
Organització del temps de treball	Apartat «Gestió de persones – Entorn Laboral – Llibertat d'associació i representació»			103-1
Nombre d'hores d'absentisme (gestionable)	2.237.804	2.391.905	280.196	103-1
Mesures per a la conciliació	Apartat «Gestió de persones – Principis de gestió – Diversitat, igualtat d'oportunitats i conciliació»			103-1
Mesures per al foment de la conciliació per a ambdós progenitors	Apartat «Gestió de persones – Principis de gestió – Diversitat, igualtat d'oportunitats i conciliació»			103-2 / 401-3
Condicions de salut i seguretat en el treball	Apartat «Gestió de Persones – Principis de gestió – Seguretat, salut i benestar corporatiu»			403-1
Nombre d'accidents de treball	Vegeu Taula 7.16	Vegeu Taula 7.16	Vegeu Taula 7.16	403-2
Freqüència dels accidents de treball (Índex d'accidentabilitat)	1,42%	1,36%	5,43%	403-2
Gravetat dels accidents de treball	Vegeu Taula 7.16	Vegeu Taula 7.16	Vegeu Taula 7.16	403-2
Tipus de malalties professionals	Les activitats de CaixaBank no comporten el desenvolupament en els seus treballadors de cap de les malalties professionals catalogades com a greus. En conseqüència, l'assumpte no ha estat identificat com a material.			403-3
Malalties professionals per sexe	Les activitats de CaixaBank no comporten el desenvolupament en els seus treballadors de cap de les malalties professionals catalogades com a greus. En conseqüència, l'assumpte no ha estat identificat com a material.			403-4
Organització del diàleg social	Apartat «Gestió de persones – Entorn Laboral – Llibertat d'associació i representació»			102-41
Procediments per informar i consultar al personal i negociar-hi	Apartat «Gestió de Persones – Principis de gestió – Comunicació» Apartat «Gestió de Persones – Entorn Laboral – Llibertat d'associació i representació»			102-41
Percentatge d'empleats coberts per conveni col·lectiu per país	Apartat «Gestió de Persones – Entorn Laboral – Llibertat d'associació i representació»			102-41
Balanç dels convenis col·lectius particularment en el camp de la salut i la seguretat en el treball.	Apartat «Gestió de Persones – Principis de gestió – Seguretat, salut i benestar corporatiu»			102-41
Polítiques implantades en el camp de la formació	Apartat «Gestió de Persones – Principis de gestió – Impuls d'activitats formatives»			404-2
Total d'hores de formació	Vegeu Taula 7.17	Vegeu Taula 7.17	Vegeu Taula 7.17	404-1 / 404-2 / 404-3
Total d'hores de formació per categoria professional	Vegeu Taula 7.17	Vegeu Taula 7.17	Vegeu Taula 7.17	404-1 / 404-2 / 404-3
Accessibilitat universal de les persones amb discapacitat	Apartat «Sostenibilitat – Responsabilitat amb la societat»			103-1
Mesures per promoure la igualtat de tracte i oportunitats entre homes i dones	Apartat «Gestió de persones – Principis de gestió – Diversitat, igualtat d'oportunitats i conciliació»			103-1 / 201-3 / 401-2
Mesures adoptades per promoure el treball	Apartat «Gestió de persones – Principis de gestió – Diversitat, igualtat d'oportunitats i conciliació»			103-1 / 402-1

[1] Inclou CaixaBank, S.A., filials a Espanya i també BPI Vida e Pensoes i BPI Gestión de Activos, després d'integrar-se a VidaCaixa i CaixaBank Asset Management, respectivament.

Llei 11/2018, de 28 de desembre	CaixaBank, SA	Grup CaixaBank Espanya[1]	Banco BPI	Equivalència indicador GRI
Gestió de persones				
Protocols contra l'assetjament sexual per sexe	Apartat «Gestió de persones – Principis de gestió – Diversitat, igualtat d'oportunitats i conciliació»			103-1
Protocols per a la integració i l'accessibilitat universal de les persones amb discapacitat	Apartat «Gestió de persones – Principis de gestió – Diversitat, igualtat d'oportunitats i conciliació»			103-1
Polítiques contra tota mena de discriminació	Apartat «La nostra identitat – Comportament responsable i ètic: polítiques, codis i normes internes» Apartat «Gestió de persones – Principis de gestió – Diversitat, igualtat d'oportunitats i conciliació»			103-1
Polítiques en gestió de la diversitat	Apartat «La nostra identitat – Comportament responsable i ètic: polítiques, codis i normes internes» Apartat «Gestió de persones – Principis de gestió – Diversitat, igualtat d'oportunitats i conciliació»			103-1
Sostenibilitat				
Informació detallada sobre els efectes actuals i previsibles de les activitats de l'empresa en el medi ambient.	Apartat «Sostenibilitat – Sostenibilitat Ambiental»			103-1 / 307-1
Informació detallada sobre els efectes actuals i previsibles de les activitats de l'empresa en salut i seguretat.	Apartat «Gestió de Persones – Principis de gestió – Seguretat, salut i benestar corporatiu»			103-1
Informació detallada sobre els efectes actuals i previsibles de les activitats de l'empresa en els procediments d'avaluació o certificació ambiental.	Apartat «Sostenibilitat – Sostenibilitat Ambiental»			103-1
Informació detallada sobre els efectes actuals i previsibles de les activitats de l'empresa en els recursos dedicats a la prevenció de riscos ambientals.	N/A. L'assumpte no ha estat identificat com a material segons l'estudi efectuat.			103-1
Informació detallada sobre els efectes actuals i previsibles de les activitats de l'empresa en l'aplicació del principi de precaució.	Apartat «La nostra identitat – Comportament responsable i ètic: polítiques, codis i normes internes»			102-11 / 103-1
Informació detallada sobre els efectes actuals i previsibles de les activitats de l'empresa en la quantitat de provisions i garanties per a riscos ambientals.	Ateses les activitats del Grup, no hi ha risc de naturalesa ambiental significatiu per al Grup. CaixaBank no ha estat objecte de multes o sancions rellevants relacionades amb el compliment de la normativa ambiental el 2018			103-1
Accions per combatre el malbaratament d'aliments	N/A. L'assumpte no ha estat identificat com a material segons l'estudi efectuat.			No material
Les mesures adoptades per adaptar-se a les conseqüències del canvi climàtic	Apartat «Gestió del Risc» Apartat «Sostenibilitat – Sostenibilitat Ambiental»			201-2
Mesures per preservar o restaurar la biodiversitat	N/A. L'assumpte no ha estat identificat com a material segons l'estudi efectuat.			No material
Impactes causats per les activitats o operacions en àrees protegides.	N/A. L'assumpte no ha estat identificat com a material segons l'estudi efectuat.			No material
Mesures per prevenir, reduir o reparar les emissions de carboni que afecten greument el medi ambient.	Apartat «Sostenibilitat – Sostenibilitat Ambiental»			201-2
Les metes de reducció establertes voluntàriament a mitjà i llarg termini per reduir les emissions de gasos amb efecte d'hivernacle i els mitjans implementats per a aquest fi.	Apartat «Sostenibilitat – Sostenibilitat Ambiental»			No material
Els elements importants de les emissions de gasos amb efecte d'hivernacle generades com a resultat de les activitats de l'empresa, incloent-hi l'ús dels béns i serveis que produeix.	Apartat «Sostenibilitat – Sostenibilitat Ambiental»			No material
Mesures per prevenir, reduir o reparar la contaminació per soroll	N/A. L'assumpte no ha estat identificat com a material segons l'estudi efectuat.			No material
Mesures per prevenir, reduir o reparar la contaminació lumínica	N/A. L'assumpte no ha estat identificat com a material segons l'estudi efectuat.			No material
Mesures de prevenció, reciclatge, reutilització, altres formes de recuperació i eliminació de deixalles	N/A. L'assumpte no ha estat identificat com a material segons l'estudi efectuat.			No material
Consum de primeres matèries i les mesures adoptades per millorar l'eficiència del seu ús	N/A. L'assumpte no ha estat identificat com a material segons l'estudi efectuat.			No material
Mesures per millorar l'eficiència energètica i l'ús d'energies renovables.	Apartat «Sostenibilitat – Sostenibilitat Ambiental»			No material
Consum directe i indirecte d'energia	N/A. L'assumpte no ha estat identificat com a material segons l'estudi efectuat.			No material
Consum d'aigua	N/A. L'assumpte no ha estat identificat com a material segons l'estudi efectuat.			No material
Subministrament d'aigua d'acord amb les limitacions locals	N/A. L'assumpte no ha estat identificat com a material segons l'estudi efectuat.			No material
Impacte de l'activitat de la societat en el treball i el desenvolupament local	Apartat «La nostra Identitat – Contribució a la societat» Apartat «Sostenibilitat – Responsabilitat amb la societat»			413-1 / 413-2
Impacte de la societat en les poblacions locals i en el territori	Apartat «La nostra Identitat – Contribució a la societat» Apartat «Sostenibilitat – Responsabilitat amb la societat»			413-1 / 413-2
Relacions mantingudes amb els actors de les comunitats locals	Apartat «Sostenibilitat – Responsabilitat amb la societat»			102-21 / 413-1
Modalitats del diàleg amb comunitats locals	Apartat «Sostenibilitat – Responsabilitat amb la societat»			413-1 / 102-40
Accions d'Associació i patrocini	Apartat «La nostra identitat – Comportament responsable i ètic: polítiques, codis i normes internes» Apartat «Gestió de persones – Principis de gestió – Diversitat, igualtat d'oportunitats i conciliació»			102-12 / 102-13 / 415-1

[1] Inclou CaixaBank, S.A., filials a Espanya i també BPI Vida e Pensoes i BPI Gestión de Activos, després d'integrar-se a VidaCaixa i CaixaBank Asset Management, respectivament.

Taules annexes Indicadors Llei 11/2018, de 28 de desembre

Contribució a la Societat

Taula 1.1 - Import dels beneficis abans d'impostos obtinguts país per país

2018	Grup CaixaBank Espanya	Banc BPI
Espanya	2.159	-5
Portugal	45	395
Altres	214	-
Total	2.418	390

Gestió de Persones

Taula 7.1 - Nombre total de treballadors distribuits per sexe

2018	CaixaBank	Grup CaixaBank Espanya	Banc BPI
Homes	13.593	15.237	2.171
Dones	15.848	17.315	2.717
Total	29.441	32.552	4.888

Taula 7.2 - Nombre total de treballadors distribuits per edat

2018	CaixaBank	Grup CaixaBank Espanya	Banc BPI
<30 anys	1.720	1.910	184
30-39 anys	7.133	8.004	1.234
40-49 anys	15.521	16.883	2.487
50-59 anys	4.996	5.644	894
>59 anys	71	111	89
Total	29.441	32.552	4.888

Taula 7.3 - Nombre total de treballadors distribuits per procedència

2018	CaixaBank	Grup CaixaBank Espanya	Banc BPI
Espanya	29.320	32.357	-
Portugal	-	72	4.866
Amèrica del Sud	12	12	-
Amèrica del Nord	5	5	-
Asia	17	17	-
Oceania	1	1	-
Resta d'Europa	56	58	22
Àfrica	30	30	-
Total	29.441	32.552	4.888

Gestió de Persones

Taula 7.4 - Nombre total de treballadors distribuits per classificació professional

2018	CaixaBank	Grup CaixaBank Espanya	Banc BPI
Directius	5.399	5.577	450
Comandaments intermedis	6.522	7.319	649
Resta de treballadors	17.520	19.656	3.789
Total	29.441	32.552	4.888

Taula 7.5 - Nombre total de treballadors distribuits per tipologia de contracte

2018	CaixaBank	Grup CaixaBank Espanya	Banc BPI
Contracte fix o indefinit a temps complet	28.498	31.560	4.738
Contracte fix o indefinit a temps parcial	32	50	18
Contracte temporal	911	942	132
Total	29.441	32.552	4.888
Becaris	22	41	-

Taula 7.6 - Nombre total de treballadors per tipologia de contracte i sexe

CaixaBank

2018	Contracte fix o indefinit a temps complet	Contracte fix o indefinit a temps parcial	Contracte temporal
Homes	13.162	16	415
Dones	15.336	16	496
Total	28.498	32	911

Grup CaixaBank Espanya

2018	Contracte fix o indefinit a temps complet	Contracte fix o indefinit a temps parcial	Contracte temporal
Homes	14.785	21	431
Dones	16.775	29	511
Total	31.560	50	942

Banc BPI

2018	Contracte fix o indefinit a temps complet	Contracte fix o indefinit a temps parcial	Contracte temporal
Homes	2.119	2	50
Dones	2.619	16	82
Total	4.738	18	132

Gestió de Persones

Taula 7.7 - Nombre total de treballadors distribuits per tipologia de contracte i edat

CaixaBank

2018	Contracte fix o indefinit a temps complet	Contracte fix o indefinit a temps parcial	Contracte temporal
<30 anys	956	4	760
30-39 anys	6.972	13	148
40-49 anys	15.506	12	3
50-59 anys	4.995	1	-
>59 anys	69	2	-
Total	28.498	32	911

Grup CaixaBank Espanya

2018	Contracte fix o indefinit a temps complet	Contracte fix o indefinit a temps parcial	Contracte temporal
<30 anys	1.128	4	778
30-39 anys	7.830	18	156
40-49 anys	16.855	23	5
50-59 anys	5.638	3	3
>59 anys	109	2	-
Total	31.560	50	942

Banc BPI

2018	Contracte fix o indefinit a temps complet	Contracte fix o indefinit a temps parcial	Contracte temporal
<30 anys	73	-	111
30-39 anys	1.215	-	19
40-49 anys	2.477	8	2
50-59 anys	886	8	-
>59 anys	87	2	-
Total	4.738	18	132

Gestió de Persones

Taula 7.8 - Nombre total de treballadors distribuits per tipologia de contracte i classificació professional

CaixaBank

2018	Contracte fix o indefinit a temps complet	Contracte fix o indefinit a temps parcial	Contracte temporal
Directius	5.393	6	-
Comandaments intermedis	6.518	1	3
Resta de treballadors	16.587	25	908
Total	28.498	32	911

Grup CaixaBank Espanya

2018	Contracte fix o indefinit a temps complet	Contracte fix o indefinit a temps parcial	Contracte temporal
Directius	5.571	6	-
Comandaments intermedis	7.311	3	5
Resta de treballadors	18.678	41	937
Total	31.560	50	942

Banco BPI

2018	Contracte fix o indefinit a temps complet	Contracte fix o indefinit a temps parcial	Contracte temporal
Directius	449	-	1
Comandaments intermedis	649	-	-
Resta de treballadors	3.640	18	131
Total	4.738	18	132

Taula 7.9 - Nombre total de treballadors acomiadats distribuits per sexe

2018	CaixaBank	Grup CaixaBank Espanya	Banc BPI
Homes	50	60	15
Dones	23	36	8
Total	73	96	23

Taula 7.10 - Nombre total de treballadors acomiadats distribuits per edat

2018	CaixaBank	Grup CaixaBank Espanya	Banc BPI
<30 anys	4	4	-
30-39 anys	21	31	7
40-49 anys	33	42	5
50-59 anys	15	17	7
>59 anys	-	2	4
Total	73	96	23

Gestió de Persones

Taula 7.11 - Nombre total de treballadors acomiadats distribuits per classificació professional

2018	CaixaBank	Grup CaixaBank Espanya	Banc BPI
Directius	9	12	5
Comandaments intermedis	13	18	3
Resta de treballadors	51	66	15
Total	73	96	23

Taula 7.12- Remuneracions mitjanes per sexe

2018	CaixaBank	Grup CaixaBank Espanya	Banc BPI
Homes	69.126	68.558	40.556
Dones	56.313	55.528	29.355
Total	62.237	61.615	34.330

2017	CaixaBank	Grup CaixaBank Espanya	Banc BPI
Homes	67.089	66.853	40.958
Dones	54.065	53.536	29.370
Total	60.123	59.785	34.517

Taula 7.13 - Remuneracions mitjanes per edat

2018	CaixaBank	Grup CaixaBank Espanya	Banc BPI
<30 anys	23.256	23.971	16.217
30-39 anys	48.967	48.610	24.110
40-49 anys	65.861	65.252	34.563
50-59 anys	81.406	77.592	47.378
>59 anys	153.515	116.531	63.050
Total	62.237	61.615	34.330

2017	CaixaBank	Grup CaixaBank Espanya	Banc BPI
<30 anys	20.400	20.938	16.442
30-39 anys	47.820	47.419	22.820
40-49 anys	64.780	63.985	34.048
50-59 anys	80.062	76.037	47.377
>59 anys	168.277	125.523	58.373
Total	60.123	59.785	34.517

Gestió de Persones

Taula 7.14 - Remuneracions mitjanes per classificació professional

2018	CaixaBank	Grup CaixaBank Espanya	Banc BPI
Directius	92.868	95.260	85.533
Comandaments intermedis	70.094	70.033	41.374
Resta de treballadors	49.918	49.554	26.654
Total	62.237	61.615	34.330

2017	CaixaBank	Grup CaixaBank Espanya	Banc BPI
Directius	89.018	90.624	85.654
Comandaments intermedis	67.380	67.532	41.153
Resta de treballadors	47.937	47.772	26.582
Total	60.123	59.785	34.517

Taula 7.15 - Remuneracions mitjanes dels consellers per sexe

2018	Grup CaixaBank
Homes[1]	549.154
Dones	153.600
Total	439.278

1. Inclou la remuneració derivada de càrrecs diferents als propis de representació en el Consell d'Administració (President i càrrecs executius).

Taula 7.16 - Accidentabilitat en el lloc de treball

2018	CaixaBank	Grup CaixaBank Espanya	Banc BPI
Nombre total d'accidents[1]	341	380	71
dels que: amb víctimes mortals	-	-	-

1. Les activitats de CaixaBank no impliquen accidentabilitat de caràcter greu als seus treballadors.

Taula 7.17 - Nombre total de hores de formació per classificació professional

2018	CaixaBank	Grup CaixaBank Espanya	Banc BPI
Directius	391.607	395.673	1.991
Comandaments intermedis	476.439	508.286	57.723
Resta de treballadors	1.247.136	1.361.940	216.036
Total	2.115.182	2.265.899	275.750

Estat d'informació financera



Resultats i informació financera

Resultats i informació financera

Els Administradors i la Direcció de CaixaBank, a efectes de la gestió del negoci i la presa de decisions, utilitzen bàsicament la informació financera de gestió referida a dades consolidades o del Grup. Per aquest motiu, les xifres que figuren en aquest document es corresponen amb la informació financera consolidada i les Notes que apareixen fan referència, amb caràcter general, a Notes dels comptes anuals consolidats de CaixaBank del exercici 2018.

Addicionalment, i únicament a efectes informatius, a continuació es presenta també un compte de pèrdues i guanys de CaixaBank, S.A. per l'exercici 2018, juntament amb la seva comparativa del exercici anterior.

Imports en milions d'euros	2017	2018
Marge de interessos	**3.457**	**3.511**
Ingressos per dividends	999	1.483
Comissiones netes	1.957	2.031
Guanys / pèrdues per actius i passius financers i altres	192	173
Altres ingressos i despeses d'explotació	(318)	(468)
Marge brut	**6.287**	**6.730**
Despeses d'administració i amortització recurrents	(3.787)	(3.876)
Despeses extraordinàries	(4)	0
Marge d'explotació	**2.496**	**2.854**
Pèrdues per deteriorament d'actius financers i altres provisions	(1.284)	(232)
Guanys / pèrdues en baixa d'actius i altres	356	(1.032)
Resultat abans d'impostos	**1.568**	**1.590**
Impost sobre societats	(140)	(427)
Resultat després d'impostos	**1.428**	**1.163**

La informació inclosa en aquest apartat es presenta amb criteris de gestió i amplia la que contenen les notes dels comptes anuals consolidats de l'exercici 2018.

Complint amb els objectius financers estratègic del Pla Estratègic 2015-2018

Complim els nostres objectius financers

	Objectiu	2018
RoTE	9-11%	9,3%
Ràtio d'eficiència	~55%	52,9%
Ingressos core CABK	~4% TACC 2017-18	6%
Despeses explot. recurrents CABK	Estable vs 2014	~0%
Cost de risc	<40 pbs	4 pbs
CET1 FL	11-12%	11,5%
Capital total FL	>14,5%	15,3%
Capital assignat a participades	>10,0%	>3%
Ràtio de pay-out en efectiu	≥50%	55% mitjana 2015-18

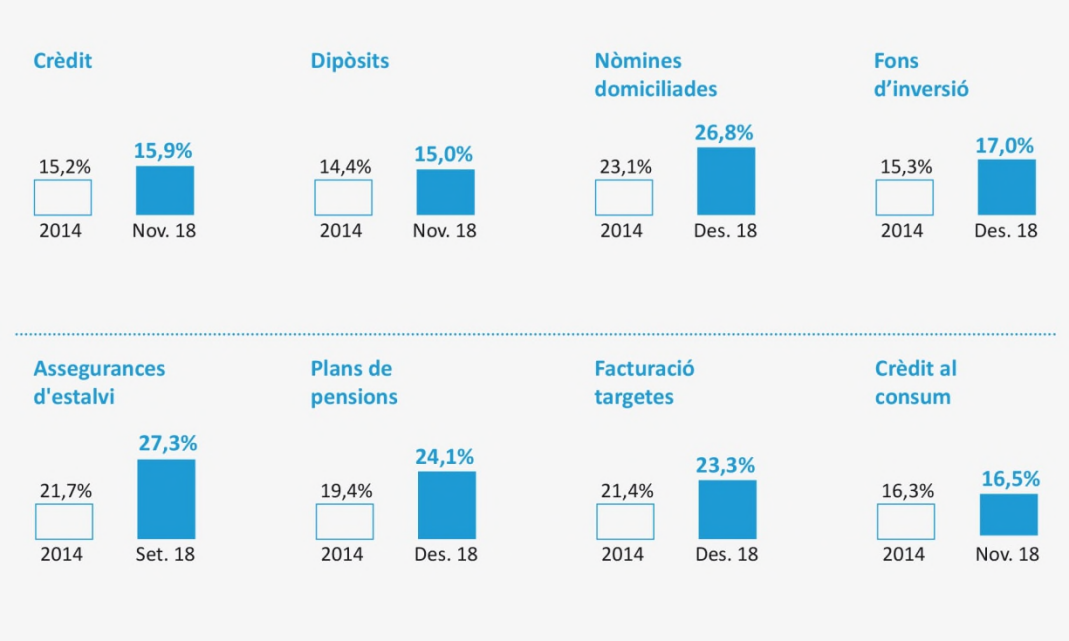
Disminució de la participació en actius no estratègics

- Boursorama (2015)
- BEA i Inbursa (2016)
- Repsol (2018)
- Reducció d'actius danyats 22 mil milions d'euros (-65%)

Presa de control del BPI

- Completa integració del BPI a la nostra activitat banca-asseguradora
- Oportunitat per aplicar el model de negoci de CaixaBank a Portugal

Contrastada trajectòria de creixement i de millora de quotes de mercat del negoci a Espanya



Segmentació de negocis

En aquest apartat es presenta la informació financera de resultats i activitats dels diferents segments de negoci de CaixaBank amb la següent configuració:

Bancari i d'assegurances: inclou els resultats de l'activitat bancària, d'assegurances i de gestió d'actius realitzada pel Grup essencialment a Espanya; així com la gestió de liquiditat, ALCO, el finançament a la resta de negocis i les activitats corporatives de tot el Grup. També inclou els negocis adquirits per CaixaBank a BPI durant els últims trimestres (assegurances, gestió d'actius i targetes).

Immobiliari *non-core*: inclou els resultats, nets del seu cost de finançament, dels actius immobiliaris a Espanya definits com a *non-core*, que inclouen:

- El crèdit promotor classificat com a *non-core*.
- La totalitat dels actius immobiliaris adjudicats (disponibles per a la venda i en lloguer), propietat majoritàriament de la filial immobiliària BuildingCenter.
- Altres actius i participacions de naturalesa immobiliària.

Participacions: el negoci engloba principalment els ingressos per dividends i mètode de la participació nets del cost de finançament de les participacions, així com els guanys/pèrdues per actius i passius financers en Erste Group Bank, Repsol, Telefónica, BFA, BCI i Viacer. També inclou impactes significatius en resultats d'altres participacions rellevants en l'àmbit de la diversificació sectorial, incorporades en les últimes adquisicions del Grup a Espanya o consolidades a través de BPI.

Els resultats aportats per BPI al consolidat pel mètode de la participació s'incorporen fins a la presa de control al febrer del 2017, data en què es va constituir un nou segment de negoci. Així mateix, la participació a Repsol, després de l'acord de venda, i la de BFA, després de tornar a estimar la influència significativa al tancament del 2018, es classifiquen com a actius financers a valor raonable amb canvis en un altre resultat global.

BPI: el negoci inclou els resultats a partir de la presa de control de BPI al febrer del 2017, moment en què es consoliden pel mètode d'integració global els actius i passius (considerant els ajustos realitzats en la combinació de negocis).El compte de resultats inclou la reversió dels ajustos derivats de la posada a valor raonable dels actius i passius en la combinació de negocis i exclou els resultats i les magnituds de balanç associats als actius de BPI assignats al negoci de participacions (essencialment BFA, BCI i Viacer), esmentats anteriorment.

Les despeses d'explotació dels segments de negoci recullen tant les directes com les indirectes, assignades segons criteris interns d'imputació.

L'assignació de capital als negocis immobiliari *non-core* i participacions s'efectua sobre la base de l'objectiu corporatiu de mantenir una ràtio reguladora *Common Equity Tier 1* (CET1) *fully loaded* entre l'11 % i el 12 %, i considera tant el consum de recursos propis per actius ponderats per risc a l'11 % com les deduccions aplicables. L'assignació de capital a BPI es correspon amb la visió subconsolidada, és a dir, considerant els recursos propis de la filial. El capital consumit a BPI per les participades assignades al negoci de participacions s'assigna de forma consistent a aquest últim negoci.

La diferència entre el total de fons propis del Grup i el capital assignat a la resta de negocis s'atribueix al negoci bancari i d'assegurances, que engloba les activitats corporatives del Grup.

El 2018 es manté la mateixa estructura de segments de negoci del Grup, per bé que s'han dut a terme certs canvis en els criteris d'elaboració: (i) assignació al negoci de participacions de BFA, BCI i Viacer essencialment, anteriorment considerats en el segment de negoci de BPI i (ii) es deixen d'imputar els ingressos analítics en el Negoci bancari i assegurances carregades al negoci immobiliari *non-core*, associats al procés de comercialització d'actius.

Resultats

A l'efecte de l'evolució dels diversos epígrafs, s'ha de considerar que BPI es va integrar per consolidació global l'1 de febrer de 2017 després de la presa de control i que fins aleshores era una entitat consolidada pel mètode de la participació:

en milions d'euros	2017	2018 (segmentació per negocis)				
	Grup	Grup	Bancari i assegurances	Immobiliar i *non-core*	Participacions	BPI
Marge d'interessos	**4.746**	**4.907**	**4.682**	**(23)**	**(149)**	**397**
Ingressos per dividends i resultats d'entitats valorades pel mètode de la participació	653	972	217	3	746	6
Comissions netes	2.499	2.583	2.310	(7)	-	280
Guanys / pèrdues per actius i passius financers i d'altres	282	278	225	(6)	11	48
Ingressos i despeses emparats per contractes d'assegurances o reassegurances	472	551	551	-	-	-
Altres ingressos i despeses d'explotació	(430)	(524)	(351)	(147)	-	(26)
Marge brut	**8.222**	**8.767**	**7.634**	**(180)**	**608**	**705**
Despeses d'administració i amortització recurrents	(4.467)	(4.634)	(4.063)	(118)	(4)	(449)
Despeses extraordinàries	(110)	(24)	-	-	-	(24)
Marge d'explotació	**3.645**	**4.109**	**3.571**	**(298)**	**604**	**232**
Pèrdues per deteriorament d'actius financers	(799)	(97)	(264)	65	-	102
Altres dotacions de provisions	(912)	(470)	(234)	(240)	-	4
Guanys / pèrdues en baixa d'actius i d'altres	164	(735)	(62)	(117)	(607)	51
Resultat abans d'impostos	**2.098**	**2.807**	**3.011**	**(590)**	**(3)**	**389**
Impost sobre societats	(378)	(712)	(810)	115	90	(107)
Resultat després d'impostos	**1.720**	**2.095**	**2.201**	**(475)**	**87**	**282**
Resultat atribuït a interessos minoritaris i a activitats interrompudes	36	110	2	55	33	20
Resultat atribuït al Grup	**1.684**	**1985**	**2.199**	**(530)**	**54**	**262**
Ràtio d'eficiència	*55,7%*	*53,1%*				
Ràtio d'eficiència sense despeses extraordinàries	*54,3%*	*52,9%*				
ROE	*6,9%*	*7,7%*				
ROTE	*8,4%*	*9,3%*				
ROA	*0,5%*	*0,5%*				
RORWA	*1,1%*	*1,3%*				

El **resultat atribuït del 2018 assoleix els 1.985 milions d'euros, un +17,8 % en comparació del 2017.**

El marge brut se situa en 8.767 milions d'euros (+6,6% respecte de l'exercici anterior) impulsat pel creixement dels ingressos *core* fins als 8.217 milions d'euros el 2018 (+4,2%) i ingressos més elevats de participades.

Les despeses d'administració i amortització recurrents (+3,7%) creixen a un ritme inferior als ingressos *core*.

En l'evolució de pèrdues per deteriorament d'actius financers (-87,9%) incideix la normalització dels indicadors de qualitat de l'actiu i l'alliberament extraordinari de provisions a causa de la millora de la recuperabilitat de deute per 275 milions d'euros aproximadament.

A Altres dotacions a provisions (-48,4%) hi destaca, durant el 2018, l'impacte de l'operació de recompra del 51% de Servihabitat[1] (el 2017 impactes extraordinaris negatius associats a prejubilacions i al sanejament de l'exposició a Sareb).

Guanys/pèrdues en baixa d'actius i altres recull resultats singulars en ambdós exercicis: el 2018 destaca l'impacte negatiu de la venda de Repsol i la reclassificació comptable de BFA i el 2017 el resultat positiu de la combinació de negocis generat en l'adquisició de BPI.

[1] L'operació de recompra del 51% de Servihabitat ha donat lloc a un resultat negatiu de -204 milions d'euros en el compte de resultats de 2018 (-152 milions d'euros registrats a Altres dotacions a provisions i -52 milions d'euros a Guanys / pèrdues en baixa d'actius i d'altres).

Marge d'interessos

El **marge d'interessos del Grup l'any** se situa en 4.907 milions d'euros (+3,4% respecte del mateix període de 2017).

En un entorn de tipus d'interès encara negatius, aquest creixement és degut a:

- Millora de la rendibilitat del crèdit de +7 punts bàsics a causa de la producció a tipus superiors i al mix cap a segments més rendibles que compensen les repreciacions encara negatives de la cartera hipotecària. Els interessos de dubtosos i recuperacions també contribueixen a l'augment del tipus de crèdit.

- Gestió del finançament detallista, que suposa una reducció de -1 punt bàsic en el cost de l'estalvi a la vista.

- L'estalvi en els costos del finançament institucional pel preu més baix i el volum més alt de la cartera de renda fixa compensa l'impacte de la caiguda de la rendibilitat de la renda fixa i l'augment dels costos de l'excés de liquiditat remunerat a tipus negatius.

en milions d'euros	2017		2018		Variació R/C	
	Saldo mitjà	Tipus %	Saldo mitjà	Tipus %	Per: tipus interès	Per: volum
Intermediaris financers	15.900	1,15%	21.241	0,83%	(51,3)	44,3
Cartera de crèdits (a)	209.185	2,20%	208.470	2,27%	140,2	(16,2)
Valors representatius de deute	29.700	1,24%	34.723	1,05%	(55,2)	53,2
Altres actius amb rendiment (*)	49.984	3,55%	54.174	3,03%	(260,5)	126,5
Resta d'actius	68.136	-	65.193	-	- -	(6,0)
Total actius mitjans (b)	**372.905**	**1,87%**	**383.801**	**1,81%**	**(226,8)**	**201,8**
Intermediaris financers	47.488	0,40%	43.601	0,45%	(22,8)	17,8
Recursos de l'activitat detallista (c)	188.068	0,04%	199.220	0,04%	8,8	2,2
Emprèstits institucionals i valors negociables	27.057	1,11%	26.822	0,98%	36,8	2,2
Passius subordinats	5.575	2,61%	6.346	1,73%	49,3	(13,3)
Altres passius amb cost (*)	59.158	2,48%	63.366	2,14%	201,0	(90,0)
Resta de passius	45.559	-	44.446	-	- -	(6,0)
Total recursos mitjans (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 balanç (b-d)		**1,27%**		**1,28%**		

(*) Inclouen l'activitat asseguradora de vida estalvi del Grup.

Per a la correcta interpretació s'han de tenir en compte els aspectes següents:
D'acord amb la normativa comptable, els ingressos derivats de l'aplicació de tipus negatius s'imputen segons la seva naturalesa. La rúbrica d'intermediaris financers de l'actiu recull els interessos negatius dels saldos d'intermediaris financers del passiu, els més significatius dels quals són els ingressos del finançament TLTRO II. De forma simètrica, la rúbrica d'intermediaris financers del passiu recull els interessos negatius dels saldos d'intermediaris financers de l'actiu. Només el net entre ingressos i despeses de les dues rúbriques té significació econòmica.

Els epígrafs «Altres actius amb rendiment» i «Altres passius amb cost» recullen principalment l'activitat asseguradora de vida estalvi del Grup.

Comissions

Els **ingressos per comissions creixen fins als 2.583 milions d'euros,** un +3,4% respecte de l'exercici anterior:

- Les **comissions bancàries, valors i altres** assoleixen els 1.488 milions d'euros i inclouen ingressos d'operacions de valors, les comissions derivades de transaccionalitat, així com les de risc, gestió de dipòsits, mitjans de pagament i banca d'inversió.

L'evolució respecte de l'exercici 2017 (-2,2%) està impactada, entre d'altres, per comissions més elevades pagades per acords de distribució vinculats al finançament al consum així com per menors comissions en banca d'inversió.

- Les **comissions de fons d'inversió, carteres i SICAV** se situen en els 552 milions d'euros (+12,6%) per l'increment del patrimoni gestionat durant els primers nou mesos de l'exercici, per bé que la volatilitat dels mercats ha incidit negativament en l'evolució del patrimoni durant el quart trimestre, durant el qual les comissions disminueixen un 2,8%.

- **Creixement de les comissions per gestió de plans de pensions del 2,0%** fins als 217 milions d'euros a través d'una àmplia oferta de productes.

- **Les comissions per comercialització d'assegurances** creixen després de la intensa activitat comercial fins als 326 milions d'euros (+19,0%).

en milions d'euros	2017	2018
Comissions bancàries, valors i altres	1.521	1.488
Fons d'inversió, carteres i SICAV	491	552
Plans de pensions	213	217
Comercialització d'assegurances	274	326
Comissions netes	**2.499**	**2.583**

Ingressos de la cartera de participades

Els **ingressos de la cartera de participades se situen en 972 milions d'euros**. Inclouen els resultats de les entitats valorades pel mètode de la participació i els ingressos per dividends.

Els resultats de les entitats valorades pel mètode de la participació (+57,0%) venen marcats a nivell interanual per la bona evolució del seu negoci i, en especial, per la major contribució relacionada amb BFA, marcada per impactes extraordinaris en els dos exercicis:

- El gener de 2017, abans de la presa de control de BPI per part de CaixaBank, registre del resultat atribuït derivat de la venda per BPI del 2% de la participació al BFA (-97 milions d'euros), originat principalment pels ajustos de valoració per diferències de conversió en el compte de resultats de BPI anteriorment reconeguts en el seu patrimoni.
- En el quart trimestre del 2017, registre de -68 milions d'euros (que incloïen resultats extraordinaris per un import de -119 milions d'euros) associats, entre d'altres, a l'impacte estimat d'aplicar (d'acord amb la NIC 29) els efectes inflacionaris d'Angola als estats financers de BFA.
- El 2018, registre de 155 milions d'euros corresponents a impactes extraordinaris en resultats derivats, entre d'altres, de la devaluació de la divisa angolesa.
- El resultat net atribuït del BFA el 2018 després de deduir els impactes de la reclassificació comptable, impostos i minoritaris se situa en 51 milions d'euros.

Els ingressos per dividends inclouen durant el segon trimestre dels dos exercicis, 104 milions d'euros corresponents a Telefónica, SA. Durant el quart trimestre de 2018 s'ha registrat un dividend de 23 milions d'euros per la participació romanent a Repsol.

en milions d'euros	2017	2018
Ingressos per dividends	127	146
Entitats valorades pel mètode de la participació	526	826
Ingressos de la cartera de participades	**653**	**972**

Guanys / pèrdues per actius i passius financers i d'altres

Els **guanys/pèrdues per actius i passius financers i d'altres** se situen en 278 milions d'euros (-1,7%) i inclouen, entre d'altres, la materialització de plusvàlues latents d'actius financers disponibles per a la venda.

Ingressos i despeses emparats en contractes d'assegurances

Creixement sostingut dels ingressos derivats de l'activitat d'assegurances de vida risc fins a 551 milions d'euros (+16,7% l'any).

Altres ingressos i despeses d'explotació

L'evolució interanual d'**Altres ingressos i despeses d'explotació** està impactada per menors despeses immobiliàries així com pel registre, durant l'exercici 2017, de l'ingrés derivat d'acords singulars per 115 milions d'euros.

Al tancament del 2018 l'epígraf «Altres ingressos i despeses d'explotació» se situen en -524 milions d'euros i inclou, entre d'altres, ingressos i càrregues de filials no immobiliàries, ingressos per lloguers i despeses per la gestió dels immobles adjudicats i contribucions, taxes i impostos.

Després de l'adquisició de Servihabitat i fins a la formalització de la venda del negoci immobiliari, els costos de gestió i administració de la cartera s'han reclassificat en el consolidat, recollint-se pel net d'ingressos i despeses en la línia d'activitats interrompudes.

en milions d'euros	2017	2018
Contribució al Fons Únic de Resolució / Fons de Garantia de Dipòsits	(304)	(325)
Altres ingressos i despeses immobiliàries (inclou IBI)	(200)	(147)
Altres	74	(52)
Altres ingressos i despeses d'explotació	**(430)**	**(524)**

Despeses d'administració i amortització

Les despeses d'administració i amortització recurrents se situen en 4.634 milions d'euros, +3,7%. Creixement de la despesa a un ritme inferior que el total d'ingressos (marge brut + 6,6%) i que els ingressos *core* (+4,2%).

Les despeses generals creixen a escala interanual principalment per la transformació del model de distribució (oficines store, *InTouch*), una major despesa en tecnologia i nous requeriments normatius.

Les amortitzacions es redueixen com a conseqüència, entre d'altres, del sanejament d'intangibles portat a terme durant el quart trimestre del 2017.

Les despeses extraordinàries estan associades a la integració de BPI (24 milions d'euros el 2018 i 110 milions d'euros el 2017).

en milions d'euros	2017	2018
Marge brut	**8.222**	**8.767**
Despeses de personal	(2.875)	(2.937)
Despeses generals	(1.165)	(1.292)
Amortitzacions	(427)	(405)
Despeses d'administració i amortització recurrents	**(4.467)**	**(4.634)**
Despeses extraordinàries	(110)	(24)

Pèrdues per deteriorament d'actius financers i altres dotacions a provisions

Menors **dotacions per a insolvències** (-87,9%) en el procés de normalització dels indicadors de qualitat de l'actiu i aspectes singulars, entre els quals destaca, la reversió de provisions per 275 milions d'euros aproximadament, associats a l'actualització del valor recuperable de l'exposició en un gran acreditat.

El cost del risc (12 mesos) es redueix fins al 0,04% (0,16% sense considerar l'esmentada reversió).

Altres dotacions a provisions recull, principalment, la cobertura per a contingències i el deteriorament d'altres actius.

El 2018 inclou el registre, durant el segon trimestre, de -152 milions d'euros corresponent a la diferència entre el preu de recompra a TPG del 51% del *servicer* i el valor raonable estimat per a aquesta participació. Durant el quart trimestre registre de -53 milions d'euros associats a prejubilacions i, entre d'altres, deteriorаments com a conseqüència de la revisió del valor recuperable de certs actius

El 2017 incloïa, entre d'altres, el registre de -455 milions d'euros associats a prejubilacions i -154 milions d'euros de sanejament de l'exposició a Sareb.

en milions d'euros	2017	2018
Dotacions per a insolvències	(799)	(97)
Altres dotacions a provisions	(912)	(470)
Pèrdues per deteriorament d'actius financers i altres dotacions a provisions	**(1.711)**	**(567)**

Guanys / pèrdues en la baixa d'actius i d'altres

Guanys/pèrdues en la baixa d'actius i altres recull, essencialment, els resultats d'operacions singulars formalitzades i resultats per vendes d'actius i sanejaments. La seva evolució reflecteix:

- Resultats immobiliaris afectats el 2018 per l'operació de venda del negoci immobiliari. Impacte de -60 milions d'euros per la formalització d'aquesta operació (incloent-hi despeses, impostos i altres costos) i, -52 milions d'euros pel deteriorament del 49% de la participació anteriorment mantinguda a Servihabitat per adequar el seu valor en llibres al nou valor raonable.
- A l'epígraf «Altres» s'inclou el resultat de -154 milions d'euros derivat del canvi en la classificació comptable de la participació al BFA.
- Registre del resultat negatiu derivat de l'acord de venda de la participació a Repsol (-453 milions d'euros) així com el benefici procedent de la venda del negoci d'adquirència (Terminal Punt de Venda) de BPI a Comercia Global Payments (+58 milions).

El 2017 destaca el resultat derivat de la combinació de negocis amb BPI durant el primer trimestre (+256 milions d'euros) i sanejaments per obsolescència d'actius en el quart trimestre.

en milions d'euros	2017	2018
Resultats immobiliaris	6	(117)
Altres	158	(618)
Guanys / pèrdues en baixa d'actius i d'altres	**164**	**(735)**

Aspectes singulars de l'exercici 2018

- Benefici de 60 M€ per la venda de la participació a Viacer en context de desinversió → Nota 12 dels comptes anuals consolidats
- Materialització de plusvàlues latents en la cartera de renda fixa per un import de +127 MM€, incloent-hi el resultat vinculat a la cancel·lació de la cobertura associada → Nota 13 dels comptes anuals consolidats.
- Resultat derivat de la cancel·lació de cobertura sobre obligacions subordinades de 110 MM€ → Nota 15 dels comptes anuals consolidats
- Acord de venda del negoci d'adquirència de BPI a Comercia amb impacte de +58 MM€ → Nota 41 dels comptes anuals consolidats
- Acord de venda de la participació a Repsol amb impacte brut de -453 MM€→ Nota 16 dels comptes anuals consolidats
- Acord de recompra del 51% de Servihabitat Servicios Inmobiliarios amb impacte de -204 MM€ → Nota 1 dels comptes anuals consolidats
- Acord de venda a Lone Star del 80% de Coral Homes, societat a què s'han aportat actius immobiliaris i la participació a Servihabitat Servicios Inmobiliarios, amb impacte final de -48 MM€ nets de despeses i impostos → Nota 1 dels comptes anuals consolidats
- Acord de prejubilació amb impacte de -67 MM€ → Nota 23 dels comptes anuals consolidats
- Pèrdua de la influència significativa sobre BFA i reclassificació de la participació en instrument financer, amb impacte de -154 M€→ Nota 16 dels comptes anuals consolidats

D'altra banda, i sense impacte en el compte de resultats, durant el 2018 s'han registrat les operacions següents amb impacte patrimonial:

- 1a aplicació de NIIF 9 amb impacte net de -561 Mn€ registrat amb càrrec en reserves → Nota 1 dels comptes anuals consolidats
- Reducció dels interessos minoritaris com a conseqüència de l'adquisició de la participació no controlada a BPI per assolir el 100% mitjançant l'acord amb Allianz i l'execució del dret de compra forçosa → Nota 24 dels comptes anuals consolidats

Evolució de l'activitat

Els **actius totals del Grup se situen en 386.622 milions d'euros** a 31 de desembre de 2018 (+1,0% en relació amb el balanç d'obertura després de la implantació d'IFRS9 a 1 de gener de 2018).

en milions d'euros	01-01-18	31-12-18 (segmentació per negocis)				
	Grup	Grup	Bancari i assegurances	Immobiliari *non-core*	Participacions	BPI
Total actiu	382.638	386.622	345.122	5.737	4.685	31.078
Total passiu	358.511	362.564	325.497	5.057	3.653	28.357
Fons propis	23.665	24.836	20.437	680	1.032	2.687
Capital assignat	100%	100%	82%	3%	4%	11%

Crèdit a la clientela

El **crèdit brut a la clientela** se situa en els **224.693 milions d'euros** , un +0,3% l'any amb creixement de la **cartera sana** de l'1,8%.

en milions d'euros	31-12-17	31-12-18 (segmentació per negocis)		
	Grup	Grup	del qual: bancari i assegurances	del qual: BPI
Crèdit a particulars	128.490	127.046	114.403	12.643
Adquisició d'habitatge	*94.187*	*91.642*	*80.472*	*11.170*
Altres finalitats	*34.303*	*35.404*	*33.931*	*1.473*
Crèdit a empreses	83.463	85.785	75.793	8.972
Sector públic	11.998	11.862	10.201	1.661
Crèdit a la clientela, brut	223.951	224.693	200.397	23.276
(Fons per a insolvències)	(6.832)	(5.728)	(4.629)	(814)
Crèdit a la clientela, net	**217.119**	**218.965**	**195.768**	**22.462**
Riscos contingents	13.983	14.588	12.719	1.636

En l'evolució per segments destaca:

- El **crèdit per a l'adquisició d'habitatge** (-2,7% l'any) segueix marcat pel despalanquejament de les famílies, per bé que durant el 2018 ha mostrat indicadors positius en el creixement de la nova producció.
- El **crèdit a particulars – altres finalitats** augmenta un 3,2% l'any, impulsat, essencialment, pel crèdit al consum a Espanya (+18,7% l'any).
- El finançament a **empreses - sectors productius expromotors** augmenta un +3,4% l'any.
- El **finançament a promotors** disminueix un 3,8% l'any, i representa un pes sobre la cartera de crèdit del 3,0% a 31 de desembre de 2018.
- L'exposició al **sector públic** disminueix lleugerament l'any, per bé que en la seva evolució incideixen operacions singulars.

Recursos de clients

Els **recursos de clients pugen a 358.482 milions d'euros**, amb creixement del +2,6% l'any, impactats per l'evolució negativa dels mercats, especialment durant el quart trimestre.

en milions d'euros	31-12-17	31-12-18 (segmentació per negocis)		
	Grup	Grup	del qual: bancari i assegurances	del qual: BPI
Recursos de l'activitat de clients	196.611	204.980	182.862	22.0
Estalvi a la vista	*158.772*	*174.256*	*160.851*	*13.3*
Estalvi a termini	*35.793*	*30.724*	*22.011*	*8.70*
Passius subordinats retail	*2.046*	-	-	-
Passius per contractes d'assegurances	49.965	52.383	52.383	-
Cessió temporal d'actius i d'altres	968	2.060	2.044	16
Recursos en balanç	**247.544**	**259.423**	**237.289**	**22.052**
Fons d'inversió, carteres i SICAV	66.882	64.542	59.455	5.083
Plans de pensions	29.669	29.409	29.408	-
Actius sota gestió	**96.551**	**93.951**	**88.863**	**5.08**
Altres comptes	**5.363**	**5.108**	**3.156**	**1.95**
Total recursos de clients	**349.458**	**358.482**	**329.308**	**29.087**

Els recursos en balanç assoleixen els 259.423 milions d'euros (+4,8% el 2018):

Creixement del 9,8% de l'**estalvi a la vista** , fins als 174.256 milions d'euros.

L'**estalvi a termini** se situa en 30.724 milions d'euros (-14,2% l'any), en un entorn de tipus d'interès en mínims en la renovació de venciments.

Increment dels **passius per contractes d'assegurances**[1] (+4,8% l'any) després de la intensa activitat comercial.

Els **actius sota gestió se situen en 93.951 milions d'euros.** En la seva evolució (-2,7% l'any) incideix, essencialment, la variació de valor de mercat, especialment durant el quart trimestre. Si aïllem l'efecte de l'evolució del mercat, els actius sota gestió incrementen un 2,4% l'any.

- El patrimoni gestionat en **fons d'inversió, carteres i SICAV** se situa en 64.542 milions d'euros (-3,5% el 2018).
- **Els plans de pensions** se situen en 29.409 milions d'euros (-0,9% l'any).

[1] No inclou l'impacte de la variació de valor dels actius financers associats, a excepció dels *Unit link*.

Qualitat de l'actiu

Els saldos dubtosos disminueixen fins als 11.195 milions d'euros després de la gestió activa de la morositat, que inclou, a més de la normalització dels indicadors de qualitat de l'actiu, la venda de carteres. **Reducció de -3.110 milions d'euros l'any.** La **ràtio de morositat es redueix fins al 4,7%** (6,0% el desembre de 2017):

en %	31-12-17	31-12-18 (segmentació per negocis)			
	Grup	Grup	del qual: bancari i assegurances	del qual: Immobiliari *non-core*	del qual: BPI
Crèdit a particulars	5,2%	4,7%			
Adquisició d'habitatge	*4,2%*	*3,8%*			
Altres finalitats	*7,9%*	*7,2%*			
Crèdit a empreses	8,3%	5,4%			
Sectors productius expromotors	*7,1%*	*4,7%*			
Promotors	*21,7%*	*13,7%*			
Sector públic	1,4%	0,4%			
Ràtio de morositat (crèdits + avals)	**6,0%**	**4,7%**	**4,4%**	**66,0%**	**4,2%**
Ràtio de cobertura de la morositat	**50%**	**54%**	**51%**	**41%**	**87%**

Els fons per a insolvències a 31 de desembre se situen en 6.014 milions d'euros. La seva evolució respecte del tancament de l'exercici anterior reflecteix l'entrada en vigor d'IFRS9 l'1 de gener de 2018, que va suposar un increment de les provisions per a riscos de crèdit per import de 791 milions d'euros. Així mateix, en la seva evolució influeixen els ajustos del valor recuperable de les exposicions creditícies, la cancel·lació de deute derivat de la compra i l'adjudicació d'immobles i la baixa d'actius i traspassos a fallits.

Actius immobiliaris adjudicats

Després de la formalització de l'operació de venda del negoci immobiliari durant el quart trimestre i la intensa activitat comercial de l'any:

- La cartera d'**adjudicats nets disponibles per a la venda**[1] **es redueix fins als** 740 milions d'euros **(-5.138 milions d'euros el 2018), amb una ràtio de** cobertura amb sanejaments del 39%**.**

- La cartera de **lloguer** se situa en 2.479 milions d'euros nets de provisions, -551 milions d'euros al llarg de l'any, que inclou la venda d'una cartera d'actius immobiliaris en lloguer durant el segon trimestre per import de 226 milions d'euros.

El **total de vendes**[2] **d'immobles el 2018 assoleix els 2.060 milions d'euros**, +28% davant el mateix període de 2017 (+14% sense incloure la venda de cartera de lloguer esmentada anteriorment).

[1] No inclou drets de remat d'immobles procedents de subhasta (213 y 275 MM€ nets a 31 de desembre i 31 de desembre de 2017, respectivament)
[2] A preu de venta. Exclou el traspàs d'immobles a Lone Star al closing de l'operació immobiliària.

Liquiditat i estructura de finançament

en milions d'euros i en %	31-12-17	31-12-18
Actius líquids totals	72.775	79.530
Del qual: saldo disponible en pòlissa ECB	*19.165*	*22.437*
Del qual: HQLA	*53.610*	*57.093*
Finançament institucional	28.691	29.453
Loan to deposits	108%	105%
Liquidity Coverage Ratio	185%	196%

Els **actius líquids totals se situen en 79.530 milions d'euros** el 31 de desembre del 2018, amb un creixement de 6.755 milions d'euros l'any.

El ***Liquidity Coverage Ratio*** mitjà del Grup (LCR), a 31 de desembre de 2018, és del **196%**, molt per damunt del mínim puntual requerit del 100% a partir d'1 de gener de 2018.

Sòlida estructura de finançament detallista amb una ràtio de ***loan to deposits*** **del 105 %**.

El **saldo disposat** de la pòlissa del BCE el 31 de desembre del 2018 és de **28.183 milions d'euros** corresponents a finançament TLTRO II (-637 milions d'euros al llarg de l'any corresponents a un venciment de finançament TLTRO I de BPI).

Finançament institucional per 29.453 milions d'euros amb **accés amb èxit de CaixaBank** als mercats durant l'exercici 2018 a través d'emissions de diferents instruments de deute:

en milions d'euros	Import	Venciment	Cost	Demanda	Emissor
Cèdules hipotecàries	1.000	10 anys	1,116% (*midswap*+0,22%)	1.350	CaixaBank
Cèdules hipotecàries	125	14 anys	1,747% (*midswap*+0,31%)	Privada	CaixaBank
Cèdules hipotecàries	50	14 anys	1,744% (*midswap*+0,31%)	Privada	CaixaBank
Cèdules hipotecàries	75	14 anys	1,754% (*midswap*+0,30%)	Privada	CaixaBank
Cèdules hipotecàries	375	14 anys	1,559% (*midswap*+0,32%)	Privada	CaixaBank
Cèdules hipotecàries	160	15 anys	1,64% (midswap+0,35%)	400	CaixaBank
Deute sènior	1.000	5 anys i 3 mesos	0,836% (*midswap*+0,48%)	2.200	CaixaBank
Additional Tier 1	1.250	Perpetu	5,345%	3.500	CaixaBank
Deute subordinat Tier 2	1.000	12 anys	2,323% (*midswap*+1,68)	2.299	CaixaBank
Obrigaçoes hipotecárias	250	7 anys	EURIBOR 6 mesos +0,30%	Privada	BPI
Obrigaçoes hipotecárias	300	4 anys	EURIBOR 6 mesos +0,30%	Privada	BPI
Deuda senior non preferred	1.000	5 anys	1,83% (midswap+1,45%)	2.250	CaixaBank

La capacitat d'emissió no utilitzada de cèdules hipotecàries i territorials de CaixaBank, S.A. assoleix els 2.288 milions d'euros al tancament de desembre del 2018.

Amb posterioritat al tancament del 2018 CaixaBank ha fet una emissió de 1.000 milions d'euros de deute *senior non-preferred* a 5 anys amb un cupó anual del 2,47 %, equivalent a *midswap* + 225 punts bàsics. L'emissió ha tingut una demanda de prop de 2.200 milions d'euros.

Gestió del capital

en milions d'euros i en %	31-12-17	31-12-18
Common Equity Tier 1 (CET1) fully loaded	11,7%	11,5%
Tier 1 fully loaded	12,3%	13,0%
Capital total fully loaded	15,7%	15,3%
Actius ponderats per risc (APR) *fully loaded*	148.626	145.942
Leverage ratio fully loaded	5,3%	5,5%

La ràtio ***Common Equity Tier 1 (CET1) fully loaded*** **se situa el 31 de desembre del 2018 en l'11,5 %**. Si n'excloem els -15 punts bàsics l'impacte de la primera aplicació de la normativa comptable IFRS9 i -14 punts bàsics per moviments extraordinaris durant l'any (compra de participació de minoritaris a BPI i la venda del 80% del negoci immobiliari), l'evolució ha estat de +54 punts bàsics per generació orgànica de capital i -43 punts bàsics principalment per la volatilitat dels mercats i altres impactes, entre els quals s'inclou durant el tercer trimestre l'ajust als requeriments per risc de crèdit de la cartera hipotecària dubtosa, derivat del procés TRIM (*Targeted Review of Internal Models*) del Banc Central Europeu:



La ràtio ***Tier 1 fully loaded*** assoleix el **13,0%**. El Grup manté des del primer trimestre de l'exercici un 1,5% d'instruments AT1, d'acord amb el que preveu el Pilar 1 de la normativa de capital, anteriorment coberts totalment o parcialment amb CET1.

El Capital Total, en termes *fully loaded*, se situa en el **15,3%**. Aquesta ràtio recull l'emissió de 1.000 milions d'instruments de Tier 2 efectuada a l'abril del 2018, l'amortització d'una emissió d'instruments de Tier 2 de 2.072 milions d'euros al maig (dels quals 1.574 milions són computables) i l'amortització d'una altra emissió d'instruments de Tier 2 de 750 milions d'euros realitzada al novembre (dels quals 738 milions són computables).

El nivell de palanquejament (*leverage ratio*) *fully loaded* assoleix el 5,5 %.

Referent als elements subordinats per complir els futurs requeriments d'MREL, a l'octubre es van emetre 1.000 milions de deute *senior non-preferred*. La ràtio sobre APR d'instruments subordinats incloent-hi, principalment, el Capital Total i el *Senior non-preferred* és del 16,9% *fully loaded*[1].

Segons els criteris d'aplicació progressiva vigents el 2018, els nivells de solvència i palanquejament reguladors se situen en: **11,8% el CET1, 13,3% el Tier 1, 15,6% el Capital Total i 5,6% el *Leverage ratio***.

Així mateix, **CaixaBank està subjecte a requeriments mínims de capital** en base individual. La ràtio CET1 regulatòria en aquest perímetre assoleix el 13,3%, amb uns actius ponderats per risc de 132.684 milions d'euros.

Addicionalment, BPI també compleix els seus requeriments mínims de capital. Des de 2018 la ràtio CET1 regulatòria i *fully loaded* de la companyia a nivell subconsolidat convergeixen, i és del 13,2% al tancament de 2018.

Les decisions del Banc Central Europeu (BCE) i del supervisor nacional exigeixen al Grup que mantingui, a 31 de desembre de 2018, unes ràtios CET1, Tier1 i Capital Total regulatòries del 8,063%, del 9,563% i de l'11,563% respectivament (incloent-hi l'aplicació progressiva de coixins de conservació i sistèmic), que s'elevarien al 8,75%, 10,25% i 12,25% en visió *fully loaded*. Per a l'any 2019, aquests requeriments reguladors convergeixen amb *fully loaded*.

Els nivells actuals de solvència del Grup constaten que els requeriments aplicables no implicarien cap limitació automàtica de les que s'esmenten a la normativa de solvència sobre les distribucions de dividends, de retribució variable i d'interessos als titulars de valors de capital de nivell 1 addicional (hi ha un marge de 372 punts bàsics, és a dir, 5.433 milions d'euros, fins al *trigger* MDA[1] regulatori del Grup).

[1] Proforma amb l'emissió de 1.000 milions d'euros de deute *senior non-preferred* emès el gener 2019, la ràtio s'elevaria fins a 17,8%.
[2] El *Buffer* MDA que s'aplica és el més baix entre l'individual i el consolidat.

Altra informació

Adquisició i alienació d'accions pròpies

Les operacions de compra i venda d'accions pròpies, per la Societat o per societats que aquesta domina, s'ajustaran al que preveuen la normativa vigent i els acords de la junta general d'accionistes sobre això.

La informació sobre l'adquisició i alienació d'accions pròpies durant l'exercici s'inclou a la Nota 25 “Patrimoni Net” dels Comptes Anuals adjunts.

Fets posteriors

Des de l'1 de gener de 2018 fins a la data de formulació dels Comptes Anuals adjunts no s'han produït altres fets, no esmentats anteriorment a les notes als Comptes Anuals adjunts, que afectin de manera significativa els resultats del Grup o la situació patrimonial del mateix a la data de formulació d'aquests.

Marc de preparació de l'informe de gestió consolidat

L'**Informe de gestió consolidat** del Grup CaixaBank 2018 respon a l'obligació d'elaborar un Estat d'informació no financera prevista a la llei 11/2018, de 28 de desembre, que inclogui la informació necessària per comprendre l'evolució, els resultats i la situació del grup, i l'impacte de la seva activitat respecte de qüestions mediambientals i socials, així com relatives al personal, respecte als drets humans i a la lluita contra la corrupció i el suborn. En aquest marc, CaixaBank integra la seva informació financera i no financera inspirant-se en les recomanacions del «*Marc Conceptual per a la preparació de l'Informe Integrat*» de l'International Integrated Reporting Council (IIRC), la «*Guia per a l'Elaboració de l'Informe de Gestió de les Entitats Cotitzades*» de la CNMV i les Directrius no vinculants sobre la presentació de la informació no financera de la Comissió Europea.

La **informació prospectiva**, continguda en els diferents apartats d'aquest document, reflecteix els plans, previsions o estimacions dels gestors del Grup a la data de la seva formulació. Aquests es basen en assumpcions que són considerades raonables, sense que aquesta informació prospectiva es pugui interpretar com una garantia d'acompliment futur de l'entitat, en el sentit que aquests plans, previsions o estimacions estan sotmesos a nombrosos riscos i incerteses que no impliquen que l'acompliment futur del Grup tingui perquè coincidir amb el que estava previst inicialment.

Aquest informe s'ha de llegir juntament amb els Comptes Anuals consolidats 2018, que han estat objecte d'auditoria independent.

Marc de preparació de la informació financera

El compte de pèrdues i guanys, el balanç consolidat i els diferents desglossaments d'aquests que es mostren en aquest informe financer es presenten amb criteris de gestió, per bé que han estat elaborats d'acord amb les Normes Internacionals d'Informació Financera adoptades per la Unió Europea (NIIF-UE) mitjançant Reglaments Comunitaris. En la seva preparació s'han tingut en compte la Circular 4/2017 del Banc d'Espanya, i les seves successives modificacions.

Aquesta informació s'ha preparat a partir dels registres de comptabilitat mantinguts per CaixaBank, S.A. i per les seves societats dependents, i inclou certs ajustos i reclassificacions que tenen per objecte homogeneïtzar els principis i criteris seguits per les societats integrades amb els de CaixaBank. Per això i en concret per a BPI, les dades contingudes en aquest document no coincideixen en alguns aspectes amb la seva publicació d'informació financera. Així mateix, la informació financera relativa a societats participades ha estat elaborada fonamentalment partint d'estimacions realitzades per la companyia.

Les xifres es presenten en milions d'euros, llevat que s'indiqui explícitament la utilització d'una altra unitat monetària, i poden tenir dos formats: milions d'euros o MM€, indistintament.

Marc de preparació de la informació no financera

La **informació no financera** corresponent als indicadors de Sostenibilitat es presenten d'acord amb la Guia de la Global Reporting Initiative (GRI) prenent l'opció «*exhaustiva*». L'Annex «*Índex de continguts GRI*» conté la llista dels indicadors amb referències als indicadors que s'inclouen durant l'informe, en altres informes públics o informats en l'Annex «*Indicadors GRI*». Les magnituds i indicadors de Sostenibilitat s'han calculat d'acord amb les normes corporatives que estableixen els criteris i la metodologia comuna que s'aplica en matèria laboral, medi ambient, drets humans i socials i que es descriu de manera específica a cadascun dels seus apartats. Aquesta informació s'ha completat seguint els principis bàsics d'inclusivitat, materialitat i capacitat de resposta, i està verificat segons l'estàndard ISAE 3000.

Addicionalment, per a l'elaboració d'aquesta informació s'han tingut en compte els 10 principis del Pacte Mundial de les Nacions Unides.

Glossari

Informació no financera

Tot seguit es presenten les definicions dels indicadors i altres termes relacionats amb la informació no financera que es presenten en l'informe de gestió consolidat:

Accés a posicions directives per primera vegada (dones) (%): *Percentatge de dones que han accedit per primera vegada a una posició directiva.*

Estalvi energia consumida (%): *Percentatge de variació entre el consum energètic de les factures rebudes un any respecte de l'altre.*

Aportació al Producte Interior Brut (%): *L'aportació total (directa i indirecta) de CaixaBank al PIB es mesura com el Valor Afegit Brut (VAB) sobre el PIB. El VAB dels negocis del Grup a Espanya i Portugal es calcula com el marge brut (excloent-ne els guanys/pèrdues per actius i passius financers i d'altres) menys les despeses generals. El VAB per als negocis (exclòs el de participacions) es multiplica pel multiplicador fiscal a l'efecte d'incloure l'aportació indirecta. Font: CaixaBank Research.*

Bretxa Salarial (%): *Quocient del coeficient que estima l'impacte del gènere sobre el salari (determinat a través d'un model de regressió lineal múltiple del salari, calculat com la suma de la retribució fixa i variable, sobre el gènere i altres factors rellevants —edat, antiguitat, antiguitat en la funció, funció i nivell professional—, per països —Espanya i Portugal— i per societats que comprenen el 97% de la plantilla) i el salari mitjà de l'empresa. S'han exclòs de la mostra aquelles funcions (grups homogenis) de menys de 50 observacions (persones) a CaixaBank, S.A. pel fet que no hi ha prou mostra per inferir conclusions robustes, estadísticament parlant, per bé que aquest aspecte no s'ha traslladat a les filials per la pèrdua de poder predictiu del model.*

Carbon Neutral: *La forma de càlcul és a partir de la petjada de carboni calculada (recompte d'emissions resultants de l'activitat de CaixaBank), implantant millores tecnològiques que ens permetin reduir-la i comprant crèdits de compensació d'emissions donant suport a projectes nets en països en via de desenvolupament.*

Clients digitals (%): *Clients particulars d'entre 20 i 74 anys operatius en els últims 12 mesos, en percentatge del total de clients.*

Contractacions amb criteris ambientals sobre el total de contractacions amb impacte ambiental significatiu (%): *A partir del volum de contractació que té impacte ambiental es calcula quin percentatge d'aquest volum té establerts criteris ambientals en la seva contractació.*

Quota de mercat en crèdit a empreses (%): *Dades d'elaboració pròpia a partir de dades oficials (Banc d'Espanya). Es tracta de dades de crèdit a societats no financeres residents.*

Quota de mercat en crèdit BPI (%): *Total de crèdit (incloent-hi el crèdit titularitzat). Font: Banc de Portugal - Estatísticas Monetárias e Financeiras.*

Quota de mercat en crèdit a empreses BPI (%): *Total de crèdit a societats no financeres residents. Inclou crèdit titularitzat (no inclou societats no residents). Font: Banc de Portugal/Boletim Estatístico.*

Quota de mercat en crèdit al consum BPI (%): *Contractació acumulada de l'any d'acord amb la instrucció núm. 14/2013 del Banc de Portugal. Font: Banc de Portugal/Portal Cliente Bancário.*

Quota de mercat en crèdit hipotecari BPI (%): *Total de crèdit hipotecari residents incloent crèdit titularitzat.*

Quota de mercat en dipòsits BPI (%): *Dipòsits a la vista i dipòsits a termini. Dades d'elaboració pròpia a partir de dades oficials (Banc de Portugal - Estatísticas Monetárias e Financeiras). Font: Banc de Portugal - Estatísticas Monetárias e Financeiras.*

Quota de mercat en fons d'inversió BPI (%): *Font: APFIPP (Associação Portuguesa de Fundos de Investimento Pensões e Património) - Fundos de Investimento Mobiliários.*

Quota de mercat en *leasing* (%): *Dades d'elaboració pròpia a partir de dades oficials (Banc d'Espanya).*

Quota de mercat en nòmines domiciliades (%): *Quocient entre els clients amb nòmina domiciliada (IGC) i els clients afiliats a la Seguretat Social (sense incloure autònoms i empleats de la llar), multiplicat per un factor corrector del 95%.*

Quota de mercat en nòmines domiciliades BPI (%): *Nombre de nòmines domiciliades corregides pel factor de correcció del 95% per indisponibilitat en el mercat portuguès. Es considera que el 95% dels treballadors per compte d'altri tenen domiciliació de nòmina. Font: APFIPP (Associação Portuguesa de Fundos de Investimento Pensões e Património).*

Quota de mercat en assegurances BPI (%): *Font: APS (Associação Portuguesa de Seguradores).*

Quota de mercat en TPV (%): *Dades d'elaboració pròpia a partir de dades oficials (Banc d'Espanya).*

Quota de penetració de clients particulars a Espanya (%): *Percentatge del mercat que l'entitat domina en termes de clients. Es considera l'univers com les persones de més de 18 anys bancaritzades i residents en poblacions de més de 2.000 habitants. Font: FRS Inmark.*

Quota de penetració digital (%): *Mitjana 12 mesos de clients digitals sobre el total de clients. Font: ComScore.*

Quota *Trade* (%): *Quota de mercat en* trade *(remeses, crèdits documentaris i avals). Font: Swift – Traffic Watch.*

Designacions/Sol·licituds en cobertura de càrrecs (Homes/Dones) (%): *Percentatge de designacions sobre el total de sol·licituds en cobertures de càrrecs per gènere.*

Designacions de dones/Total de designacions en cobertura de vacants (%): *Percentatge de designacions de dones sobre el total de designacions de l'exercici en la cobertura de càrrecs.*

Emissions de CO2 reduïts (%): *Percentatge de variació de la petjada de carboni d'un exercici respecte d'un altre.*

Empleats formats (%): *Quocient entre el total de plantilla que ha fet formació al tancament de l'exercici i el total de plantilla al tancament de l'exercici.*

Empreses espanyoles clients CaixaBank (%): *Percentatge de les empreses espanyoles que facturen entre 1 i 100 milions d'euros que són clients de CaixaBank. Font: FRS Inmark.*

eNPS: *És l'índex de recomanació de l'empleat valorat en una escala de 0 a 10 a la pregunta Recomanaries la teva empresa com a lloc per treballar-hi? Els resultats es fixen partint de l'escala següent (Promotors contesten 9-10, Detractors contesten 0-6). El càlcul: % de promotors (contesten 9 o 10) -% de detractors (contesten de 0 a 6).*

***Free Float* (%):** *Nombre d'accions disponibles per al públic, calculat com el nombre d'accions emeses menys les accions en mans de l'autocartera, els consellers i els accionistes amb representació en el Consell d'Administració. En l'Informe Anual de Govern Corporatiu es presenta un càlcul del capital flotant diferent de l'emprat en l'efecte de gestió, calculat partint de la reglamentació vigent per a aquest informe.*

Generació Y (*Millenial*) (%): *Percentatge d'empleats nascuts entre 1982-1992.*

Hores de formació per empleat: *Quocient entre el total d'hores de formació feta pels empleats que configuren la plantilla al final de l'exercici i la plantilla al tancament de l'exercici.*

HR Effort: *índex d'esforç de la companyia per millorar l'experiència dels seus empleats. Es valora a escala de l'1 al 10 a la pregunta: Creus que la teva empresa s'esforça per millorar la teva experiència com a empleat?*

Índex d'accidentabilitat: *Quocient entre el nombre d'accidents amb baixa i el nombre de total d'hores treballades, multiplicat per 10 elevat a 6. L'índex es calcula sense incloure els accidents «in itinere», ja que s'han produït fora de l'horari de feina, computant totes les hores de feina reals i descomptant qualsevol absència a la feina per permisos, vacances, baixes per malaltia o accident.*

Índex de satisfacció de client (ISC) : *Índex sintètic compost pels índexs dels sis negocis principals: ISP (Particulars), ISBPE (Premier), ISPBR (Privada), ISE (Empreses), ISI (Insititucions), ISCorp (Corporativa) i la seva aportació al marge ordinari.*

Índex de satisfacció de particulars: *Índex compost per les valoracions dels clients particulars, resultat de la ponderació de set atributs (escala 1-10).*

Inversió en desenvolupament i tecnologia: *Import total invertit en desenvolupament i tecnologia tenint en compte tant els elements activables com els no activables.*

Inversió en formació per empleat (%): *Quocient entre la inversió feta en formació i la plantilla al tancament de l'exercici.*

Dones en posicions directives (%): *Percentatge de dones en llocs de subdirecció d'oficina A o B, o superior sobre el total de plantilla en posicions directives.*

Negocis creats amb el suport dels microcrèdits: *Es considera inici de negoci quan la sol·licitud del microcrèdit es realitza entre 6 mesos abans i un màxim de 2 anys després de l'inici de l'activitat.*

***Net Promoter Score* (NPS) Particulars:** *Percentatge de promotors menys percentatge de detractors (Promotors contesten 9-10, Detractors contesten 0-6).*

Nivell d'*empowerment*: *Total de respostes favorables (totalment d'acord i força d'acord) en la dimensió d'*empowerment.

Nombre de clients digitals: *Nombre de clients particulars entre 20-74 anys operatius en els darrers 12 mesos.*

Nombre d'accidents de treball: *Nombre total d'accidents amb baixa i sense baixa laboral.*

Nombre d'auditories a proveïdors: *Auditories voluntàries sobre el compliment de drets humans fetes sobre proveïdors de béns a PromoCaixa.*

Nombre de clients digitals: *Clients particulars d'entre 20 i 74* anys *operatius en els darrers 12 mesos, en percentatge del total de clients.*

Nombre de concessions microcrèdits: *Es considera aquells prèstecs fins a 25.000 euros (algunes línies poden arribar fins a 50.000 euros) destinats a persones que poden tenir dificultats en el accés al sistema creditici tradicional i amb unes finalitats determinades.*

Nombre d'acomiadaments: *Total de baixes definitives de plantilla activa per motiu «Acomiadament» de l'exercici***.**

Nombre de treballadors amb discapacitat: *Empleats que treballen a l'Entitat amb un grau reconegut de discapacitat igual o superior al 33%.*

Nombre d'hores de formació: *Total hores de formació de la plantilla activa a final d'exercici***.**

Nombre de noves incorporacions per sexe: *Nombre total d'altes de l'exercici.*

Nombre de professionals certificats: *Nombre d'empleats aprovats en el Curs d'Informació en Assessorament Financer (CIAF). Addicionalment, per a aquest còmput de certificació són convalidables la resta de cursos que certifica CNMV per a aquesta finalitat.*

Nombre de llocs de treball creats gràcies a la contribució de microcrèdits: *En base a una enquesta, elaborada per STIGA, a emprenedors que han sol·licitat un microcrèdit a MicroBank per obrir o consolidar un negoci durant l'any 2018.*

Nombre de llocs de treball generats a través de l'efecte multiplicador de compres a proveïdors: *Indicador estimat a partir del VAB de CaixaBank, el PIB espanyol i portuguès, el % d'ocupació i la productivitat per treballador ocupació segons Comptabilitat Nacional i depenent de taules* input-output *de l'Institut Nacional d'Estadística (INE) d'ambdós països amb dades del 4t trimestre. Font: CaixaBank Research.*

Nombre total d'empleats: *Plantilla activa al tancament de l'exercici.*

Oficines accessibles (%): *Una oficina es considera accessible quan les seves característiques permeten que totes les persones, independentment de les seves capacitats, puguin accedir al centre, circular-hi, orientar-s'hi, identificar, entendre i fer ús dels serveis i dels equipaments disponibles i comunicar-se amb el personal d'atenció. Tot això, complint amb la normativa vigent.*

Professionals certificats en competències/segments clau (%): *Quocient entre el nombre d'empleats certificats i el total d'empleats que formen part del col·lectiu considerat clau en Banca Retail, Banca Premier, Banca Privada i Banca d'Empreses.*

Proveïdors crítics: *Es consideren proveïdors crítics o estratègics els proveïdors de risc alt segons els paràmetres definits en el portal de proveïdors pel servei que presten.*

Remuneració mitjana dels consellers: *Remuneració mitjana del consell d'administració, incloent-hi retribució variable, dietes, indemnitzacions, previsió estalvi llarg termini i altres percepcions.*

Remuneracions mitjanes: *Remuneració total mitjana (fix més variable) anualitzada.*

Retenció del talent (%): *Percentatge de plantilla que roman a l'empresa després de dos anys de la seva incorporació. No inclou les baixes del col·lectiu de contractació en modalitat de pràctiques.*

Satisfacció Desenvolupament Professional (%): *Percentatge del total de respostes favorables (totalment d'acord i força d'acord) en la dimensió de desenvolupament professional de l'Estudi de Compromís.*

Satisfacció Global Estudi de Compromís (%): *Percentatge del total de respostes favorables (totalment d'acord i força d'acord) en l'Estudi de Compromís.*

Sous i salaris i altres beneficis al personal: *Saldo comptable de l'exercici 2018, excloent les quotes a la Seguretat Social (incloses en la contribució fiscal).*

Valoració de la formació (s/10): *Mitjana de la valoració de la formació en satisfacció i aplicabilitat. Càlcul realitzat en base 10.*

Valoració en avaluació 180º: *Puntuació del bloc de «Persones» de les avaluacions 180º.*

Informació financera

Addicionalment a la informació financera, elaborada d'acord amb les Normes Internacionals d'Informació Financera (NIIF), aquest document inclou certes Mesurades Alternatives de Rendiment (MAR), segons la definició de les Directrius sobre Mesures Alternatives del Rendiment publicades per l'European Securities and Markets Authority el 30 de juny de 2015 (ESMA/2015/1057). CaixaBank utilitza certes MAR, que no han estat auditades, amb l'objectiu que contribueixin a una millor comprensió de l'evolució financera de la companyia. Aquestes mesures s'han de considerar com a informació addicional, i en cap cas no substitueixen la informació financera elaborada d'acord amb les NIIF. Així mateix, la forma en què el Grup defineix i calcula aquestes mesures pot diferir d'altres mesures similars calculades per altres companyies i, per tant, podrien no ser comparables.

Les Directrius ESMA defineixen les MAR com una mesura financera del rendiment financer passat o futur, de la situació financera o dels fluxos d'efectiu, excepte una mesura financera definida o detallada en el marc de la informació financera aplicable.

Seguint les recomanacions de les directrius esmentades, tot seguit adjuntem el detall dels MAR emprades, i també la conciliació de certs indicadors de gestió amb els indicadors presentats en els estats financers consolidats NIIF:

Rendibilitat i eficiència

a) **Diferencial de la clientela:** és la diferència entre:

- Tipus mitjà del rendiment de la cartera de crèdits (que s'obté com el quocient entre els ingressos del trimestre anualitzats de la cartera de crèdit i el saldo mitjà de la cartera de crèdit net del període estanc, trimestral), i
- Tipus mitjà dels recursos de l'activitat minorista (que s'obté com el quocient entre els costos del trimestre anualitzats dels recursos de l'activitat minorista i el seu saldo mitjà del període estanc, trimestral, excloent-ne els passius subordinats).

b) **Diferencial de balanç:** és la diferència entre:

- Tipus mitjà del rendiment dels actius (que s'obté com el quocient entre els ingressos per interessos del trimestre anualitzats i els actius totals mitjans del període estanc, trimestral), i
- Tipus mitjà del cost dels recursos (que s'obté com el quocient entre les despeses per interessos del trimestre anualitzades i els recursos totals mitjans del període estanc, trimestral).

c) **ROE:** quocient entre el resultat atribuït al Grup (ajustat per l'import del cupó de l'*Additional Tier 1* després d'impostos registrat en fons propis) i els fons propis mitjans dels últims dotze mesos.

d) **ROTE:** quocient entre:

- Resultat atribuït al Grup (ajustat per l'import del cupó de l'*Additional Tier 1* després d'impostos registrat en fons propis), i
- Fons propis mitjans dels últims dotze mesos tot deduint els actius intangibles amb criteris de gestió (que s'obté de l'epígraf «Actius intangibles del balanç públic» més els actius intangibles i fons de comerç associats a les participades nets del seu fons de deteriorament, registrats a l'epígraf «Inversions en negocis conjunts i associades» del balanç públic).

e) **ROA:** quocient entre el resultat net (ajustat per l'import del cupó de l'*Additional Tier 1* després d'impostos registrat en fons propis) i els actius totals mitjans dels últims dotze mesos.

f) **RORWA:** quocient entre el resultat net (ajustat per l'import del cupó de l'*Additional Tier 1* després d'impostos registrat en fons propis) i els actius totals mitjans ponderats per risc dels últims dotze mesos.

g) **Ràtio d'eficiència:** quocient entre les despeses d'explotació (despeses d'administració i amortització) i el marge brut dels últims dotze mesos.

Gestió del risc

a) **Cost del risc (CoR):** quocient entre el total de dotacions per a insolvències (dotze mesos) i el saldo mitjà brut de crèdits a la clientela i riscos contingents, amb criteris de gestió.

b) **Ràtio de morositat:** quocient entre els deutors dubtosos del crèdit a la clientela i dels riscos contingents, amb criteris de gestió, i els crèdits a la clientela i riscos contingents bruts, amb criteris de gestió.

c) **Ràtio de cobertura:** quocient entre el total de fons de deteriorament del crèdit a la clientela i dels riscos contingents, amb criteris de gestió, i els deutors dubtosos del crèdit a la clientela i dels riscos contingents, amb criteris de gestió.

d) **Ràtio de cobertura d'immobles disponibles per a la venda:** quocient entre el deute brut cancel·lat en l'execució hipotecària o dació de l'immoble menys el valor comptable net actual de l'actiu immobiliari i el deute brut cancel·lat en l'execució hipotecària o dació de l'immoble.

e) **Ràtio de cobertura comptable d'immobles disponibles per a la venda:** quocient entre la cobertura comptable: provisions comptables dels actius adjudicats, i el valor comptable brut de l'actiu immobiliari: suma del valor comptable net i la cobertura comptable.

Liquiditat

a) **Actius líquids totals:** suma d'HQLA (*High Quality Liquid Assets*, d'acord amb el que estableix el reglament delegat de la Comissió Europea del 10 d'octubre del 2014) i el disponible en pòlissa al Banc Central Europeu no-HQLA.

b) ***Loan to deposits*:** quocient entre el crèdit a la clientela neta amb criteris de gestió minorat pels crèdits de mediació (finançament atorgat per Organismes Públics) i els recursos de l'activitat de clients en balanç.

Altres indicadors rellevants

***Buffer* MDA (import màxim distribuïble):** *Nivell de capital per sota del qual existeixen limitacions al pagament de dividends, a la retribució variable i al pagament d'interessos als titulars de valors de capital de nivell 1 addicional. Es defineix com els requeriments de capital de Pilar 1 + Pilar 2 + coixins de capital + possibles dèficits.*

Capitalització borsària: *Producte del valor de cotització de l'acció i el nombre d'accions en circulació, excloent-ne l'autocartera a data de tancament del període.*

Nombre mitjà d'accions en circulació: *Saldo mitjà d'accions emeses minorades pel nombre mitjà d'accions en autocartera.*

Adaptació de l'estructura del compte de pèrdues i guanys públic al format de gestió

Comissions netes. Inclou els epígrafs següents:

- Ingressos per comissions.
- Despeses per comissions.

Guanys/pèrdues per actius i passius financers i altres. Inclou els epígrafs següents:

- Guanys o pèrdues en donar de baixa en comptes actius i passius financers no valorats a valor raonable amb canvis en resultats (net).
- Guanys o pèrdues per actius financers no destinats a negociació valorats obligatòriament a valor raonable amb canvis en resultats (net).
- Guanys o pèrdues per actius i passius financers mantinguts per negociar (net).
- Guanys o pèrdues resultants de la comptabilitat de cobertures (net).
- Diferències de canvi (net).

Despeses d'explotació. Inclou els epígrafs següents:

- Despeses d'administració.
- Amortització.

Marge d'explotació.

- (+) Marge brut.
- (-) Despeses d'explotació.

Pèrdues per deteriorament d'actius financers i altres provisions. Inclou els epígrafs següents:

- Deteriorament del valor o reversió del deteriorament del valor d'actius financers no valorats a valor raonable amb canvis en resultats i pèrdues o guanys nets per modificació.
- Provisions o reversió de provisions.

Del qual: Dotacions per a insolvències.

- Deteriorament del valor o reversió del deteriorament del valor d'actius financers no valorats a valor raonable amb canvis en resultats corresponents a préstecs i partides a cobrar a la clientela amb criteris de gestió.
- Provisions o reversió de provisions corresponents a provisions per a riscos contingents amb criteris de gestió.

Del qual: Altres dotacions a provisions.

- Deteriorament del valor o reversió del deteriorament del valor d'actius financers no valorats a valor raonable amb canvis en resultats, excloent-ne el saldo corresponent a préstecs i avançaments a cobrar a la clientela amb criteris de gestió.
- Provisions o reversió de provisions excloent-ne les provisions corresponents a riscos contingents amb criteris de gestió.

Guanys/pèrdues en baixa d'actius i altres. Inclou els epígrafs següents:

- Deteriorament del valor o reversió del deteriorament del valor d'inversions en negocis conjunts o associades.
- Deteriorament del valor o reversió del deteriorament del valor d'actius no financers.
- Guanys o pèrdues en donar de baixa en comptes actius no financers i participacions (net).
- Fons de comerç negatiu reconegut en resultats.
- Guanys o pèrdues procedents d'actius no corrents i grups alienables d'elements classificats com a mantinguts per a la venda no admissibles com a activitats interrompudes (net).

Resultat atribuït a interessos minoritaris i altres. Inclou els epígrafs següents:

- Resultat del període atribuïble a interessos minoritaris (participacions no dominants).
- Guanys o pèrdues després d'impostos procedents d'activitats interrompudes.

Conciliació d'indicadors d'activitat amb criteris de gestió

Crèdit a la clientela, brut

Desembre 2018 En milions d'euros	
Actius financers a cost amortitzat - Clientela (Balanç Públic)	**217.967**
Adquisició temporal d'actius (sector públic i privat)	(320)
Cambres de compensació	(1.003)
Altres actius financers sense naturalesa minorista	(475)
Actius financers no destinats per a negociació valorats obligatoriament a valor raonable amb canvis a resultats - Prèstecs i bestretes (Balanç Públic)	**327**
Altres actius financers sense naturalesa minorista	(273)
Bons de renda fixa assimilables a crèdit minorista (Actius financers a cost amortitzat - Valors Representatius de Deute del Balanç Públic)	**2.096**
Bons de renda fixa assimilables a crèdit minorista (Actius afectes al negoci assegurador del Balanç Públic)	**646**
Fons per a insolvències	**5.728**
Crèdit a la clientela, brut amb criteris de gestió	**224.693**

Passius per contractes d'assegurances

Desembre 2018 En milions d'euros	
Passius afectes al negoci assegurador (Balanç Públic)	**60.452**
Plusvàlues associades als actius afectes al negoci assegurador (exclou unit link)	(8.069)
Passius per contractes d'assegurances amb criteris de gestió	**52.383**

Recursos de clients

Desembre 2018 En milions d'euros	
Passius financers a cost amortitzat - Dipòsits de la clientela (Balanç públic)	**210.200**
Recursos no minoristes (registrats en l'epígraf Passius financers a cost amortitzat - Dipòsits de la clientela)	**(3.903)**
Cèdules multicedents i dipòsits subordinats	(2.987)
Entitats de contrapartida i altres	(916)
Recursos minoristes (registrats en l'epígraf Passius financers a cost amortiatzat - Valors representatius de deute)	**743**
Emissions retail i altres	743
Passius per contractes d'assegurances amb criteris de gestió	**52.383**
Total recursos de balanç	**259.423**
Actius sota gestió	**93.951**
Altres comptes[1]	**5.108**
Total recursos de clients	**358.482**

[1] Inclou, entre d'altres, recursos transitoris associats a transferències i recaptació, i també altres recursos de clients distribuïts pel Grup.

Emissions institucionals a l'efecte de la liquiditat bancària

Desembre 2018 en milions d'euros	
Passius financers a cost amortitzat - Valors representatius de deute (Balanç Públic)	**29.244**
Finançament institucional no considerat a efectes de la liquiditat bancaria	**(2.777)**
Bons de titulització	(1.820)
Ajustos per valoració	(331)
Amb naturalesa minorista	(743)
Emissions adquirides per empreses del Grup i altres	117
Dipòsits a la clientela a efecte de la liquiditat bancaria (balanç públic)[2]	**2.986**
Finançament institucional a efectes de la liquiditat bancària	**29.453**

[2] 2.953 milions d'euros de cèdules multicedents (netes d'emissions retingudes) i 33 milions d'euros de dipòsits subordinats.

Actius adjudicats (disponibles per a la venda i en lloguer)

Desembre 2018 En milions d'euros	
Actius no corrents i grups alienables classificats com a mantinguts per a la venda (Balanç Públic)	**1.239**
Altres actius	(514)
Existències registrats en l' epígraf - Altres actius (Balanç Públic)	**15**
Actius adjudicats disponibles per a la venda	**740**
Actius tangibles (Balanç Públic)	**6.022**
Actius tangibles d' ús propi	(3.209)
Altres actius	(334)
Actius adjudicats en lloguer	**2.479**

Annex: estudi de materialitat i continguts GRI

INFORME DE GESTIÓ DE CAIXABANK 2018

ANNEX: ESTUDI DE MATERIALITAT I CONTINGUTS GRI

1. CRITERIS I ABAST DE L'INFORME

Criteris i principis per a l'elaboració

El contingut d'aquest índex d'indicadors es considera part de l'Informe de Gestió de CaixaBank per a l'exercici 2018.

Addicionalment, en línia amb el Memorandum of Understanding entre GRI i el Pacte Mundial de les Nacions Unides, en què es detallen les connexions entre els indicadors i els 10 Principis del Pacte Mundial, aquest informe s'addicionarà a l'Informe de Progrés de CaixaBank.

Per a la seva elaboració s'han seguit els principis següents, que permeten assegurar la transparència, la fiabilitat i l'exhaustivitat de la informació reportada:

- Global Reporting Initiative (GRI), en la seva versió *GRI Standards*, sota l'opció exhaustiva, aplicant els criteris i els principis definits per aquesta guia i, específicament, la participació dels grups d'interès, el context de sostenibilitat, la materialitat i l'exhaustivitat. Així mateix, s'hi han aplicat els principis per assegurar la qualitat de l'informe recomanats per GRI: equilibri, comparabilitat, precisió, puntualitat, claredat i fiabilitat.
- Marc de l'International Integrated Reporting Council (IIRC) per a Informes Integrats amb integració de l'enfocament estratègic i orientació futura, connectivitat de la informació, capacitat de resposta als grups d'interès, materialitat, concisió, fiabilitat i exhaustivitat, i consistència i comparabilitat.
- Principis establerts en l'estàndard d'Accountability AA1000APS 2008 d'**inclusivitat**, segons els indicadors GRI 102-42 i GRI 102-43; **rellevància**, segons l'Estudi de Materialitat inclòs en aquest informe; i **Capacitat de resposta**, incloent en aquest informe els principals codis, polítiques i indicadors d'acompliment.
- El compromís amb els 10 Principis de Pacte Mundial de Nacions Unides i els Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS) com a part de l'Agenda 2030.

Abast i cobertura

Aquest informe inclou les dades de l'acompliment de CaixaBank i de les seves societats dependents que, conjuntament, formen el Grup CaixaBank.

Segons la naturalesa de la informació, s'han exclòs de l'abast determinades societats dependents, sobretot les que es van incorporar al Grup arran de la fusió amb Banca Cívica i amb altres societats del subgrup BPI. Això no obstant, la cobertura de les dades d'acompliment és superior al 97%. En els indicadors GRI s'indica explícitament, en cada cas, a quines entitats es fa referència.

D'altra banda, la informació econòmica i financera inclosa s'ha obtingut dels Comptes Anuals Consolidats del Grup CaixaBank de l'exercici 2018.

Definició de continguts

Els continguts de l'Informe responen als assumptes materials per a CaixaBank i els seus grups d'interès segons l'Estudi de Materialitat que es descriu en aquest Annex.

*Els Comptes Anuals i l'Informe de Gestió de l'exercici 2018 van ser formulats per part del Consell d'Administració amb data 21 de febrer de 2019 i es poden consultar tant en el web corporatiu com en el web de la Comissió Nacional del Mercat de Valors (www.cnmv.es).

2. ESTUDI DE MATERIALITAT

L'anàlisi de temes rellevants suposa la realització de l'estudi de materialitat de CaixaBank en què s'han identificat els temes prioritaris per a l'entitat i per als seus grups d'interès. I sobre aquests temes en especial, l'entitat n'informa i ret comptes públicament. Es consideren rellevants els afers socials, ambientals i econòmics que tinguin una alta probabilitat de generar un impacte significatiu tant en el negoci com en les valoracions i les decisions dels grups d'interès.

En l'Estudi de Materialitat de 2018, a més de revisar els temes rellevants i la seva prioritat, com a novetat, s'hi ha inclòs l'evolució de la importància dels temes respecte del 2017.

Metodologia Estudi de Materialitat

1. Identificació inicial de temes rellevants

Anàlisi documental per alinear els afers materials amb el negoci i les necessitats dels grups d'interès per obtenir una llista preliminar de temes rellevants

15 temes rellevants i 69 subtemes identificats, valorats i prioritzats

Fonts d'informació analitzades

Estratègia i prioritats per a CaixaBank

Estratègia, línies d'actuació i objectius de CaixaBank
Pla Director d'RSC: Banca Socialment Responsable CaixaBank
Catàleg de Riscos Corporatiu
Estudi de Materialitat 2017 i Informe d'Impacte Socioeconòmic 2017
Pàgina web CaixaBank
Consultes a clients, empleats i accionistes

Requisits de prescriptors en sostenibilitat
Índexs, ratings i rànquings de referència (DJSI, FTSE4Good, CDP, Merco, Reptrak)

Objectius de Desenvolupament Sostenible – ODS
Anàlisi dels afers clau relacionats amb els ODS en què CaixaBank té un impacte més gran

Bones pràctiques en reporting

Bones pràctiques de tres entitats financeres en l'àmbit nacional i internacional
Afers prioritaris per al Sector Financer segons Sustainability Accounting Standards Board (SASB)

Reptes socials i tendències en el sector financer
Estudis i publicacions sobre tendències globals i necessitats socials a partir del RADAR CANVAS

Monitorització en mitjans de comunicació i xarxes socials
Balanç de comunicació ST 2018; Presència mediàtica dels temes materials per a CaixaBank (eina BuzzSumo)

Revisió semàntica de la llista de temes rellevants des de l'enfocament de negoci responsable de CaixaBank i l'estratègia de l'Entitat
Classificació i integració dels temes segons els valors corporatius de CaixaBank

2. Valoració i priorització dels temes

Consultes internes i externes ad hoc per a la valoració dels temes rellevants

Variables de valoració i priorització

Rellevància per al negoci de CaixaBank	Rellevància per als grups d'interès
501 qüestionaris a empleats de CaixaBank	
9 entrevistes a fons a experts del sector financer, d'RSC i mitjans de comunicació	
894 opinions de clients particulars sobre l'RSC de CaixaBank	
1.709 enquestes a accionistes i clients de CaixaBank	
13 qüestionaris a diverses àrees de CaixaBank responsables de la relació amb els grups d'interès	

3. Matriu de materialitat

Elaboració de la matriu de rellevància per al negoci i per als grups d'interès

Matriu de temes rellevants

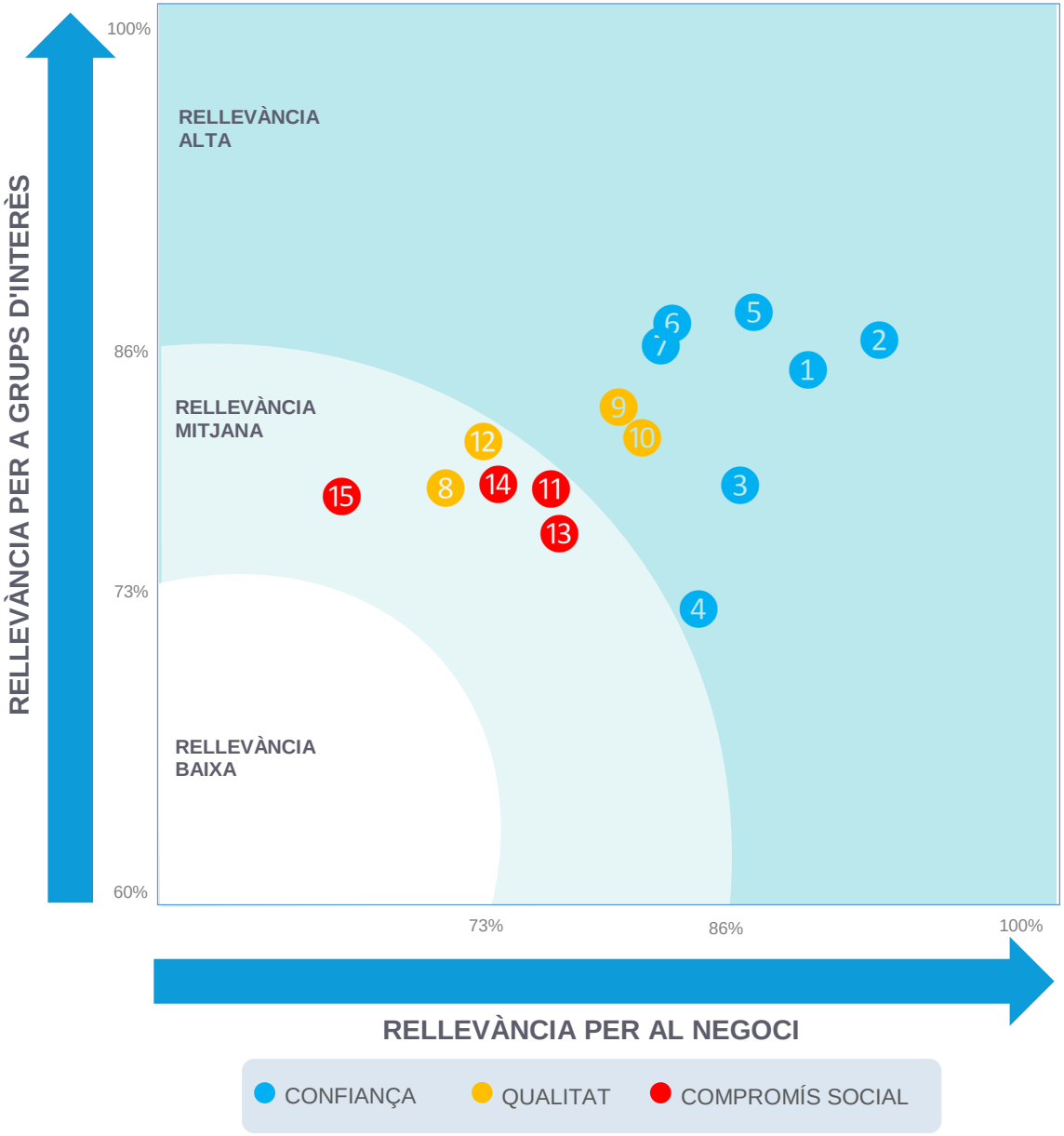
Es consideren rellevants tots els temes amb valoracions per sobre del **68%** en ambdós eixos de valoració

Anàlisi de l'evolució dels temes rellevants respecte de l'estudi de materialitat de 2017

4. Relació amb el Pla d'RSC, GRI Standards i els ODS

Vinculació dels temes materials amb els Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS), els eixos del Pla Director d'RSC i els Estàndards GRI reportats en l'Informe de Gestió de l'exercici 2018.

Matriu de temes materials per a CaixaBank



Evolució dels temes rellevants respecte del 2017

1	Rendibilitat, solvència i estabilitat	▼
2	Govern corporatiu	▲
3	Gestió de riscos i compliment	▼
4	Criteris ambientals i socials en el negoci	▲
5	Cultura ètica i responsable	=
6	Transparència i comercialització responsable	▲
7	Seguretat i protecció de dades	=
8	Solucions adaptades a les necessitats dels clients	▼
9	Proximitat, accessibilitat i digitalització	▲
10	Atracció i desenvolupament del talent	=
11	Diversitat, igualtat i conciliació	▲
12	Innovació oberta i tecnologia	▼
13	Inclusió financera	▲
14	Impuls de l'activitat econòmica i empresarial	▼
15	Compromís social i voluntariat	=

▲▼= **Evolució dels temes:** mostra com els afers rellevants han augmentat, disminuït o romàs estables pel que fa a la seva posició en la llista de temes rellevants respecte de l'any 2017.

Temes materials, grups d'interès i RSC de CaixaBank

	Evolució dels temes materials	Tema material	Línies Pla Estratègic	Eixos Pla Director RSC
Confiança	▼	Rendibilitat, solvència i estabilitat	Rendibilitat recurrent Gestió activa del capital	
	▲	Govern corporatiu	Focus client	Governança
	▼	Gestió de riscos i compliment	Focus client Rendibilitat recurrent	Governança Integritat, transparència i diversitat
	▲	Criteris ambientals i socials en el negoci	Focus client	Medi ambient
	=	Cultura ètica i responsable	Focus client Rendibilitat recurrent	Integritat, transparència i diversitat Governança
	▲	Transparència i comercialització responsable	Focus client Equip preparat i dinàmic	Integritat, transparència i diversitat
	=	Seguretat i protecció de dades	Focus client Lideratge digitalització	Integritat, transparència i diversitat
Qualitat	▼	Solucions adaptades a les necessitats dels clients	Focus client Equip preparat i dinàmic	Integritat, transparència i diversitat Inclusió financera
	▲	Proximitat, accessibilitat i digitalització	Focus client Lideratge digitalització Equip preparat i dinàmic	Inclusió financera
	=	Atracció i desenvolupament del talent	Equip preparat i dinàmic	Integritat, transparència i diversitat
	▼	Innovació oberta i tecnologia	Lideratge digitalització Equip preparat i dinàmic	
Compromís social	▲	Diversitat, igualtat i conciliació	Equip preparat i dinàmic	Integritat, transparència i diversitat
	▲	Inclusió financera	Focus client	Inclusió financera
	▼	Impuls de l'activitat econòmica i empresarial	Focus client Rendibilitat recurrent	Inclusió financera
	=	Compromís social i voluntariat	Focus client	Acció social i voluntariat

▲▼= **Evolució dels temes:** mostra com els afers rellevants han augmentat, disminuït o romàs estables pel que fa a la seva posició en la llista de temes rellevants respecte de l'any 2017.

Significança relativa: s'han observat els mateixos criteris de materialitat que els utilitzats a l'elaboració dels comptes anuals.

		Tema material	Estàndards GRI	Capítols d'Informe de Gestió de CaixaBank (d'ara endavant, "IG"), Comptes Anuals Consolidats (d'ara endavant, "CAC") i Informe Anual de Govern Corporatiu (d'ara endavant, "IAGC"), de l'exercici 2018
Valors corporatius	Confiança	Rendibilitat, solvència i estabilitat	GRI 103: Enfocament de gestió GRI 201: Acompliment econòmic GRI 203: Impactes econòmics indirectes GRI 204: Pràctiques d'adquisició	Balanços consolidats (CAC 2018)
		Govern corporatiu	GRI 103: Enfocament de gestió	La nostra identitat – Govern Corporatiu (IG 2018) IAGC (2018)
		Gestió de riscos i compliment	GRI 103: Enfocament de gestió GRI 415: Política pública GRI 419: Compliment socioeconòmic	Gestió del risc (IG 2018) Gestió del risc (CAC 2018)
		Criteris ambientals i socials en el negoci	GRI 103: Enfocament de gestió GRI 307: Compliment ambiental GRI 308: Avaluació ambiental de proveïdors GRI 412: Avaluació de drets humans GRI 414: Avaluació social dels proveïdors	La nostra identitat – Comportament responsable i ètic: polítiques, codis i normes internes (IG 2018) Sostenibilitat (IG 2018)
		Cultura ètica i responsable	GRI 103: Enfocament de gestió GRI 205: Anticorrupció GRI 2016: Competència deslleial	La nostra identitat – Comportament responsable i ètic: polítiques, codis i normes internes (IG 2018)
		Transparència i comercialització responsable	GRI 103: Enfocament de gestió GRI 417: Màrqueting i etiquetatge	La nostra identitat – Comportament responsable i ètic: polítiques, codis i normes internes (IG 2018)
		Seguretat i protecció de dades	GRI 103: Enfocament de gestió GRI 418: Privacitat del client	La nostra identitat – Comportament responsable i ètic: polítiques, codis i normes internes (IG 2018)
	Qualitat	Solucions adaptades a les necessitats dels clients	GRI 103: Enfocament de gestió	Experiència de client (IG 2018)
		Proximitat, accessibilitat i digitalització	GRI 103: Enfocament de gestió	Experiència de client (IG 2018) Sostenibilitat – Responsabilitat amb la societat (IG 2018) Innovació (IG 2018)
		Atracció i desenvolupament del talent	GRI 103: Enfocament de gestió GRI 401: Ocupació GRI 402: Relacions treballador-empresa GRI 403: Salut i seguretat a la feina GRI 404: Formació i ensenyament	Gestió de persones (IG 2018)
		Innovació oberta i tecnologia	GRI 103: Enfocament de gestió	Innovació (IG 2018)
	Compromís social	Diversitat, igualtat i conciliació	GRI 103: Enfocament de gestió GRI 405: Diversitat i igualtat d'oportunitats	Gestió de persones – Diversitat, igualtat d'oportunitats i conciliació (IG 2018)
		Inclusió financera	GRI 103: Enfocament de gestió	Sostenibilitat – Responsabilitat amb la societat (IG 2018)
		Impuls de l'activitat econòmica i empresarial	GRI 103: Enfocament de gestió	La nostra identitat – Contribució a la societat (IG 2018)
		Compromís social i voluntariat	GRI 103: Enfocament de gestió GRI 413: Comunitats locals	Sostenibilitat – Responsabilitat amb la societat (IG 2018)

Temes materials i subtemes

CONFIANÇA QUALITAT COMPROMÍS SOCIAL

Els temes rellevants integren subtemes que fan tangibles aquestes qüestions en l'Entitat.

Rendibilitat, solvència i estabilitat

- Resultats econòmics i financers
- Dividend elevat i estable
- Optimització del capital
- Estabilitat i solidesa financera

Govern corporatiu

- Estructura de govern
- Cultura de lideratge ètic i responsable
- Composició de comitès
- Credibilitat professional de l'Alta Direcció
- Remuneració de directius i Consell
- Informació clara, transparència i proximitat a l'accionista

Gestió de riscos i compliment

- Gestió activa dels riscos
- Adaptació a la regulació
- Cultura de control intern i compliment
- Sensibilització risc de conducta
- Risc polític
- Relacions estables i de confiança
- Diversificació del negoci
- Estàndards externs per informar el sistema de gestió de riscos

Criteris ambientals i socials en el negoci

- Desenvolupament del Pla mediambiental i gestió d'impactes socials i mediambientals
- Inversió socialment responsable
- Incorporació de criteris mediambientals en productes i serveis
- Compres responsables
- Gestió específica de riscos ASG*

Cultura ètica i responsable

- Respecte als Drets Humans i als del consumidor
- Adaptació i desenvolupament de polítiques responsables
- Polítiques de comercialització responsable
- Aliances i adhesió a diverses iniciatives de sostenibilitat
- Productes financers segurs, fiables i de qualitat

Transparència i comercialització responsable

- Llenguatge clar, transparent i senzill
- Activitat publicitària transparent, responsable i d'acord amb la normativa
- Diàleg i participació de stakeholders

Seguretat i protecció de dades

- Privacitat i ciberseguretat del client
- Ús adequat de la tecnologia
- Protecció de dades

Solucions adaptades a les necessitats dels clients

- Model d'atenció personalitzada
- Solucions financeres i no financeres
- Àmplia xarxa d'experts formats i especialitzats
- Solucions senzilles, convenients, innovadores i diferenciades
- Solucions per a la mobilitat
- Diversificació, innovació i proposta de valor diferència

Proximitat, accessibilitat i digitalització

- Qualitat de l'experiència i satisfacció del client
- Extensa xarxa de distribució omnicanal
- Usabilitat de productes i serveis
- Alta capil·laritat de la xarxa comercial
- Digitalització de l'experiència del client

Atracció i desenvolupament del talent

- Alta capacitació i compromís
- Formació en capacitats professionals crítiques de l'equip
- Cultura meritocràtica: avaluació de competències
- Benestar dels empleats: beneficis socials, seguretat laboral i hàbits saludables

Innovació oberta i tecnologia

- Inversió en tecnologia i capacitat de lideratge en innovació
- Impuls intern de la innovació i millora de processos
- Foment de models d'intel·ligència col·lectiva i cocreació
- Col·laboració amb nous entrants en el mercat financer

Diversitat, igualtat i conciliació

- Cultura de la diversitat i la integració
- Foment de la igualtat d'oportunitats i condicions
- Apoderament de la dona i igualtat
- Conciliació vida laboral i familiar de tots els empleats

Inclusió financera

- Foment de les microfinances MicroBank
- Cultura financera responsable i foment de l'estalvi a llarg termini
- Solucions per a clients en dificultats econòmiques
- Productes i serveis per a persones amb capacitats diverses
- Productes i serveis assequibles per al nombre més gran de persones possible

Impuls de l'activitat econòmica i empresarial

- Impuls a l'emprenedoria i innovació social
- Suport a pimes i autònoms
- Generació d'ocupació i autoocupació
- Contribució a l'economia i a les finances públiques

Compromís social i voluntariat

- Col·laboració activa amb l'Obra Social de la Fundació Bancària "la Caixa"
- Voluntariat corporatiu
- Contribució a la resolució dels reptes socials més urgents
- Política activa d'ajudes a l'habitatge
- Inversió en la comunitat en àrees definides i alineades amb l'estratègia

3. CONTRIBUCIÓ 2018 ALS OBJECTIUS DE DESENVOLUPAMENT SOSTENIBLE

ODS PRIORITARIS	INICIATIVES DESTACADES	TEMES MATERIALS RELACIONATS
	• Microcrèdits concedits - MicroBank • Acció social Obra Social "la Caixa" • Proximitat i accessibilitat de caixers i oficines a escala local • Programa de Voluntariat Corporatiu; tallers sobre finances • Educació financera • *Crowdfunding* solidaris • Setmanes Socials del banc	• Criteris ambientals i socials en el negoci • Solucions adaptades a les necessitats dels clients • Proximitat, accessibilitat i digitalització • Inclusió financera • Compromís social i voluntariat
	• Microcrèdits concedits a emprenedors i autònoms • Llocs de treball creats a partir de microcrèdits atorgats a emprenedors i negocis • Inversió en desenvolupament i tecnologia Grup CaixaBank • Llocs de treball indirectes generats a través de la contractació de proveïdors • Oportunitats de treball generades a través del Programa Incorpora de l'Obra Social "la Caixa"	• Rendibilitat, solvència i estabilitat • Solucions adaptades a les necessitats dels clients • Innovació oberta i tecnologia • Atracció i desenvolupament del talent • Inclusió financera • Impuls de l'activitat econòmica i empresarial • Compromís social i voluntariat
	• Aliança estratègica amb Fundació Bancària "la Caixa" • Presidència Xarxa Espanyola del Pacte Mundial de Nacions Unides i vocalia a la Junta Grup Espanyol de Creixement Verd • Membre de la Junta Grup Espanyol de Creixement Verd • Adhesió a l'aliança mundial UNEPFI i als Principis de Banca Responsable • Col·laboració amb entitats socials a través de MicroBank, l'Associació de Voluntaris "la Caixa", entre d'altres	• Inclusió financera • Compromís social i voluntariat

ODS DESTACATS	INICIATIVES DESTACADES	TEMES MATERIALS RELACIONATS
	• Pla d'Igualtat i programa Wengage • Promoció de dones directives • Adhesió a Women Empowerment Principles de Nacions Unides • Línia de crèdit per a dones emprenedores a través del Fons Europeu d'Inversions • Premis i patrocinis per donar visibilitat a les dones	• Govern corporatiu • Atracció i desenvolupament del talent • Diversitat, igualtat i conciliació • Inclusió financera • Compromís social i voluntariat
	• Microcrèdits concedits a emprenedors i autònoms • Inversió en desenvolupament, tecnologia i seguretat de la informació • Inversió en digitalització i innovació	• Solucions adaptades a les necessitats dels clients • Innovació oberta i tecnologia
	• Pla ambiental 2016-2018 • Inclusió en CDP (*Carbon Disclosure Project*) • 100% d'emissions de CO2 compensats • Reducció en generació residus paper i cartró • Línies d'ecofinançament	• Criteris ambientals i socials en el negoci • Solucions adaptades a les necessitats dels clients
	• Signants dels Principis de l'Equador • Membres de la Junta Grup Espanyol de Creixement Verd • Línies d'ecofinançament i finançament d'energies renovables • Consum d'energia d'origen renovable • 100% d'emissions de CO_2 compensades	• Criteris ambientals i socials en el negoci • Compromís social i voluntariat

ODS COMPLEMENTARIS	INICIATIVES DESTACADES	TEMES MATERIALS RELACIONATS
	• Col·laboració amb GAVI the Vaccine Alliance a través de la Fundació Bancària "la Caixa" per a la vacunació infantil en països en desenvolupament	• Compromís social i voluntariat
	• Formació sobre finances bàsica a col·lectius vulnerables —adults i joves— a través de MicroBank i Voluntaris de "la Caixa" • Programa Aula de formació financera per a accionistes • Iniciatives Dialoga i CaixaFutur educació financera • CaixaBank Research i càtedres	• Compromís social i voluntariat
	• Finançament d'energies renovables • Adhesió a la iniciativa internacional RE100 • Reducció consum energia	• Criteris ambientals i socials en el negoci
	• Concessió de microcrèdits - MicroBank • Aliança estratègica amb Fundació Bancària "la Caixa" • Parc habitatge social • Tallers d'educació financera en col·laboració amb Voluntaris de "la Caixa", MicroBank i entitats socials	• Criteris ambientals i socials en el negoci • Solucions adaptades a les necessitats dels clients • Proximitat, accessibilitat i digitalització • Inclusió financera • Compromís social i voluntariat
	• Política Anticorrupció • Política de Drets Humans • Política de Control i Gestió del Risc Fiscal • Adhesió a Autocontrol, Associació per a l'Autoregulació Comercial i bones pràctiques publicitàries	• Govern corporatiu • Gestió de riscos i compliment • Cultura ètica i responsable • Transparència i comercialització responsable • Criteris ambientals i socials en el negoci

4. ÍNDEX DE CONTINGUTS GRI

Opció d'acord amb els Estàndards GRI: opció Exhaustiva

A partir dels resultats de l'Estudi de Materialitat 2018, alguns indicadors han estat considerats com a no materials o no rellevants per a CaixaBank.

CONTINGUTS GENERALS

Estàndard GRI	Contingut	Apartat / Omissió
GRI 101: Fonaments		
Continguts generals		
Perfil de l'organització		
GRI 102: Continguts generals	102-1 Nom de l'organització	Nota 1.1 CAC 2018
	102-2 Activitats, marques, productes i serveis	Apartat "Model de Negoci" IG 2018
	102-3 Ubicació de la seu	Nota 1.1 CAC 2018
	102-4 Ubicació de les operacions	Apartat "Model de Negoci" IG 2018
	102-5 Propietat i forma jurídica	Nota 1.1 CAC 2018 Apartat "La nostra identitat - Estructura accionarial – Gràfica Estructura de base accionarial" IG 2018
	102-6 Mercats servits	Apartat "Model de Negoci" IG 2018
	102-7 Mida de l'organització	Apartat "CaixaBank el 2018 " IG 2018 Balanç consolidat CAC 2018
	102-8 Informació sobre empleats i altres treballadors	Apartat "Gestió de persones – Introducció" IG 2018 Apartat "Indicadors Llei 11/2018, de 28 de desembre – Gestió de persones" IG 2018
	102-9 Cadena de subministrament	CaixaBank és un grup integrat amb activitat bancària i asseguradora. La cadena de valor consisteix en aquells béns i serveis que permeten als seus professionals dur a terme la seva feina. Els seus proveïdors inclouen, entre d'altres, empreses que subministren espais, materials d'oficina, publicitat, equips informàtics, serveis tecnològics i de telecomunicacions, serveis de seguretat i altres serveis. El Grup basa la seva actuació en els valors de qualitat, confiança i compromís social. De manera coherent, a l'hora d'adquirir productes i serveis, el Grup té com a objectiu treballar amb proveïdors que garanteixin un alt estàndard de qualitat i seguretat, i que treballin amb condicions socials i ambientals responsables. Els pagaments realitzats a proveïdors de CaixaBank es detallen en la Nota 33 dels Comptes Anuals Individuals de l'exercici 2018 (d'ara endavant, "CAI"). Els pagaments realitzats a proveïdors del Grup CaixaBank, tret dels corresponents als negocis de BPI, es detallen en la Nota 35 CAC 2018. Els pagaments realitzats per BPI arriben als 376 milions d'euros i tenen un període mitjà de pagament de 30 dies. Més informació: Portal de proveïdors

Estàndard GRI	Contingut	Apartat / Omissió
	102-10 Canvis significatius en l'organització i la seva cadena de subministrament	Apartat "Fites i Fets Rellevants el 2018" IG 2018
	102-11 Principi o enfocament de precaució	Apartat "La nostra Identitat - Comportament responsable i ètic: polítiques, codis i normes internes - Taula Principals aliances i adhesions" IG 2018, en referència a l'adhesió al CDP – Climate Change (www.cdp.net). Apartat "Sostenibilitat – Sostenibilitat ambiental" IG 2018 Política de responsabilitat Social Corporativa de CaixaBank.
	102-12 Iniciatives externes	Apartat "La nostra Identitat - Comportament responsable i ètic: polítiques, codis i normes internes - Taula Principals aliances i adhesions" IG 2018 Apartat "Gestió de persones – Principis de gestió – Diversitat, igualtat d'oportunitats i conciliació – Taula Adhesions" IG 2018 Més: Subapartat Iniciatives i adhesions en Responsabilitat Corporativa en el web corporatiu de CaixaBank.
	102-13 Afiliació a associacions	Apartat "Entorn i estratègia – Context regulatori" IG 2018
Estratègia		
GRI 102: Continguts generals	102-14 Declaració d'alts executius responsables de la presa de decisions	Apartats "Carta del President" i "Carta del Conseller Delegat" IG 2018
	102-15 Principals impactes, riscos i oportunitats	Apartat "Entorn i estratègia – Context econòmic" IG 2018 Apartat "Entorn i estratègia – Context competitiu i social" IG 2018 Apartat "Entorn i estratègia – Context regulatori" IG 2018 Apartat "Gestió del risc" IG 2018 Annex: Estudi de Materialitat IG 2018
Ètica i integritat		
GRI 102: Continguts generals	102-16 Valors, principis, estàndards i normes de conducta	Apartat "La nostra identitat - Comportament responsable i ètic: polítiques, codis i normes internes" IG 2018
	102-17 Mecanismes d'assessorament i preocupacions ètiques	Apartat "La nostra identitat - Comportament responsable i ètic: polítiques, codis i normes internes" IG 2018
Governança		
	102-18 Estructura de governança	Apartat "Govern Corporatiu – Estructura de govern corporatiu" IG 2018

Estàndard GRI	Contingut	Apartat / Omissió
GRI 102: Continguts generals	102-19 Delegació d'autoritat	Vegeu l'article 4.2 del Reglament del Consell, aquest vetllarà perquè en les seves relacions amb els grups d'interès CaixaBank respecti la legislació vigent, compleixi de bona fe les seves obligacions i contractes explícits i implícits, respecti els usos i les bones pràctiques pròpies dels sectors i territoris on exerceixi la seva activitat, i observi els principis addicionals de responsabilitat social que l'Entitat decideixi acceptar voluntàriament. A més a més, entre les funcions indelegables del Consell, tal com s'apunta en l'article esmentat, està la d'aprovar la Política de Responsabilitat Social Corporativa. Addicionalment, l'article 15 especifica que la Comissió de Nomenaments és responsable de supervisar l'actuació de l'Entitat amb relació als temes de responsabilitat social corporativa i elevar al Consell les propostes que consideri oportunes en aquesta matèria. L'Entitat també compta amb la Comissió de Riscos que supervisa, entre d'altres, la gestió del risc reputacional. Apartat "Govern Corporatiu – Estructura de Govern Corporatiu" IG 2018 Apartat "Govern Corporatiu – Alta Direcció" IG 2018 Nota 3.2 CAC 2018. Secció C.1.9 IAGC 2018.
	102-20 Responsabilitat en l'àmbit executiu de temes econòmics, ambientals i socials	Apartat "Govern Corporatiu – Alta Direcció – Taula de Principals Comitès" IG 2018
	102-21 Consulta a grups d'interès sobre temes econòmics, ambientals i socials	Segons els articles 34, 35 i 36 del Reglament del Consell d'Administració, el Consell arbitrarà els cursos adequats per conèixer les propostes que puguin formular els accionistes amb relació a la gestió de CaixaBank. Apartat "La nostra identitat – Estructura accionarial - Transparència i proximitat en la relació amb l'accionista" IG 2018 Annex: Estudi de Materialitat IG 2018.
	102-22 Composició del màxim òrgan de govern	Apartat "Govern Corporatiu – Estructura de Govern Corporatiu" IG 2018 Seccions C.1.2, C.1.3, C.1.10, C.1.11 i C.1.12 IAGC 2018.
	102-23 President del màxim òrgan de govern	A CaixaBank, les funcions de President i de Conseller Delegat són diferents i complementàries, amb una clara divisió de responsabilitats. El President és l'alt representant de l'Entitat i líder del Consell d'Administració. De manera complementària, existeix la figura del Conseller Delegat com a primer executiu encarregat del desenvolupament de l'estratègia, sempre dins del mandat establert pels òrgans de govern. Així mateix, existeix la figura del Conseller Coordinador nomenat entre els Consellers Independents que coordina, reuneix i es fa ressò de les preocupacions dels altres consellers independents, a més de dirigir l'avaluació periòdica del President, presidir el Consell quan aquest no hi és i el Vicepresident tampoc, entre altres funcions que li són assignades. Apartat "Govern Corporatiu – Estructura de Govern Corporatiu" IG 2018 Seccions C.1.2 i C.1.3 IAGC 2018.

Estàndard GRI	Contingut	Apartat / Omissió
	102-24 Nominació i selecció del màxim òrgan de govern	La Comissió de Nomenaments analitza i proposa perfils de candidats per proveir els llocs de membres del Consell d'Administració i complir amb les exigències d'idoneïtat per a una entitat de crèdit. Per fer-ho, cal tenir sempre present el principi de diversitat de coneixements, de gènere i d'experiències necessàries per a l'exercici del seu càrrec. Addicionalment, es respectarà el principi de no discriminació i de la igualtat de tracte. El mes de setembre del 2018, el Consell va aprovar una Política de selecció, diversitat i avaluació de la idoneïtat dels consellers i dels membres de l'alta direcció i altres titulars de funcions clau de CaixaBank i del Grup. Aquesta política recull els principals aspectes i compromisos de CaixaBank i el seu Grup en matèria de nomenament i selecció de consellers. El procediment de selecció dels membres del Consell que s'estableix en la Política es complementarà, quan resulti aplicable, amb allò que preveu el Protocol de Procediments de Selecció i Avaluació de la Idoneïtat de Càrrecs o la norma interna equivalent existent en cada moment. Els acords adoptats en el marc de la Política respectaran en tot moment la legislació vigent, el sistema i les normes de govern corporatiu, i també les recomanacions i els principis de bon govern. Apartat "Govern Corporatiu" IG 2018 Secció C.1.16 IAGC 2018.
	102-25 Conflictes d'interessos	Nota 9.3 CAC 2018
	102-26 Funció del màxim òrgan de govern en la selecció d'objectius, valors i estratègia	Apartat "La nostra identitat – Comportament responsable i ètic: polítiques, codis i normes internes" IG 2018 Apartat "Govern Corporatiu – Estructura de Govern Corporatiu" IG 2018
	102-27 Coneixements col·lectius del màxim òrgan de govern	El 2018 el programa formatiu per als consellers ha consistit en un total de 10 sessions, d'unes 2 hores de durada cadascuna, que alts directius de CaixaBank han impartit sobre matèries pròpies de les seves àrees de responsabilitat i que han estat adreçades bàsicament a consellers de nova i futura incorporació. Han impartit formació el Director General de Riscos, el Director General d'Assegurances i Gestió d'Actius, el Director Executiu d'Intervenció, Control de Gestió i Capital, el Director Executiu de Finances, el Subdirector General de Compliance, el Director Corporatiu de Compliment Normatiu i el Conseller Delegat de CaixaBank Payments.
	102-28 Avaluació de l'acompliment del màxim òrgan de govern	Seccions C.1.17 i C.1.18 IAGC 2018
	102-29 Identificació i gestió d'impactes econòmics, ambientals i socials	Les Comissions Delegades s'encarreguen de supervisar els afers ambientals, socials i econòmics. Aquesta gestió inclou tant la supervisió de riscos com d'oportunitats, i també el compliment amb acords internacionals, codis de conducta i principis. Per al desenvolupament de les seves funcions, les Comissions poden comptar amb el suport d'assessors externs independents, i també de la informació pròpia de la companyia a partir de les reunions amb la direcció. Apartat "Govern Corporatiu – Estructura de govern corporatiu" IG 2018. Política de Responsabilitat Social Corporativa de CaixaBank. Secció C i E IAGC 2018.
	102-30 Eficàcia dels processos de gestió del risc	Apartat "Gestió del Risc – Elements Centrals de la Gestió del Risc" IG 2018

Estàndard GRI	Contingut	Apartat / Omissió
	102-31 Avaluació de temes econòmics, ambientals i socials	Nota 3.2 CAC 2018. Apartat "Govern Corporatiu – Estructura Govern Corporatiu" IG 2018 Apartat "Govern Corporatiu – Alta Direcció" IG 2018 Política de Responsabilitat Social Corporativa de CaixaBank.
	102-32 Funció del màxim òrgan de govern en l'elaboració d'informes de sostenibilitat	La Direcció Executiva d'Intervenció, Control de Gestió i Capital és l'encarregada de la preparació i la coordinació de l'IG de l'exercici 2018, que inclou l'estat d'informació no financera. Aquest informe és posteriorment revisat pel Comitè de Direcció, la Comissió de Nomenaments, la Comissió d'Auditoria i Control i el Consell d'Administració de l'Entitat, aquest últim amb la responsabilitat de formular l'Estat d'Informació No Financera que agrupa la informació de sostenibilitat que es determina significativa per llei i a partir de l'Estudi de Materialitat.
	102-33 Comunicació de preocupacions crítiques	Apartat "Govern Corporatiu – Estructura Govern Corporatiu" IG 2018 Apartat "Govern Corporatiu – Alta Direcció" IG 2018 Secció E IAGC 2018. El Comitè de Direcció és l'encarregat d'informar el Consell d'Administració sobre el pla operatiu anual, incloent-hi qualsevol aspecte crític que es consideri rellevant i convenient.
	102-34 Naturalesa i nombre total de preocupacions crítiques	No hi ha preocupacions crítiques en el curs de l'exercici 2018. Seccions C.1.5 i C.1.17 IAGC 2018.
	102-35 Polítiques de remuneració	Nota 9.1 i 9.2 CAC 2018 Secció A.1 de l'Informe Anual de Remuneracions de l'exercici 2018.
	102-36 Procés per determinar la remuneració	Secció A.1 de l'Informe Anual de Remuneracions de l'exercici 2018. Secció B de l'Informe Anual de Remuneracions de l'exercici 2018.
	102-37 Relació dels grups d'interès en la remuneració	Secció A.4 i B.4 de l'Informe Anual de Remuneracions de l'exercici 2018. L'Informe de remuneracions dels consellers corresponent a l'exercici 2018 se sotmetrà al vot consultiu de la Junta General d'Accionistes. Més informació: Apartat sobre la Junta General d'accionistes en el web corporatiu. Annex: Estudi de Materialitat IG 2018
	102-38 Ràtio de compensació total anual	Nota 9.1 CAC 2018 Apartat "Indicadors Llei 11/2018, de 28 de desembre – Gestió de persones – Taules 7.12 / 7.13 / 7.14 / 7.15" IG 2018
	102-39 Ràtio de l'increment percentual de la compensació total anual	Nota 9.1 CAC 2018 Apartat "Indicadors Llei 11/2018, de 28 de desembre – Gestió de persones – Taules 7.12 / 7.13 / 7.14 / 7.15" IG 2018
Participació dels grups d'interès		
	102-40 Llista de grups d'interès	Política de Responsabilitat Social Corporativa de CaixaBank (Apartat 4.3)

Estàndard GRI	Contingut	Apartat / Omissió
GRI 102: Continguts generals	102-41 Acords de negociació col·lectiva	Apartat "Gestió de persones – Principis de gestió – Diversitat, igualtat d'oportunitats i conciliació" IG 2018 Apartat "Gestió de persones – Principis de gestió – Seguretat, salut i benestar corporatiu" IG 2018 Apartat "Gestió de persones – Llibertat d'associació i representació" IG 2018
	102-42 Identificació i selecció de grups d'interès	La identificació i la selecció dels grups d'interès es duu a terme mitjançant l'anàlisi i la reflexió interna de l'equip directiu. Responsabilitat Corporativa revisa de manera contínua els grups d'interès identificats i els processos actius d'escolta, de diàleg i de seguiment d'aquests grups per conèixer i satisfer les seves expectatives i necessitats. Política de Responsabilitat Social Corporativa de CaixaBank (Apartat 4.3)
	102-43 Enfocament per a la participació dels grups d'interès	Apartat "Experiència de client – Customer centric" IG 2018 Apartat "Experiència de client – Servei d'Atenció al Client" IG 2018 Apartat "La nostra identitat – Estructura accionarial - Transparència i proximitat en la relació amb l'accionista" IG 2018 Apartat "Gestió de persones – Entorn laboral" IG 2018 Apartat "Sostenibilitat – Sostenibilitat ambiental – Gestionar els riscos ESG i climàtics" IG 2018 Annex: Estudi de Materialitat IG 2018
	102-44 Temes i preocupacions clau esmentades	Annex: Estudi de Materialitat – Apartat Temes materials, grups d'interès i RSC de CaixaBank IG 2018
Pràctiques per a l'elaboració d'informes		
GRI 102: Continguts generals	102-45 Entitats incloses en els estats financers consolidats	Nota 2.1 i Annexos 1, 2 i 3 CAC 2018
	102-46 Definició dels continguts dels informes i de les Cobertures del tema	Annex: Estudi de Materialitat IG 2018 (Temes materials, grups d'interès i RSC de CaixaBank) Addicionalment, per definir els continguts de l'informe s'han considerat els requeriments de la Llei 11/2018.
	102-47 Llista de temes materials	Annex: Estudi de Materialitat IG 2018 (Temes materials, grups d'interès i RSC de CaixaBank)
	102-48 Reexpressió de la informació	No hi ha hagut cap reformulació de la informació d'exercicis anteriors.
	102-49 Canvis en l'elaboració d'informes	El 2018, no s'han produït canvis significatius en la llista de temes materials respecte dels períodes objecte d'informes anteriors, tret d'aquells temes relatius a la inclusió dels aspectes derivats de l'aplicació de la Llei 11/2018.
	102-50 Període objecte de l'informe	Exercici 2018
	102-51 Data de l'últim informe	L'Informe Corporatiu Integrat de l'exercici 2017, elaborat segons el marc GRI Standards, va ser publicat el mes de març de 2018. Per la seva banda, l'Informe de Gestió Consolidat de l'exercici 2017, elaborat segons els Principis del Pacte Mundial de les Nacions Unides, va ser publicat el mes febrer de 2018.
	102-52 Cicle d'elaboració d'informes	Anual.
	102-53 Punt de contacte per a preguntes sobre l'informe	Els canals habituals d'atenció a clients, accionistes, inversors institucionals o mitjans, disponibles en el web corporatiu.

Estàndard GRI	Contingut	Apartat / Omissió
	102-54 Declaració d'elaboració de l'informe d'acord amb els Estàndards GRI	Apartat "Una altra informació - Marc normatiu" IG 2018
	102-55 Índex de continguts GRI	Annex: Estudi de Materialitat IG 2018
	102-56 Verificació externa	Informe de revisió independent

TEMES MATERIALS

Estàndard GRI	Contingut	Apartat / Omissió
Tema material: Rendibilitat, solvència i estabilitat		
GRI 103: Enfocament de gestió	103-1 Explicació del tema material i la seva Cobertura	Apartat "Gestió de risc" IG 2018. Apartat "Resultats i Informació Financera" IG 2018
	103-2 L'enfocament de gestió i els seus components	Apartat "Gestió de risc" IG 2018. Apartat "Resultats i Informació Financera" IG 2018
	103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	Apartat "Resultats i Informació Financera" IG 2018
GRI 201: Acompliment econòmic		
GRI 201: Acomplimen t econòmic	201-1 Valor econòmic directe generat i distribuït	Apartat "La nostra identitat – Contribució a la Societat" IG 2018 Apartat "Indicadors Llei 11/2018, de 28 de desembre – Contribució a la societat – Taules 1.1" IG 2018
	201-2 Implicacions financeres i altres riscos i oportunitats derivades del canvi climàtic	CaixaBank està en procés de definir quins sectors representen una oportunitat per al negoci en qüestions mediambientals.
	201-3 Obligacions del pla de beneficis definits i altres plans de jubilació	Apartat "Resultats i informació financera – Resultats – Aspectes singulars de l'exercici 2018" IG 2018 Nota 23.1 CAC 2018.
	201-4 Assistència financera rebuda del govern	Apartat "La nostra identitat – Contribució a la Societat" IG 2018
GRI 203: Impactes econòmics indirectes		
GRI 203: Impactes econòmics indirectes	203-1: Inversions en infraestructures i serveis recolzats	Apartat "Sostenibilitat – Responsabilitat amb la societat" IG 2018
	203-2 Impactes econòmics indirectes significatius	Apartat "Sostenibilitat – Responsabilitat amb la societat" IG 2018
GRI 204: Pràctiques d'adquisició		

Estàndard GRI	Contingut	Apartat / Omissió
GRI 204: Pràctiques d'adquisició	204-1 Proporció de despesa en proveïdors locals	Els pagaments realitzats a proveïdors de CaixaBank es detallen en la Nota 33 CAI 2018 Els pagaments realitzats a proveïdors del Grup CaixaBank, tret dels corresponents als negocis de BPI, es detallen en la Nota 35 CAC 2018. Els pagaments realitzats per BPI arriben als 376 milions d'euros i tenen un període mitjà de pagament de 30 dies. Apartat "Sostenibilitat – Sostenibilitat ambiental – Minimitzar l'impacte ambiental" IG 2018
Tema material: Govern corporatiu		
GRI 103: Enfocament de gestió	103-1 Explicació del tema material i la seva Cobertura	Apartat "Govern Corporatiu" IG 2018
	103-2 L'enfocament de gestió i els seus components	Apartat "Govern Corporatiu" IG 2018
	103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	Apartat "Govern Corporatiu" IG 2018
Tema material: Gestió de riscos i compliment		
GRI 103: Enfocament de gestió	103-1 Explicació del tema material i la seva Cobertura	Apartat "Gestió del risc" IG 2018
	103-2 L'enfocament de gestió i els seus components	Apartat "Gestió del risc" IG 2018
	103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	Apartat "Gestió del risc" IG 2018 Nota 3 CAC 2018.
GRI 415: Política pública		
GRI 415, Política pública	415-1 Contribucions a partits i/o representants polítics	Apartat "La nostra identitat – Comportament responsable i ètic: polítiques, codis i normes internes" IG 2018 inclou informació qualitativa amb relació a les contribucions a partits i/o representacions polítiques.
GRI 419: Compliment socioeconòmic		
GRI 419, Compliment socioeconòmic	419-1 Incompliment de les lleis i de les normatives en els àmbits social i econòmic	Amb data 13 de febrer de 2018 es va imposar sanció, que no és ferma, publicada en el BOE amb data 28 de març de 2018 (https://www.boe.es/boe/dias/2018/03/28/pdfs/BOE-A-2018-4383.pdf). En l'actualitat està sent objecte de recurs contenciós administratiu, sense perjudici d'haver fet l'abonament íntegre de la sanció. Més informació: Nota 23 CAC 2018
Tema material: Criteris ambientals i socials en el negoci		
GRI 103: Enfocament de gestió	103-1 Explicació del tema material i la seva Cobertura	Apartat "La nostra identitat – Comportament responsable i ètic: polítiques, codis i normes internes" IG 2018 Apartat "Sostenibilitat – Sostenibilitat ambiental" IG 2018
	103-2 L'enfocament de gestió i els seus components	Apartat "La nostra identitat – Comportament responsable i ètic: polítiques, codis i normes internes" IG 2018 Apartat "Sostenibilitat – Sostenibilitat ambiental" IG 2018

Estàndard GRI	Contingut	Apartat / Omissió
	103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	Apartat "La nostra identitat – Comportament responsable i ètic: polítiques, codis i normes internes" IG 2018 Apartat "Sostenibilitat – Sostenibilitat ambiental" IG 2018
GRI 307: Compliment ambiental		
GRI 307, Compliment ambiental	307-1 Incompliment de la legislació i normativa ambiental	Nota 42.1 CAC 2018. CaixaBank no ha estat objecte de multes o sancions rellevants relacionades amb el compliment de la normativa ambiental el 2018
GRI 308: Avaluació ambiental de proveïdors		
GRI 308, Avaluació ambiental de proveïdors	308-1 Nous proveïdors que han passat filtres d'avaluació i de selecció d'acord amb els criteris ambientals	Apartat "Sostenibilitat – Sostenibilitat ambiental – Minimitzar l'impacte ambiental" IG 2018
	308-2 Impactes ambientals negatius en la cadena de subministrament i mesures adoptades	Apartat "Sostenibilitat – Sostenibilitat ambiental – Minimitzar l'impacte ambiental" IG 2018
GRI 412: Avaluació de drets humans		
GRI 412, Avaluació de drets humans	412-1 Operacions sotmeses a revisions o avaluacions d'impacte sobre els drets humans	Apartat "La nostra identitat – Comportament responsable i ètic: polítiques, codis i normes internes" IG 2018 Apartat "Indicadors Llei 11/2018, de 28 de desembre – Denúncies per cas de vulneració dels drets humans" IG 2018
	412-2 Formació d'empleats en polítiques o procediments sobre drets humans	Apartat "La nostra identitat – Comportament responsable i ètic: polítiques, codis i normes internes" IG 2018
	412-3 Acords i contractes d'inversió significatius amb clàusules sobre drets humans o sotmesos a l'avaluació de drets humans	No s'han identificat contractes amb acords d'inversió significatius que incloguin clàusules de drets humans en haver-se considerat que no hi ha riscos que ho facin necessari. El 2016 es va fer un procés de due diligence de riscos de drets humans. La Política de Drets Humans de CaixaBank posa de manifest el seu compromís amb aquests drets, d'acord amb els Principis Rectors sobre les empreses i els drets humans de les Nacions Unides.
GRI 414: Avaluació social dels proveïdors		
GRI 414, Avaluació social dels proveïdors	414-1 Nous proveïdors que han passat filtres de selecció d'acord amb els criteris socials	Apartat "La nostra identitat – Comportament responsable i ètic: polítiques, codis i normes internes" IG 2018 Apartat "Sostenibilitat – Sostenibilitat ambiental – Minimitzar l'impacte ambiental" IG 2018
	414-2 Impactes socials negatius en la cadena de subministrament i mesures adoptades	Els nous proveïdors s'han de donar d'alta en el Portal del proveïdor: allí han d'introduir les seves credencials i certificacions. El sistema de qualificació és únic i revisa tant aspectes tècnics i de solvència com de seguretat, salut i medi ambient. Apartat "La nostra identitat – Comportament responsable i ètic: polítiques, codis i normes internes" IG 2018 Apartat "Sostenibilitat – Sostenibilitat ambiental – Minimitzar l'impacte ambiental" IG 2018
Tema material: Cultura ètica i responsable		

Estàndard GRI	Contingut	Apartat / Omissió
GRI 103: Enfocament de gestió	103-1 Explicació del tema material i la seva Cobertura	Apartat "La nostra identitat – Comportament responsable i ètic: polítiques, codis i normes internes" IG 2018
	103-2 L'enfocament de gestió i els seus components	Apartat "La nostra identitat – Comportament responsable i ètic: polítiques, codis i normes internes" IG 2018
	103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	Apartat "La nostra identitat – Comportament responsable i ètic: polítiques, codis i normes internes" IG 2018
GRI 205: Anticorrupció		
GRI 205: Anticorrupció	205-1 Operacions avaluades per a riscos relacionats amb la corrupció	Apartat "La nostra identitat – Comportament responsable i ètic: polítiques, codis i normes internes – Política d'actuació en matèria anticorrupció" IG 2018 L'any 2018, s'ha continuat treballant en el desenvolupament del pla d'acció, que ha inclòs la revisió i l'actualització de les polítiques, de les normes i dels procediments aplicables, entre les quals hi ha el Codi Ètic i la Política Anticorrupció.
	205-2 Comunicació i formació sobre polítiques i procediments anticorrupció	Apartat "La nostra identitat – Comportament responsable i ètic: polítiques, codis i normes internes" IG 2018
	205-3 Casos de corrupció confirmats i mesures adoptades	Apartat "La nostra identitat – Comportament responsable i ètic: polítiques, codis i normes internes" IG 2018
GRI 206: Competència deslleial		
GRI 206: Competència deslleial	206-1 Accions jurídiques relacionades amb la competència deslleial i les pràctiques monopòliques i contra la lliure competència	Amb data 14 de febrer de 2018 es va imposar sanció, que no és ferma, publicada a la pàgina web del regulador de competència. En l'actualitat està sent objecte de recurs contenciós administratiu, sense perjudici d'haver fet l'abonament íntegre de la sanció. Tret d'aquest expedient, durant 2018 no hi ha hagut altres procediments legals d'aquesta naturalesa amb rellevància.
Tema material: Transparència i comercialització responsable		
GRI 103: Enfocament de gestió	103-1 Explicació del tema material i la seva Cobertura	Apartat "La nostra identitat – Comportament responsable i ètic: polítiques, codis i normes internes" IG 2018 Apartat "Experiència de client – Servei d'atenció al client" IG 2018
	103-2 L'enfocament de gestió i els seus components	Apartat "La nostra identitat – Comportament responsable i ètic: polítiques, codis i normes internes" IG 2018
	103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	Apartat "La nostra identitat – Comportament responsable i ètic: polítiques, codis i normes internes" IG 2018
GRI 417: Màrqueting i etiquetatge		
GRI 417, Màrqueting i etiquetat	417-1 Requeriments per a la informació i l'etiquetatge de productes i serveis	Apartat "La nostra identitat – Comportament responsable i ètic: polítiques, codis i normes internes" IG 2018
	417-2 Casos d'incompliment relacionats amb la informació i l'etiquetatge de productes i serveis	Durant el 2018 no s'ha rebut cap sanció significativa per incompliment de la regulació legal o dels codis voluntaris en matèria de publicitat o d'informació de productes i serveis.
	417-3 Casos d'incompliment relacionats amb comunicacions de màrqueting	Durant el 2018 no s'ha produït cap incompliment que hagi donat lloc a sancions significatives fermes per aquest motiu, addicionals als aspectes descrits en l'estàndard 419-1.

Estàndard GRI	Contingut	Apartat / Omissió
Tema material: Seguretat i protecció de dades		
GRI 103: Enfocament de gestió	103-1 Explicació del tema material i la seva Cobertura	Nota 3.8 CAC 2018 Apartat "La nostra identitat – Comportament responsable i ètic: polítiques, codis i normes internes" IG 2018 Apartat "Gestió del risc" IG 2018 Apartat "Innovació – Inversió sostinguda en ciberseguretat" IG 2018
	103-2 L'enfocament de gestió i els seus components	Nota 3.8 CAC 2018 Apartat "La nostra identitat – Comportament responsable i ètic: polítiques, codis i normes internes" IG 2018 Apartat "Gestió del risc" IG 2018 Apartat "Innovació – Inversió sostinguda en ciberseguretat" IG 2018
	103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	Nota 3.8 CAC 2018 Apartat "La nostra identitat – Comportament responsable i ètic: polítiques, codis i normes internes" IG 2018 Apartat "Gestió del risc" IG 2018 Apartat "Innovació – Inversió sostinguda en ciberseguretat" IG 2018
Indicadors CaixaBank Ciberseguretat	Formació a empleats en matèria de seguretat de la informació i ciberseguretat	Apartat "Innovació – Inversió sostinguda en ciberseguretat" IG 2018
GRI 418: Privacitat del client		
GRI 418, Privacitat del client	418-1 Reclamacions fonamentades relatives a violacions de privacitat del client i pèrdua de dades de client	Durant el 2018 no s'han conclòs expedients d'un import significatiu relatius a aquesta matèria, ni s'han rebut sancions que suposin imports significatius.
Tema material: Solucions adaptades a les necessitats dels clients		
GRI 103: Enfocament de gestió	103-1 Explicació del tema material i la seva Cobertura	Apartat "Experiència de client – Customer centric" IG 2018 Apartat "Model de negoci" IG 2018
	103-2 L'enfocament de gestió i els seus components	Apartat "Experiència de client – Customer centric" IG 2018
	103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	Apartat "Model de negoci" IG 2018
Tema material: Proximitat, accessibilitat i digitalització		
GRI 103: Enfocament de gestió	103-1 Explicació del tema material i la seva Cobertura	Apartat "Experiència de client – Estratègia omnicanal" IG 2018 Apartat "Sostenibilitat – Responsabilitat amb la societat" IG 2018 Apartat "Innovació – Ecosistema d'innovació + Infraestructura IT" IG 2018

Estàndard GRI	Contingut	Apartat / Omissió
	103-2 L'enfocament de gestió i els seus components	Apartat "Experiència de client – Estratègia omnicanal" IG 2018 Apartat "Sostenibilitat – Responsabilitat amb la societat" IG 2018 Apartat "Innovació – Ecosistema d'innovació + Infraestructura IT" IG 2018
	103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	Apartat "Experiència de client – Estratègia omnicanal" IG 2018 Apartat "Sostenibilitat – Responsabilitat amb la societat" IG 2018 Apartat "Innovació – Ecosistema d'innovació + Infraestructura IT" IG 2018
Indicadors CaixaBank Satisfacció Clients	Índex de satisfacció global de clients	Apartat "Experiència de client - Introducció" IG 2018
	Índex de recomanació NPS	Apartat "Experiència de client - Introducció" IG 2018
Indicadors CaixaBank Accessibilitat	Nombre d'oficines on s'han eliminat barreres	El 2018 s'han eliminat barreres a 165 oficines de CaixaBank.
	Percentatge d'oficines i de caixers accessibles	Apartat "Sostenibilitat – Responsabilitat amb la societat" IG 2018
Tema material: Innovació oberta i tecnologia		
GRI 103: Enfocament de gestió	103-1 Explicació del tema material i la seva cobertura	Apartat "Innovació" IG 2018 Apartat "Gestió del risc" IG 2018 Apartat "Entorn i estratègia – Context competitiu i social" IG 2018
	103-2 L'enfocament de gestió i els seus components	Apartat "Innovació" IG 2018 Apartat "Gestió del risc" IG 2018 Apartat "Entorn i estratègia – Context competitiu i social" IG 2018
	103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	Apartat "Innovació" IG 2018 Apartat "Gestió del risc" IG 2018 Apartat "Entorn i estratègia – Context competitiu i social" IG 2018
Indicadors CaixaBank Innovació i Tecnologia	Inversió total feta en desenvolupament i tecnologia	Apartat "Innovació" IG 2018
Tema material: Atracció i desenvolupament del talent		

Estàndard GRI	Contingut	Apartat / Omissió
GRI 103: Enfocament de gestió	103-1 Explicació del tema material i la seva Cobertura	Apartat "Gestió de persones – Principis de gestió – Diversitat, igualtat d'oportunitats i conciliació" IG 2018 Apartat "Gestió de persones – Principis de gestió – Política de compensació" IG 2018 Apartat "Gestió de persones – Principis de gestió – Desenvolupament professional i del talent basats en la meritocràcia" IG 2018 Apartat "Indicadors Llei 11/2018, de 28 de desembre – Gestió de persones – Nombre d'hores d'absentisme" IG 2018
	103-2 L'enfocament de gestió i els seus components	Apartat "Gestió de persones – Principis de gestió – Política de compensació" IG 2018 Apartat "Gestió de persones – Principis de gestió – Desenvolupament professional i del talent basats en la meritocràcia" IG 2018
	103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	Apartat "Gestió de persones – Principis de gestió – Política de compensació" IG 2018 Apartat "Gestió de persones – Principis de gestió – Desenvolupament professional i del talent basats en la meritocràcia" IG 2018
GRI 401: Ocupació		
GRI 401: Ocupació	401-1 Noves contractacions d'empleats i rotació de personal.	Apartat "Gestió de persones – Principis de gestió – Diversitat, igualtat d'oportunitats i conciliació – Taula de contractacions el 2018 " IG 2018 Apartat "Gestió de persones – Principis de gestió – Desenvolupament professional i del talent basats en la meritocràcia" IG 2018 Apartat "Indicadors Llei 11/2018, de 28 de desembre – Gestió de persones – Taules 7.9 / 7.10 / 7.11" IG 2018
	401-2 Beneficis per als empleats a temps complet que no es donen als empleats a temps parcial o temporals	En termes generals, no hi ha diferències en el gaudi dels beneficis socials amb motiu de la modalitat contractual de l'empleat, per bé que és cert que alguns d'ells requereixen certs requisits que, en cas de no complir-se, no permetrien accedir-hi.
	401-3 Permís parental	Apartat "Gestió de persones - Principis de gestió – Diversitat, igualtat d'oportunitats i conciliació" IG 2018
GRI 402: Relacions treballador-empresa		
GRI 402: Relacions treballador-empresa	402-1 Terminis d'avís mínims sobre canvis operacionals	En el curs de l'exercici 2018 es respecten els terminis establerts en la normativa laboral vigent per als diversos supòsits.
GRI 403: Salut i seguretat a la feina		
GRI 403: Salut i seguretat a la feina	403-1 Representació dels treballadors en comitès formals treballador-empresa de salut i seguretat	Apartat "Gestió de persones – Principis de gestió – Seguretat, salut i benestar corporatiu" IG 2018
	403-2 Tipus d'accidents i taxes de freqüència d'accidents, malalties professionals, dies perduts, absentisme i nombre de morts per accident laboral o malaltia professional	Apartat "Indicadors Llei 11/2018, de 28 de desembre – Gestió de persones – Índex d'accidentabilitat" IG 2018 Apartat "Indicadors Llei 11/2018, de 28 de desembre – Gestió de persones – Taula 7.16" IG 2018

Estàndard GRI	Contingut	Apartat / Omissió
	403-3 Treballadors amb alta incidència o alt risc de malalties relacionades amb la seva activitat	Com a conseqüència de les activitats del Grup, no hi ha un risc alt o una incidència de malalties de gravetat per als treballadors.
	403-4 Temes de salut i de seguretat tractats en acords formals amb sindicats	Apartat "Gestió de persones - Principis de gestió – Seguretat, Salut i benestar corporatiu" IG 2018 Apartat "Gestió de persones - Entorn laboral – Llibertat d'associació i representació" IG 2018
GRI 404: Formació i ensenyament		
GRI 404: Formació i ensenyament	404-1 Mitjana d'hores de formació a l'any per empleat	Apartat "Gestió de persones – Introducció – Taula de Desenvolupament de les capacitats professionals crítiques" IG 2018 Apartat "Indicadors Llei 11/2018, de 28 de desembre – Gestió de persones – Taula 7.17" IG 2018
	404-2 Programes per millorar les aptituds dels empleats i programes d'ajuda a la transició	Apartat "Gestió de persones – Principis de gestió – Impuls de les activitats formatives" IG 2018 Apartat "Gestió de persones – Principis de gestió – Desenvolupament professional i del talent basats en la meritocràcia)" IG 2018
	404-3 Percentatge d'empleats que reben avaluacions periòdiques de l'acompliment i del desenvolupament professional	Apartat "Gestió de persones – Principis de gestió – Desenvolupament professional i del talent basats en la meritocràcia)" IG 2018
Tema material: Diversitat, igualtat i conciliació		
GRI 103: Enfocament de gestió	103-1 Explicació del tema material i la seva Cobertura	Apartat "Gestió de persones – Principis de gestió – Diversitat, igualtat d'oportunitats i conciliació" IG 2018 Apartat "La nostra identitat – Comportament responsable i ètic: polítiques, codis i normes internes" IG 2018
	103-2 L'enfocament de gestió i els seus components	Apartat "Gestió de persones – Principis de gestió – Diversitat, igualtat d'oportunitats i conciliació" IG 2018 Apartat "La nostra identitat – Comportament responsable i ètic: polítiques, codis i normes internes" IG 2018
	103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	Apartat "Gestió de persones – Principis de gestió – Diversitat, igualtat d'oportunitats i conciliació" IG 2018 Apartat "La nostra identitat – Comportament responsable i ètic: polítiques, codis i normes internes" IG 2018
GRI 405: Diversitat i igualtat d'oportunitats		
GRI 405: Diversitat i igualtat d'oportunitats	405-1 Diversitat en òrgans de govern i empleats	Apartat "Govern corporatiu – Estructura de govern corporatiu" IG 2018 Apartat "Gestió de persones – Principis de gestió – Diversitat, igualtat d'oportunitats i conciliació" IG 2018 Apartat "Indicadors Llei 11/2018, de 28 de desembre – Gestió de persones – Nombre de treballadors amb discapacitat " IG 2018 Apartat "Indicadors Llei 11/2018, de 28 de desembre – Gestió de persones – Taules 7.1 / 7.2 / 7.3 / 7.4 / 7.5 / 7.6 / 7.7 / 7.8" IG 2018
	405-2 Ràtio del salari base i de la remuneració de les dones enfront dels homes	Apartat "Indicadors Llei 11/2018, de 28 de desembre – Gestió de persones – Bretxa salarial" IG 2018 Apartat "Indicadors Llei 11/2018, de 28 de desembre – Gestió de persones – Taules 7.12 / 7.13 / 7.14 / 7.15" IG 2018
Tema material: Inclusió financera		

Estàndard GRI	Contingut	Apartat / Omissió
GRI 103: Enfocament de gestió	103-1 Explicació del tema material i la seva Cobertura	Apartat "Sostenibilitat – Responsabilitat amb la societat" IG 2018
	103-2 L'enfocament de gestió i els seus components	Apartat "Sostenibilitat – Responsabilitat amb la societat" IG 2018
	103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	Apartat "Sostenibilitat – Responsabilitat amb la societat" IG 2018
Indicadors CaixaBank Inclusió Financera	Volum de finançament concedida a través de microcrèdits	Apartat "Sostenibilitat – Responsabilitat amb la societat" IG 2018 Apartat "La nostra identitat – Contribució a la societat" IG 2018
	Llocs de treball creats gràcies als microcrèdits	Apartat "Sostenibilitat – Responsabilitat amb la societat" IG 2018 Apartat "La nostra identitat – Contribució a la societat" IG 2018
Tema material: Impuls de l'activitat econòmica i empresarial		
GRI 103: Enfocament de gestió	103-1 Explicació del tema material i la seva Cobertura	Apartat "La nostra identitat – Contribució a la societat" IG 2018
	103-2 L'enfocament de gestió i els seus components	Apartat "La nostra identitat – Contribució a la societat" IG 2018
	103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	Apartat "La nostra identitat – Contribució a la societat" IG 2018
Indicadors CaixaBank Impuls a l'activitat econòmica	Nre. participants Premis Emprenedor XXI	El 2018, van participar un total de 962 persones en els Premis Emprenedor XXI.
	Volum de finançament per a petites, mitjanes i grans empreses	Apartat "La nostra identitat – Contribució a la societat" IG 2018
	Volum de finançament concedit a autònoms	Apartat "La nostra identitat – Contribució a la societat" IG 2018
Tema material: Compromís social i voluntariat		
GRI 103: Enfocament de gestió	103-1 Explicació del tema material i la seva Cobertura	Apartat "Sostenibilitat – Responsabilitat amb la societat" IG 2018
	103-2 L'enfocament de gestió i els seus components	Apartat "Sostenibilitat – Responsabilitat amb la societat" IG 2018
	103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	Apartat "Sostenibilitat – Responsabilitat amb la societat" IG 2018
GRI 413: Comunitats locals		
GRI 413, Comunitats locals	413-1 Operacions amb participació de la comunitat local, avaluacions de l'impacte i programes de desenvolupament	Apartat "Sostenibilitat – Responsabilitat amb la societat" IG 2018
	413-2 Operacions amb impactes negatius significatius –reals o potencials– en les comunitats locals	Apartat "Sostenibilitat – Responsabilitat amb la societat" IG 2018

La versió del nostre informe és una traducció de l'original, el qual va ser preparat en castellà. S'han pres totes les mesures necessàries per tal que la traducció sigui una representació el més acurada possible. Tot i això, en tots els aspectes d'interpretació de la informació, punts de vista i opinions, la versió original del nostre informe preval per davant d'aquesta traducció.

INFORME DE VERIFICACIÓ INDEPENDENT

Als accionistes de CaixaBank, S.A.:

D'acord amb l'article 49 del Codi de Comerç hem realitzat la verificació, amb l'abast de seguretat limitada, de l'Estat d'Informació No Financera adjunt (d'ara endavant EINF) corresponent a l'exercici finalitzat el 31 de desembre de 2018, de CaixaBank, S.A. i societats dependents (d'ara endavant CaixaBank o el Grup) que forma part de l'Informe de Gestió Consolidat (d'ara endavant IGC) de CaixaBank.

El contingut de l'EINF inclou informació addicional a la requerida per la normativa mercantil vigent en matèria d'informació no financera que no ha estat objecte del nostre treball de verificació. En aquest sentit, el nostre treball s'ha limitat exclusivament a la verificació de la informació identificada en la taula inclosa en l'apartat "Indicadors Llei 11/2018, de 28 de desembre" de l'EINF adjunt.

Així mateix, hem dut a terme un encàrrec d'assegurament moderat de l'aplicació dels principis de inclusivitat, rellevància i capacitat de resposta, tal com es descriu en la informació inclosa en l'apartat "Criteris i principis per a l'elaboració" del "Annex: Estudi de Materialitat i Continguts GRI" de l'IGC 2018 adjunt d'acord amb el que s'estableix en la Norma AA1000 AccountAbility Principles Standard 2008 (AA1000APS) emesa per AccountAbility.

Responsabilitat dels administradors

La formulació de l'EINF inclòs en l'IGC de CaixaBank, així com el contingut d'aquest, és responsabilitat dels administradors de CaixaBank, S.A. L'EINF s'ha preparat d'acord amb els continguts recollits en la normativa mercantil vigent i seguint els criteris dels *Sustainability Reporting Standards* de *Global Reporting Initiative* (estàndards GRI) segons l'opció Exhaustiva, d'acord a l'esmentat per a cada matèria en la taula inclosa en l'apartat "Indicadors Llei 11/2018, de 28 de desembre" del mencionat EINF i en la taula denominada "Índex de continguts GRI" que s'inclou en l'Annex a l'IGC.

Aquesta responsabilitat inclou així mateix el disseny, la implantació i el manteniment del control intern que es consideri necessari per a permetre que l'EINF estigui lliure d'incorrecció material, deguda a frau o error.

Els administradors de CaixaBank, S.A. són també responsables de definir, implantar, adaptar i mantenir els sistemes de gestió dels quals s'obté la informació necessària per a la preparació de l'EINF, així com de l'aplicació dels principis de la Norma AA1000APS (2008).

R. M. Madrid, hoja 87.250-1, folio 75, tomo 9.267, libro 8.054, sección 3ª
Inscrita en el R.O.A.C. con el número S0242 - CIF: B-79 031290

La nostra independència i control de qualitat

Hem complert amb els requeriments d'independència i altres requeriments d'ètica del Codi d'Ètica per a Professionals de la Comptabilitat emès pel Consell de Normes Internacionals d'Ètica per a Professionals de la Comptabilitat (IESBA, per les seves sigles en anglès) que està basat en els principis fonamentals d'integritat, objectivitat, competència i diligència professionals, confidencialitat i comportament professional.

La nostra firma aplica la Norma Internacional de Control de Qualitat 1 (NICC 1) i manté, en conseqüència, un sistema global de control de qualitat que inclou polítiques i procediments documentats relatius al compliment de requeriments d'ètica, normes professionals i disposicions legals i reglamentàries aplicables.

L'equip de treball ha estat format per professionals experts en revisions d'Informació no Financera i, específicament, en informació d'acompliment econòmic, social i mediambiental.

La nostra responsabilitat

La nostra responsabilitat és expressar les nostres conclusions en un informe de verificació independent de seguretat limitada basant-nos en el treball realitzat que es refereix exclusivament a l'exercici 2018. Les dades corresponents a exercicis anteriors no estaven subjectes a la verificació prevista en la normativa mercantil vigent. Hem dut a terme el nostre treball d'acord amb els requisits establerts en la Norma Internacional d'Encàrrecs d'Assegurament 3000 Revisada en vigor, "Encàrrecs d'Assegurament diferents de l'Auditoria i de la Revisió d'Informació Financera Històrica" (NIEA 3000 Revisada) emesa pel Consell de Normes Internacionals d'Auditoria i Assegurament (IAASB) de la Federació Internacional de Comptadors (IFAC) i amb la Guia d'Actuació sobre encàrrecs de verificació de l'Estat d'Informació No Financera emesa per l'Institut de Censors Jurats de Comptes d'Espanya. Així mateix, hem realitzat el nostre encàrrec d'assegurament moderat (tipus 2) d'acord amb la Norma AA1000 Assurance Standard 2008 (AA1000AS), emesa per AccountAbility.

En un treball de seguretat limitada els procediments duts a terme varien en naturalesa i moment de realització, i tenen una menor extensió, que els realitzats en un treball de seguretat raonable i, per tant, la seguretat proporcionada és també menor.

El nostre treball ha consistit en la formulació de preguntes a la Direcció, així com a les diverses unitats de CaixaBank que han participat en l'elaboració de l'EINF, en la revisió dels processos per a recopilar i validar la informació presentada en l'EINF i en l'aplicació de certs procediments analítics i proves de revisió per mostreig que es descriuen a continuació:

- Reunions amb el personal de CaixaBank per a conèixer el model de negoci, les polítiques i els enfocaments de gestió aplicats, els principals riscos relacionats amb aquestes qüestions i obtenir la informació necessària per a la revisió externa.
- Anàlisi de l'abast, rellevància i integritat dels continguts inclosos en l'EINF de l'exercici 2018 en funció de l'anàlisi de materialitat realitzada per CaixaBank i descrita en l'apartat "Estudi de materialitat" del "Annex: Estudi de Materialitat i Continguts GRI" de l'IGC 2018, i considerant els continguts requerits en la normativa mercantil en vigor.
- Anàlisi dels processos per a recopilar i validar les dades presentades en l'EINF de l'exercici 2018.
- Revisió de la informació relativa als riscos, les polítiques i els enfocaments de gestió aplicats en relació als aspectes materials presentats en l'EINF de l'exercici 2018.

- Anàlisi de la documentació i actuacions realitzades en relació amb l'aplicació dels principis de inclusivitat, rellevància i capacitat de resposta de la Norma AA1000APS (2008).
- Comprovació, mitjançant proves, sobre la base de la selecció d'una mostra, de la informació relativa als continguts inclosos en l'EINF de l'exercici 2018 i la seva adequada compilació a partir de les dades subministrades per les fonts d'informació.
- Obtenció d'una carta de manifestacions dels administradors i la Direcció.

Conclusió

Basant-nos en els procediments realitzats en la nostra verificació i en les evidències que hem obtingut no s'ha posat de manifest cap aspecte que ens faci creure que:

- l'EINF de 2018 de CaixaBank corresponent a l'exercici anual finalitzat el 31 de desembre de 2018 no ha estat preparat, en tots els seus aspectes significatius, d'acord amb els continguts recollits en la normativa mercantil vigent i seguint els criteris dels estàndards GRI segons l'opció Exhaustiva d'acord a l'esmentat per a cada matèria en la taula inclosa en l'apartat "Indicadors Llei 11/2018, de 28 de desembre" del mencionat EINF i en la taula denominada "Índex de continguts GRI" que s'inclou en l'Annex a l'IGC.
- la informació inclosa en l'apartat "Criteris i principis per a l'elaboració" del "Annex: Estudi de Materialitat i Continguts GRI" de l'IGC 2018, relativa a l'aplicació dels principis de inclusivitat, rellevància i capacitat de resposta, no ha estat preparada, en tots els seus aspectes significatius, d'acord amb el contingut previst en la Norma AA1000APS (2008).

Recomanacions

En relació amb les observacions i recomanacions de millora sorgides en la realització del nostre encàrrec d'assegurament, a continuació es mostra un resum de les recomanacions principals, relatives a les millores en l'aplicació dels principis d'inclusivitat, rellevància i capacitat de resposta de la Norma AA1000APS (2008), les quals no modifiquen la nostra conclusió d'assegurament limitat o moderat expressades en el present informe.

Inclusivitat i Rellevància
CaixaBank manté un diàleg actiu amb els seus grups d'interès a través de diferents canals de comunicació, els quals permeten al Grup identificar els aspectes rellevants per a cadascun d'ells. Així mateix, CaixaBank ha actualitzat en 2018 la seva anàlisi de materialitat, en la qual es determinen els aspectes rellevants per al Grup, analitzant la vinculació entre els assumptes materials i les línies del seu Pla Estratègic, el seu Pla Director de Responsabilitat Social Corporativa i els Objectius de Desenvolupament Sostenible de Nacions Unides, i complementant l'anàlisi amb els requeriments de la Llei 11/2018. Es recomana continuar aprofundint en el diàleg intern i extern i en l'anàlisi de materialitat, fomentant la consideració de les expectatives dels grups d'interès en totes les geografies en les quals opera el Grup i l'alineament de les actuacions a dur a terme amb el nou Pla Estratègic 2019-2021 de CaixaBank.

Capacitat de resposta
CaixaBank, a través del seu Pla Director de Responsabilitat Social Corporativa, impulsa diverses línies d'acció i actuacions específiques que proporcionen al Grup el marc de gestió per a una banca socialment responsable. Es recomana continuar impulsant la comunicació interna del seguiment del

Pla Director, fomentant la participació i coordinació de totes les àrees i geografies. D'altra banda, se suggereix així mateix fer públics els principals compromisos definits, reportant periòdicament sobre el grau de consecució dels mateixos, d'acord amb les expectatives de rendiment de comptes dels grups d'interès. Finalment, es recomana continuar amb l'avanç en el control intern de la informació no financera.

Ús i distribució

Aquest informe ha estat preparat en resposta al requeriment establert en la normativa mercantil vigent a Espanya, per la qual cosa podria no ser adequat per a altres propòsits i jurisdiccions.

PricewaterhouseCoopers Auditores S.L.

PRICEWATERHOUSECOOPERS AUDITORES, S.L.

Original en castellà signat per
Ignacio Marull

22 de febrer de 2019

AA1000
Licensed Assurance Provider
0C0-42

DADES IDENTIFICATIVES DE L'EMISSOR

Data de fi de l'exercici de referència:	31/12/2018
CIF:	A-08663619

Denominació social:

CAIXABANK, SA

Domicili social:

C/ PINTOR SOROLLA, 2-4 (VALÈNCIA)

A. ESTRUCTURA DE LA PROPIETAT

A.1 Completi el quadre següent sobre el capital social de la Societat:

Data d'última modificació	Capital social (€)	Nombre d'accions	Nombre de drets de vot
14/12/2016	5.981.438.031,00	5.981.438.031	5.981.438.031

Indiqui si hi ha diferents classes d'accions amb diferents drets associats:

[ ] Sí
[√] No

Al tancament de l'exercici, el capital social de CaixaBank és de 5.981.438.031 euros, representat per 5.981.438.031 accions d'1 euro de valor nominal cadascuna, pertanyents a una sola classe i sèrie, amb idèntics drets polítics i econòmics i representades mitjançant anotacions en compte. L'entitat encarregada de la gestió del seu registre comptable és la Sociedad de Gestión de los Sistemas de Registro, Compensación y Liquidación de Valores, SAU (IBERCLEAR). Les accions en què es divideix el capital social de CaixaBank estan admeses a cotització a les Borses de Valors de Barcelona, Bilbao, Madrid i València a través del Sistema d'Interconnexió Borsària (Mercat Continu).
En data 1 de juny de 2017 CaixaBank va comunicar l'aprovació d'una emissió de participacions preferents eventualment convertibles en accions de nova emissió (Additional Tier 1) a exclusió del dret de subscripció preferent per un import de 1.000 milions d'euros els termes de la qual van quedar fixats aquell mateix dia.
En data 13 de març del 2018, CaixaBank va comunicar una emissió de participacions preferents eventualment convertibles en accions de nova emissió de CaixaBank (AT1) amb exclusió del dret de subscripció preferent per un import de 1.250 milions d'euros.

Les participacions preferents són perpètues, tot i que es poden amortitzar en certes circumstàncies a opció de CaixaBank i, en qualsevol cas, es convertiran en accions ordinàries de nova emissió de l'entitat si CaixaBank o el Grup CaixaBank presenten una ràtio de capital de nivell 1 ordinari (Common Equity Tier 1 ratio o CET1), calculat conforme al Reglament europeu 575/2013, de 26 de juny, del Parlament Europeu i del Consell, sobre els requisits prudencials de les entitats de crèdit i les empreses d'inversió, inferior al 5,125%.
El preu de conversió de les participacions preferents serà el més gran entre (i) la mitjana dels preus mitjans ponderats pel volum diari de l'acció de CaixaBank corresponent als cinc dies de cotització anteriors al dia en què s'anunciï que s'ha produït el supòsit de conversió corresponent, (ii) 2,803 € (Floor Price), respecte a les preferents emeses el juny de 2017, i de 2,583 € (Floor Price) respecte a les emeses el març de 2018 i (iii) el valor nominal de l'acció de CaixaBank en el moment de la conversió (en la data d'avui, el valor nominal de l'acció és d'un euro (€ 1)).

A.2 Detalli els titulars directes i indirectes de participacions significatives en la data de tancament de l'exercici, excloent-ne els consellers:

Nom o denominació social de l'accionista	% drets de vot atribuïts a les accions		% drets de vot a través d'instruments financers		% total de drets de vot
	Directe	Indirecte	Directe	Indirecte	
INVESCO LIMITED	0,00	1,99	0,00	0,00	1,99
BLACKROCK, INC	0,00	2,91	0,00	0,17	3,08
FUNDACIÓ BANCÀRIA LA CAIXA	0,00	40,00	0,00	0,00	40,00

Detall de la participació indirecta:

Nom o denominació social del titular indirecte	Nom o denominació social del titular directe	% drets de vot atribuïts a les accions	% drets de vot a través d'instruments financers	% total de drets de vot
INVESCO LIMITED	INVESCO ASSET MANAGEMENT LIMITED	1,91	0,00	1,91
INVESCO LIMITED	INVESCO ADVISER, INC	0,03	0,00	0,03
INVESCO LIMITED	INVESCO MANAGEMENT, SA	0,04	0,00	0,04
BLACKROCK, INC	ALTRES ENTITATS CONTROLADES QUE INTEGREN EL GRUP BLACKROCK, INC	2,91	0,17	3,08
FUNDACIÓ BANCÀRIA LA CAIXA	CRITERIA CAIXA, SAU	40,00	0,00	0,00

Indiqui els moviments en l'estructura accionarial més significatius esdevinguts durant l'exercici:

Moviments més significatius
Accionista Data Descripció de l'operació Operació BLACKROCK, INC 09/11/2018 S'ha baixat del 3% del capital social INVESCO LIMITED 21/11/2018 S'ha baixat del 2% del capital social INVESCO LIMITED 07/11/2018 S'ha superat el 2% del capital social INVESCO LIMITED 29/10/2018 S'ha baixat del 2% del capital social INVESCO LIMITED 25/10/2018 S'ha superat el 2% del capital social INVESCO LIMITED 06/09/2018 S'ha baixat del 2% del capital social INVESCO LIMITED 05/06/2018 S'ha superat el 2% del capital social

Respecte a la situació de la participació de Fundació Bancària "la Caixa" a CaixaBank, cal informar que, al tancament de l'exercici 2018, la Fundació Bancària Caixa d'Estalvis i Pensions de Barcelona ("la Caixa") té directament 3.493 accions i, a través de CriteriaCaixa (societat controlada al 100% per la Fundació Bancària), 2.392.575.212 accions de CaixaBank.

Respecte a la situació de la participació de BlackRock, INC, cal informar que la seva participació total al tancament de l'exercici és del 3,088% i correspon al resultat de sumar el 2,915% de drets de vots atribuïts a accions al 0,173% de drets de vots a través d'instruments financers, tot això de manera indirecta. I en relació amb Invesco Limited, al tancament de l'exercici la seva participació és de l'1,994% de drets de vots atribuïts a accions, de manera indirecta.

En relació amb els moviments en l'estructura accionarial més significatius produïts durant l'exercici 2018, a més de les notificacions d'Invesco Limited que apareixen a l'apartat A.2 d'aquest Informe, cal mencionar que BlackRock, INC ha fet comunicacions addicionals, que es van presentar de manera voluntària i que no porten causa els creuaments de llindar, raó per la qual no s'inclouen a l'apartat A.2. sens perjudici que es poden consultar al web de la CNMV.

A.3. Completi els quadres següents sobre els membres del Consell d'Administració de la societat que posseeixin drets de vot sobre accions de la societat:

Nom o denominació social del conseller	% drets de vot atribuïts a les accions		% drets de vot a través de instruments financers		% total de drets de vot	% drets de vot que poden ser transmesos a través d'instruments financers	
	Directe	Indirecte	Directe	Indirecte		Directe	Indirecte
ANTONIO SÁINZ DE VICUÑA Y BARROSO	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
IGNACIO GARRALDA RUIZ DE VELASCO	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
ALAIN MINC	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
JOSÉ SERNA MASIÁ	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
KORO USARRAGA UNSAIN	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
EDUARDO JAVIER SANCHIZ IRAZU	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
MARÍA VERÓNICA FISAS VERGÉS	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
JUAN ROSELL LASTORTRAS	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
TOMÁS MUNIESA ARANTEGUI	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
ALEJANDRO GARCÍA-BRAGADO DALMAU	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
JORDI GUAL SOLÉ	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
FRANCESC XAVIER VIVES TORRENTS	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
MARÍA AMPARO MORALEDA MARTÍNEZ	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

Nom o denominació social del conseller	% drets de vot atribuïts a les accions		% drets de vot a través de instruments financers		% total de drets de vot	% drets de vot que poden ser transmesos a través d'instruments financers	
	Directe	Indirecte	Directe	Indirecte		Directe	Indirecte
GONZALO GORTÁZAR ROTAECHE	0,01	0,00	0,00	0,00	0,01	0,00	0,00
FUNDACIÓN CAJA CANARIAS	0,64	0,00	0,00	0,00	0,64	0,00	0,00
JOHN S. REED	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
MARÍA TERESA BASSONS BONCOMPTE	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
JAVIER IBARZ ALEGRÍA	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

% total de drets de vot en poder del Consell d'Administració	0,65

Detall de la participació indirecta:

Nom o denominació social del conseller	Nom o denominació social del titular directe	% drets de vot atribuïts a les accions	% drets de vot a través de instruments financers	% total de drets de vot	% drets de vot que poden ser transmesos a través d'instruments financers
JOSÉ SERNA MASIÁ	MARÍA SOLEDAD GARCÍA CONDE ANGOSO	0,00	0,00	0,00	0,00
JUAN ROSELL LASTORTRAS	CIVISLAR, SA	0,00	0,00	0,00	0,00
JUAN ROSELL LASTORTRAS	CONGOST PLASTICS, SA	0,00	0,00	0,00	0,00

A.4 Indiqui, si escau, les relacions d'índole familiar, comercial, contractual o societària que hi hagi entre els titulars de participacions significatives, en tant que siguin conegudes per la societat, excepte si són escassament rellevants o deriven del gir o tràfic comercial ordinari, llevat de les que s'indiquin a l'apartat A.6:

Nom o denominació social relacionats	Tipus de relació	Breu descripció
Sense dades		

A.5 Indiqui, si escau, les relacions d'índole comercial, contractual o societària que hi hagi entre els titulars de participacions significatives, i la Societat i/o el seu Grup, llevat que siguin escassament rellevants o derivin del gir o tràfic comercial ordinari:

Nom o denominació social relacionats	Tipus de relació	Breu descripció
FUNDACIO BANCARIA LA CAIXA	Comercial	Hi ha relacions comercials i contractuals dins el gir i tràfic comercial ordinari, els principis reguladors de les quals es recullen en el Protocol Intern de Relacions entre Fundació Bancària "la Caixa", Criteria i CaixaBank. De conformitat amb el que preveu el Protocol de Gestió de la Participació Financera, la Fundació Bancària, com a matriu del Grup "la Caixa", Criteria, com a accionista directe, i CaixaBank, com a societat cotitzada, van subscriure el 22 de febrer nou Protocol Intern de Relacions, els objectius principals del qual són, entre d'altres, gestionar les operacions vinculades, el dret d'adquisició preferent sobre el Monte de Piedad, la col·laboració RSC, el flux d'informació adequat que permeti a la Fundació Bancària "la Caixa", i a Criteria i a CaixaBank, elaborar els seus estats financers i el compliment d'obligacions d'informació periòdica i de supervisió davant els organismes reguladors i de resolució.
FUNDACIÓ BANCÀRIA LA CAIXA	Contractual	Hi ha relacions comercials i contractuals dins el gir i tràfic comercial ordinari, els principis reguladors de les quals es recullen en el Protocol Intern de Relacions entre Fundació Bancària "la Caixa", Criteria i CaixaBank. De conformitat amb el que preveu el Protocol de Gestió de la Participació Financera, la Fundació Bancària, com a matriu del Grup

Nom o denominació social relacionats	Tipus de relació	Breu descripció
		"la Caixa", Criteria, com a accionista directe, i CaixaBank, com a societat cotitzada, van subscriure el 22 de febrer del 2018 un nou Protocol Intern de Relacions, els objectius principals del qual són, entre d'altres, gestionar les operacions vinculades, el dret d'adquisició preferent sobre el Monte de RSC, el flux d'informació adequat que permeti a la Fundació Bancària "la Caixa", i a Criteria i a CaixaBank, elaborar els seus estats financers i el compliment d'obligacions d'informació periòdica i de supervisió davant els organismes reguladors i de resolució.

A.6. Descrigui les relacions, llevat que siguin escassament rellevants per a les dues parts, que hi hagi entre els accionistes significatius o representats en el Consell i els consellers, o els seus representants, en el cas d'administradors persona jurídica.

Expliqui, si escau, com estan representats els accionistes significatius. En concret, s'han d'indicar aquells consellers que hagin estat nomenats en representació d'accionistes significatius, aquells el nomenament dels quals hagi estat promogut per accionistes significatius o els que estiguin vinculats a accionistes significatius i/o entitats del seu grup, especificant la naturalesa d'aquestes relacions de vinculació. En concret, cal esmentar, si escau, l'existència, la identitat i el càrrec de membres del Consell, o representants de consellers, de la societat cotitzada que siguin, al seu torn, membres de l'òrgan d'administració, o els seus representants, en societats que tinguin participacions significatives de la societat cotitzada o en entitats del grup d'aquests accionistes significatius:

Nom o denominació social del conseller o representant, vinculat	Nom o denominació social de l'accionista significatiu vinculat	Denominació social de la societat del grup de l'accionista significatiu	Descripció relació/càrrec
ALEJANDRO GARCÍA-BRAGADO DALMAU	FUNDACIÓ BANCÀRIA LA CAIXA	CRITERIA CAIXA, SAU	Vicepresident 1r del Consell d'Administració de CriteriaCaixa, SAU. Membre del Consell d'Administració de Saba Infraestructuras, SA.
IGNACIO GARRALDA RUIZ DE VELASCO	MUTUA MADRILEÑA AUTOMOVILISTA SOCIEDAD DE SEGUROS A PRIMA FIJA	MUTUA MADRILEÑA AUTOMOVILISTA SOCIEDAD DE SEGUROS A PRIMA FIJA	President i Conseller Delegat de Mutua Madrileña Automovilista, Sociedad de Seguro a
NATALIA AZNÁREZ GÓMEZ	FUNDACIÓN BANCARIA CAJA NAVARRA,	FUNDACIÓN CAJA CANARIAS	Directora de la Fundación Caja Canarias.

Nom o denominació social del conseller o representant, vinculat	Nom o denominació social de l'accionista significatiu vinculat	Denominació social de la societat del grup de l'accionista significatiu	Descripció relació/càrrec
	FUNDACIÓN CAJA CANARIAS I FUNDACIÓN CAJA DE BURG		
FUNDACIÓN CAJA CANARIAS	FUNDACIÓN BANCARIA CAJA NAVARRA, FUNDACIÓN CAJA CANARIAS I FUNDACIÓN CAJA DE BURG	FUNDACIÓN BANCARIA CAJA NAVARRA, FUNDACIÓN CAJA CANARIAS I FUNDACIÓN CAJA DE BURG	N.A.

A.7. Indiqui si han estat comunicats a la Societat pactes parasocials que l'afectin segons el que estableixen els articles 530 i 531 de la Llei de societats de capital. Si escau, descrigui'ls breument i relacioni els Accionistes vinculats pel Pacte:

[√] Sí
[ ] No

Intervinents del pacte parasocial	% de capital social afectat	Breu descripció del pacte	Data de venciment del pacte, si en té
FUNDACIÓN CAJA DE BURGOS, FUNDACIÓN BANCARIA, FUNDACIÓN BANCARIA CAJA NAVARRA, FUNDACIÓN CAJA CANARIAS, FUNDACIÓ LA CAIXA	40,63	Després de la fusió per absorció de Banca Cívica per CaixaBank, els accionistes: Fundació Bancària "la Caixa", i Caja Navarra (actualment Fundación Bancaria Caja Navarra), Cajasol (actualment Fundación Cajasol), Caja Canarias (actualment Fundación Caja Canarias) i Caja de Burgos (actualment Caja de Burgos, Fundación Bancaria), ("les Fundacions", d'ara endavant) van subscriure l'1 d'agost de 2012 el Pacte d'Accionistes l'objectiu del qual era regular les relacions de "les Fundacions" i la Fundació Bancària "la Caixa" com a accionistes de CaixaBank, i les seves recíproques relacions de cooperació així com amb CaixaBank, per tal de reforçar les seves respectives actuacions al voltant d'aquest i donar suport en el	1 d'agost de 2020 Vegeu Nota a l'Apartat H.

Indiqui si la Societat sap si hi ha accions concertades entre els seus Accionistes. Si escau, descrigui-les breument:

[ ] Sí
[√] No

La Societat no té coneixement de l'existència d'accions concertades entre els seus accionistes.

En cas que durant l'exercici s'hagi produït alguna modificació o ruptura d'aquests pactes o acords o accions concertades, indiqui-ho de manera expressa:

El 29 d'octubre del 2018 es va comunicar, mitjançant Fet Rellevant, que totes les parts havien subscrit les modificacions de l'Acord d'Integració entre CaixaBank i Banca Cívica, SA i del Pacte d'Accionistes de CaixaBank. La modificació té com a objecte principal clarificar el seu contingut en relació amb determinats compromisos assumits per la Fundació Bancària "la Caixa" per complir les condicions aprovades el març del 2016 pel Consell de Supervisió del BCE per a la desconsolidació a efectes prudencials de Criteria a CaixaBank, el compliment de les quals va suposar una reducció de la participació de la Fundació Bancària i la pèrdua conseqüent de control de CaixaBank.

Així mateix, el 4 d'octubre de 2018, mitjançant un acord de modificació subscrit entre "les Fundacions" i Fundació Bancària "la Caixa, el Pacte ha estat modificat, havent manifestat la Fundación Cajasol la seva voluntat de deixar sense efecte pel que fa a ella l'Acord d'Integració entre CaixaBank, SA, i Banca Cívica, SA, un cop transcorreguts sis anys des de la seva firma.

Així mateix ha estat modificat l'Expositiu III, la Clàusula 1 "Objecte del Pacte d'Accionistes" per suprimir la menció "per donar suport en el seu control a la Fundació Bancària "la Caixa ", la Clàusula 3 "Consells Assessors Territorials". S'ha eliminat la Clàusula 5 "Dret d'Adquisició Preferent", de manera que la seva redacció ha quedat sense efecte. També ha quedat sense efecte el paràgraf tercer de la Clàusula sisena "Vigència del Pacte d'Accionistes"
Es manté la vigència dels compromisos en matèria d'Obra Social conjunta entre les Fundacions i la Fundació Bancària "la Caixa" amb el mateix contingut i abast que fins ara, a excepció dels compromisos entre Cajasol i la Fundació Bancària "la Caixa", cas en el qual només es mantenen vigents els compromesos en la data d'aquest document i fins a la seva finalització.

Es manté també la vigència dels Consells Assessors Territorials de caràcter consultiu per a les Canàries, Navarra i Castella i Lleó.

A.8 Indiqui si hi ha alguna persona física o jurídica que exerceixi o pugui exercir el control sobre la societat d'acord amb l'article 5 de la Llei del Mercat de Valors. Si escau, identifiqui-la:

[ ] Sí
[√] No

A.9 Completi els quadres següents sobre l'autocartera de la Societat:

En la data de tancament de l'exercici:

Nombre d'accions directes	Nombre d'accions indirectes (*)	% total sobre capital social
2.608.240	204.314	0,04

(*) A través de:

Nom o denominació social del titular directe de la participació	Nombre d'accions directes
CAIXABANK ASSET MANAGEMENT, SGIIC, SAU	6.905
VIDACAIXA, SA DE SEGUROS Y REASEGUROS	26.880
MICROBANK	2.971
BPI	167.558
Total	204.314

A.10 Detalli les condicions i el termini del mandat vigent de la Junta d'Accionistes al Consell d'Administració per emetre, recomprar o transmetre accions pròpies:

La Junta General del 28 d'abril de 2016 va acordar autoritzar el Consell d'Administració perquè, d'acord amb el que disposen els articles 146 i 509 de la Llei de Societats de Capital, pugui procedir a l'adquisició derivativa d'accions pròpies, tant directament com indirectament a través de les seves societats dependents, en els termes següents:

- L'adquisició podrà fer-se a títol de compravenda, permuta, dació en pagament o qualsevol altra permesa per la llei, en una o diverses vegades, sempre que el valor nominal de les accions adquirides, sumades al de les que la Societat ja posseeixi, no superi el 10% del capital subscrit. - Quan l'adquisició sigui onerosa, el preu o el contravalor serà el preu de tancament de les accions de la Societat en el mercat continu del dia immediatament anterior a l'adquisició, amb una variació màxima, a l'alça o a la baixa, del 15%.

El termini de vigència de l'autorització és de cinc anys des de l'adopció de l'acord per la Junta General d'Accionistes.
Així mateix, i per als efectes previstos al paràgraf segon de l'apartat a) de l'article 146.1 de la Llei de Societats de Capital, es va acordar atorgar autorització expressa per a l'adquisició d'accions de la Societat per part de qualsevol de les societats dependents en els mateixos termes de l'acord.

Les accions que s'adquireixin com a conseqüència d'aquesta autorització es podran destinar tant a la seva alienació o amortització com a l'aplicació dels sistemes retributius establerts al paràgraf tercer de l'apartat a) de l'article 146 de la Llei de Societats de Capital, i es poden destinar a l'entrega als empleats i administradors de la Societat o del seu grup.

El Consell queda facultat per delegar aquesta autorització a la persona o persones que cregui convenient.
Tot això, amb els restants límits i requisits exigits per la Llei de Societats de Capital i altra normativa aplicable, deixant sense efecte en la part no utilitzada l'anterior autorització vigent, aprovada en la Junta General de 19 d'abril de 2012.

El 28 de gener del 2016, el Consell d'Administració va acordar fixar el criteri d'intervenció en autocartera sobre la base d'un nou sistema d'alertes, d'acord amb l'habilitació establerta en l'article 46 del Reglament Intern de Conducta, per delimitar la discrecionalitat en la gestió de l'autocartera per part de l'àrea separada.

A.11 Capital flotant estimat:

	%
Capital flotant estimat	54,21

A.12 Indiqui si hi ha qualsevol restricció (estatutària, legislativa o de qualsevol índole) a la transmissibilitat de valors i/o qualsevol restricció al dret de vot. En concret, cal comunicar l'existència de qualsevol tipus de restriccions que puguin dificultar la presa de control de la societat mitjançant l'adquisició de les seves accions en el mercat, així com aquells règims d'autorització o comunicació prèvia que, sobre les adquisicions o transmissions d'instruments financers de la companyia, li siguin aplicables per normativa sectorial.

[ ] Sí
[√] No

A.13 Indiqui si la Junta General ha acordat adoptar mesures de neutralització davant una oferta pública d'adquisició en virtut del que disposa la Llei 6/2007.

[ ] Sí
[√] No

Si escau, expliqui les mesures aprovades i els termes en què es produirà la ineficiència de les restriccions:

A.14 Indiqui si la societat ha emès valors que no es negocien en un mercat regulat de la Unió Europea.

[ ] Sí
[√] No

Si escau, indiqui les diferents classes d'accions i, per a cada classe d'accions, els drets i les obligacions que confereix:

B. JUNTA GENERAL

B.1 Indiqui i, si escau, detalli si hi ha diferències amb el règim de mínims previst a la Llei de Societats de Capital (LSC) respecte al quòrum de constitució de la Junta General:

[ ] Sí
[√] No

B.2 Indiqui i, si escau, detalli si hi ha diferències amb el règim previst a la Llei de societats de capital (LSC) per a l'adopció d'acords socials:

[ ] Sí
[√] No

B.3 Indiqui les normes aplicables a la modificació dels Estatuts de la Societat. En particular, cal comunicar les majories previstes per a la modificació dels Estatuts, i també, si escau, les normes previstes per a la tutela dels drets dels socis en la modificació dels Estatuts.

Respecte a la modificació dels Estatuts, la regulació societària de CaixaBank té previstos bàsicament els mateixos límits i condicions establerts a la Llei de societats de capital.
Respecte a les normes per a la tutela dels drets dels socis en la modificació dels Estatuts s'aplica el que disposa la Llei de societats de capital.

Així mateix, per la seva condició d'entitat de crèdit, i d'acord amb el que estableix l'article 10 del Reial Decret 84/2015, de 13 de febrer, la modificació dels Estatuts Socials de CaixaBank està subjecta al procediment d'autorització i registre establert en aquesta regulació. Sens perjudici de les línies anteriors, cal dir que certes modificacions (entre d'altres, el canvi de domicili social dins del territori nacional, l'augment de capital social o la incorporació textual de preceptes legals o reglamentaris de caràcter imperatiu o prohibitiu, o per complir resolucions judicials o administratives) no estan subjectes al procediment d'autorització, tot i que s'han de comunicar al Banc d'Espanya per a la seva constància en el Registre d'Entitats de Crèdit.

B.4 Indiqui les dades d'assistència a les juntes generals celebrades durant l'exercici al qual es refereix aquest informe i les dades dels dos exercicis anteriors:

	Dades d'assistència				
Data Junta General	% de presència física	% en representació	% vot a distància Vot electrònic	% vot a distància Altres	Total
06/04/2017	42,54	24,43	0,03	1,25	68,25
Dels quals, capital flotant	1,89	17,12	0,03	1,25	20,29
06/04/2018	41,48	23,27	0,03	0,23	65,01
Dels quals, capital flotant	3,78	19,57	0,03	0,23	23,61

La informació sobre la participació del capital flotant és aproximada atès que els accionistes significatius estrangers tenen la seva participació a través de *nominees*.

B.5 Indiqui si en les juntes generals celebrades durant l'exercici hi ha hagut algun punt de l'ordre del dia que, per qualsevol motiu, els accionistes no hagin aprovat:

[ ] Sí
[√] No

B.6 Indiqui si hi ha alguna restricció estatutària que estableixi un nombre mínim d'accions necessàries per assistir a la Junta General o per votar a distància:

[√] Sí
[ ] No

Nombre d'accions necessàries per assistir a la Junta General	1.000
Nombre d'accions necessàries per votar a distància	1

Tots els accionistes que siguin titulars d'un mínim de mil (1.000) accions, a títol individual o en agrupació amb altres accionistes, podran assistir físicament a la Junta General.

Serà requisit per assistir a la Junta General que l'accionista tingui inscrita la titularitat de les seves accions en el corresponent registre d'anotacions en compte, almenys amb cinc (5) dies d'antelació a aquell en el qual hi hagi la reunió de la Junta. Se n'exceptuen els supòsits

específics en què alguna llei aplicable a la societat estableixi un règim que resulti incompatible. A cada accionista que, segons això que s'ha disposat, hi pugui assistir, se li facilitarà la corresponent targeta d'assistència, que només es podrà suplir mitjançant un certificat de legitimació que acrediti el compliment dels requisits d'assistència.

B.7 Indiqui si s'ha establert que certes decisions, diferents de les establertes per Llei, que comportin una adquisició, alienació, l'aportació a una altra societat d'actius essencials o altres operacions corporatives similars, s'han de sotmetre a l'aprovació de la Junta General d'Accionistes:

[ ] Sí
[√] No

B.8 Indiqui l'adreça i la forma d'accés, dins el web de la Societat, a la informació sobre govern corporatiu i altra informació sobre les juntes generals que s'hagi de posar a disposició dels accionistes a través del web de la Societat:

La informació sobre govern corporatiu de CaixaBank està disponible en el web corporatiu de la Societat (www.caixabank.com), a l'apartat "Informació per a accionistes i inversors", subapartat "Govern corporatiu i política de remuneracions", a través de l'adreça web següent:
https://www.caixabank.com/informacionparaaccionistaseinversores/gobiernocorporativo_es.html
En el cas de la informació específica sobre les juntes generals, s'hi pot accedir mitjançant un enllaç identificat individualment com a "Junta General d'Accionistes" al subapartat de "Govern corporatiu i política de remuneracions", o a través de l'adreça web següent:
https://www.caixabank.com/informacionparaaccionistaseinversores/gobiernocorporativo/juntageneralaccionistas_es.html
Així mateix cal dir que, amb motiu de la convocatòria d'una Junta General, s'habilita temporalment a la pàgina inicial del web de CaixaBank un bàner específic i destacat que dona accés directe a la informació per a la Junta convocada. Finalment, és important deixar constància de l'existència a la part inferior del web corporatiu de CaixaBank d'un apartat d'«Enllaços directes», entre els quals es troba l'enllaç «Junta General d'Accionistes», que permet l'accés directe a la informació de les juntes generals d'accionistes de CaixaBank de manera continuada.

C. ESTRUCTURA DE L'ADMINISTRACIÓ DE LA SOCIETAT

C.1. Consell d'administració

C.1.1 Nombre màxim i mínim de consellers previstos en els estatuts socials i el nombre fixat per la Junta General:

Nombre màxim de consellers	22
Nombre mínim de consellers	12
Nombre de consellers fixat per la Junta	18

La Junta General del 28 abril de 2016 va adoptar l'acord de fixar en 18 el nombre de membres del Consell d'Administració.

C.1.2 Completi el quadre següent amb els membres del Consell:

Nom o denominació social del conseller	Representant	Categoria del conseller	Càrrec a el Consell	Data primer nomenament	Data últim nomenament	Procediment d'elecció
KORO USARRAGA UNSAIN		Independent	CONSELLER	30/06/2016	06/04/2017	ACORD JUNTA GENERAL D'ACCIONIS
JOSÉ SERNA MASIÁ		Dominical	CONSELLER	30/06/2016	06/04/2017	ACORD JUNTA GENERAL D'ACCIONIS
EDUARDO JAVIER SANCHIZ IRAZU		Independent	CONSELLER	21/09/2017	06/04/2018	ACORD JUNTA GENERAL D'ACCIONISTES
ANTONIO SÁINZ DE VICUÑA Y BARROSO		Independent	CONSELLER	01/03/2014	24/04/2014	ACORD JUNTA GENERAL D'ACCIONIS
JUAN ROSELL LASTORTRAS		Independent	CONSELLER	06/09/2007	24/04/2014	ACORD JUNTA GENERAL D'ACCIONIS
JOHN S. REED		Independent	CONSELLER	03/11/2011	19/04/2012	ACORD JUNTA

Nom o denominació social del conseller	Representant	Categoria del conseller	Càrrec a el Consell	Data primer nomenament	Data últim nomenament	Procediment d'elecció
						GENERAL D'ACCIONISTES
MARÍA AMPARO MORALEDA MARTÍNEZ		Independent	CONSELLER	24/04/2014	24/04/2014	ACORD JUNTA GENERAL D'ACCIONIST
ALAIN MINC		Independent	CONSELLER	06/09/2007	24/04/2014	ACORD JUNTA GENERAL D'ACCIONIST
IGNACIO GARRALDA RUIZ DE VELASCO		Dominical	CONSELLER	06/04/2017	06/04/2017	ACORD JUNTA GENERAL D'ACCIONIST
ALEJANDRO GARCÍA-BRAGADO DALMAU		Dominical	CONSELLER	01/01/2017	06/04/2017	ACORD JUNTA GENERAL D'ACCIONISTES
MARÍA VERÓNICA FISAS VERGÉS		Independent	CONSELLER	25/02/2016	28/04/2016	ACORD JUNTA GENERAL D'ACCIONIST
MARÍA TERESA BASSONS BONCOMPTE		Dominical	CONSELLER	26/06/2012	26/06/2012	ACORD JUNTA GENERAL D'ACCIONIST
FUNDACIÓN CAJA CANARIAS	NATALIA AZNÁREZ GÓMEZ	Dominical	CONSELLER	23/02/2017	06/04/2017	ACORD JUNTA GENERAL D'ACCIONIST
GONZALO GORTÁZAR ROTAECHE		Executiu	CONSELLER DELEGAT	30/06/2014	23/04/2015	ACORD JUNTA GENERAL D'ACCIONIST
TOMÁS MUNIESA ARANTEGUI		Dominical	VICEPRESIDENT	01/01/2018	06/04/2018	ACORD JUNTA GENERAL D'ACCIONIST
JORDI GUAL SOLÉ		Dominical	PRESIDENT	30/06/2016	06/04/2017	ACORD JUNTA

Nom o denominació social del conseller	Representant	Categoria del conseller	Càrrec a el Consell	Data primer nomenament	Data últim nomenament	Procediment d'elecció
						GENERAL D'ACCIONISTES
FRANCESC XAVIER VIVES TORRENTS		Independent	CONSELLER COORDINADOR INDEPENDENT	05/06/2008	23/04/2015	ACORD JUNTA GENERAL D'ACCIONIS
JAVIER IBARZ ALEGRÍA		Dominical	CONSELLER	26/06/2012	26/06/2012	ACORD JUNTA GENERAL D'ACCIONIS

Nombre total de consellers	18

Indiqui les baixes que, bé per dimissió o destitució o per qualsevol altra causa, s'hagin produït en el Consell d'Administració durant el període subjecte a informació:

Nom o denominació social del conseller	Categoria del conseller en el moment del cessament	Data de l'últim nomenament	Data de baixa	Comissions especialitzades de les quals era membre	Indiqui si la baixa s'ha produït abans del final del mandat
Sense dades		//	//		

C.1.3 Completi els quadres següents sobre els membres del Consell i la seva diferent categoria:

CONSELLERS EXECUTIUS		
Nom o denominació social del conseller	Càrrec en l'organigrama de la societat	Perfil
GONZALO GORTÁZAR ROTAECHE	Conseller Delegat	Gonzalo Gortázar, nascut a Madrid el 1965, és Conseller Delegat de CaixaBank des del juny de 2014. Llicenciat en Dret i en Ciències Empresarials per la Universitat Pontifícia Comillas (ICADE) i Màster en Business Administration *with distinction* per INSEAD. Actualment és President de VidaCaixa i Conseller de Banco BPI. Va ser Director General de Finances de CaixaBank fins al seu nomenament com a Conseller Delegat el juny de 2014. Prèviament va ser Conseller Director General de Criteria CaixaCorp entre 2009 i juny de 2011. Des de 1993 a 2009 va treballar a Morgan Stanley a Londres i a Madrid, on va ocupar diversos càrrecs en la divisió de Banca d'Inversió liderant el Grup d'Institucions Financeres a Europa fins a mitjan any 2009, moment en què es va incorporar a Criteria. Amb anterioritat va desenvolupar diverses responsabilitats a Bank of America en Banca Corporativa i d'Inversió. Ha estat Vicepresident

CONSELLERS EXECUTIUS		
Nom o denominació social del conseller	Càrrec en l'organigrama de la societat	Perfil
		Conseller de Grupo Financiero Inbursa, Erste Bank, SegurCaixa Adeslas, Abertis, Port Aventura i Saba.

Nombre total de consellers executius	1
% sobre el total del Consell	5,56

CONSELLERS EXTERNS DOMINICALS		
Nom o denominació social del conseller	Nom o denominació de l'accionista significatiu a qui representa o que ha proposat el seu	Perfil
JORDI GUAL SOLÉ	FUNDACIÓ BANCÀRIA LA	Jordi Gual Solé, nascut a Lleida l'any 1957, és President de CaixaBank des de l'any 2016. És Doctor en Economia (1987) per la Universitat de Califòrnia (Berkeley), Catedràtic d'Economia de IESE Business School i Research Fellow del Center for Economic Policy Research (CEPR) de Londres. Actualment és membre del Consell d'Administració de Telefónica i membre del Consell de Vigilància d'Erste Group Bank. També és membre del Market Monitoring Group de l'Institute of International Finance (IIF), President de FEDEA, Vicepresident del Cercle d'Economia i de la Fundació Cotec per a la Innovació, i membre dels patronats de la Fundación CEDE, la Institució Cultural del CIC i el Real Instituto Elcano. Abans d'assumir la Presidència de CaixaBank, era Economista en Cap i Director Executiu de Planificació Estratègica i Estudis de CaixaBank i Director General de Planificació i Desenvolupament Estratègic de CriteriaCaixa. Es va incorporar al grup "la Caixa" l'any 2005. Ha estat membre del Consell d'Administració de Repsol, Conseller Econòmic en la Direcció General d'Afers Econòmics i Financers en la Comissió Europea a Brussel·les i professor visitant a la Universitat de Califòrnia (Berkeley), la Université Libre de Bruxelles i la Barcelona Graduate School of Economics. Jordi Gual ha publicat àmpliament sobre temes bancaris, integració europea, regulació i política de competència. El 1999 va ser guardonat amb el premi de recerca del European Investment Bank, i el 1979, amb el Premi Extraordinari de Llicenciatura en Ciències Econòmiques i Empresarials. També va rebre una beca Fullbright.
TOMÁS MUNIESA ARANTEGUI	FUNDACIÓ BANCÀRIA LA	Tomás Muniesa, nascut a Barcelona el 1952; és Vicepresident de CaixaBank des de l'abril del 2018. Llicenciat en Ciències Empresarials i Màster en Direcció d'Empreses per ESADE. L'any 1976 va ingressar a "la Caixa" i el 1992 fou nomenat Director

CONSELLERS EXTERNS DOMINICALS		
Nom o denominació social del conseller	Nom o denominació de l'accionista significatiu a qui representa o que ha proposat el seu	Perfil
		el 2011 Director General del Grup Assegurador i Gestió d'Actius de CaixaBank, fins al novembre del 2018. Ha estat Vice-president Executiu i CEO de VidaCaixa des del 1997 fins al novembre del 2018. Avui dia té els càrrecs de Vicepresident de CaixaBank, VidaCaixa i SegurCaixa Adeslas. A més, és membre del Patronat d'ESADE Fundació i Conseller d'Allianz Portugal. Anteriorment, va ser President de MEFF (Sociedad Rectora de Productos Derivados), Vicepresident de BME (Bolsas y Mercados Españoles), vicepresident 2n d'UNESPA, Conseller i President de la Comissió d'Auditoria del Consorci de Compensació d'Assegurances, Conseller de Vithas Sanidad SL i Conseller suplent del Grupo Financiero Inbursa a Mèxic.
FUNDACIÓN CAJA CANARIAS	FUNDACIONS SIGNANTS DEL PACTE D'ACCIONISTES	Natalia Aznárez Gómez, nascuda a Santa Cruz de Tenerife el 1964, és la representant de la Fundación CajaCanarias en el Consell d'Administració de CaixaBank des de febrer de 2017. Llicenciada en Ciències empresarials en Direcció Comercial per la Universitat de Màlaga i diplomada en el mateix camp en les especialitats de comptabilitat i finances per la Universitat de La Laguna. Ha estat professora de comptabilitat i finances a la Universitat de La Laguna. Comença la seva activitat professional col·laborant amb la Direcció General de REA METAL WINDOWS per iniciar la distribució dels seus productes a Espanya. El 1990 inicia la seva activitat en del departament de màrqueting de CajaCanarias. El 1993 dirigeix el Segment de Particulars de Caja Canarias i participa en el desenvolupament de productes financers i llançament de campanyes, desenvolupament i implantació del CRM, servei de Banca Personal i Privada. Posteriorment assumeix la direcció de l'àrea de màrqueting. L'any 2008 és designada Subdirectora de CajaCanarias i lidera la gestió dels recursos humans de l'entitat, i l'any 2010 assumeix la Direcció General Adjunta de CajaCanarias. Després del traspàs d'actius i passius a Banca Cívica, assumeix la Direcció General de CajaCanarias com a entitat financera amb exercici indirecte. Transformada l'entitat financera en fundació, exerceix com a Directora General d'aquesta fins al 30 de juny de 2016. Ha participat activament en diverses comissions del sector de Caixes d'Estalvis (Comissió Executiva de l'ACARL, Comissió de Màrqueting d'Euro6000, Comissió de Màrqueting de CECA, Comissió de Recursos Humans de CECA, entre d'altres) i ha ocupat diversos llocs en Fundacions. Actualment és Presidenta de la Comissió de Control del Pla de pensions d'empleats de CajaCanarias, Vicepresidenta de la Fundación Cristino de Vera, Secretària de la Fundación para el

CONSELLERS EXTERNS DOMINICALS		
Nom o denominació social del conseller	Nom o denominació de l'accionista significatiu a qui representa o que ha proposat el seu nomenament	Perfil
		Desenvolupament Formació Empresarial CajaCanarias i Directora de la Fundación CajaCanarias
ALEJANDRO GARCÍA-BRAGADO DALMAU	FUNDACIÓ BANCÀRIA LA CAIXA	Nascut a Girona el 1949, és membre del Consell d'Administració de CaixaBank des del gener de 2017. Llicenciat en Dret per la Universitat de Barcelona, va guanyar les oposicions d'Advocat de l'Estat el 1974, i va ser destinat primer a Castelló de la Plana i després, a finals de 1975, a Barcelona. El 1984 sol·licita l'excedència i passa a prestar serveis a la Borsa de Barcelona, on exerceix el càrrec d'Assessor Jurídic i a partir del 1989, quan la Borsa es transforma en Societat, n'és nomenat Secretari del Consell d'Administració, mantenint també activitat professional com a advocat en exercici. El 1994 deixa la Borsa de Barcelona i es concentra en l'exercici de l'advocacia, assessorant de manera permanent "la Caixa", de la qual és nomenat Vicesecretari del Consell d'Administració el 1995 i Secretari del Consell d'Administració el 2003, i el 2004 és nomenat Director Adjunt i el 2005 Director Executiu. Des del juny de 2014 al desembre de 2016 va ser Vicepresident i Vicesecretari del Patronat de la Fundació Bancària Caixa d'Estalvis i Pensions de Barcelona, "la Caixa". A CaixaBank, va exercir com a Secretari (no membre) del Consell d'Administració del maig de 2009 al desembre de 2016 i com a Secretari General del juliol de 2011 al maig de 2014. Va ser Secretari del Consell d'Administració, a més d'altres, de La Maquinista Terrestre y Marítima, SA; Intelhorce; Hilaturas Gossipyum; Abertis Infraestructuras, SA; Inmobiliaria Colonial, SA; i Sociedad General de Aguas de Barcelona, SA. Ha estat Conseller de Gas Natural SDG, SA des del setembre de 2016 fins al maig de 2018. Actualment és Vicepresident Primer de CriteriaCaixa des del juny de 2014 i Conseller de Saba Infraestructuras des del juny de 2018.
IGNACIO GARRALDA RUIZ DE VELASCO	MUTUA MADRILEÑA AUTOMOVILISTA SOCIEDAD DE SEGUROS A PRIMA FIJA	Ignacio Garralda Ruiz de Velasco, nascut a Madrid el 1951, és Conseller de CaixaBank des de l'any 2017. Llicenciat en Dret per la Universitat Complutense de Madrid. És Notari en excedència des del 1989. Va iniciar la seva carrera professional com a Corredor Col·legiat de Comerç, de 1976 a 1982, any en què va passar a Agent de Canvi i Borsa de l'Il·lustre Col·legi d'Agents de Canvi i Borsa de Madrid fins al 1989. Va ser soci Fundador d'AB Asesores Bursátiles, SA, Societat en què va ocupar el càrrec de Vicepresident fins al 2001, Vicepresident de Morgan Stanley Dean Witter, SV, SA de 1999 a 2001 i President de Bancoval, SA entre 1994 i 1996. Entre 1991 i 2009 va ser Conseller de la Societat Rectora de la Borsa de Madrid. Actualment és President i Conseller Delegat de Mutua Madrileña Automovilista. És membre

CONSELLERS EXTERNS DOMINICALS		
Nom o denominació social del conseller	Nom o denominació de l'accionista significatiu a qui representa o que ha proposat el seu	Perfil
		del Consell d'Administració des de 2002 i membre de la Comissió Executiva des de 2004, exercint actualment com el seu President, així com de la Comissió d'Inversions. És Vicepresident primer de Bolsas y Mercados Españoles (BME), membre del Consell d'Administració d'Endesa SA i exerceix com a President de la seva Comissió d'Auditoria des del 2016. A més, és President de la Fundación Mutua Madrileña, membre del Patronat de la Fundación Princesa de Asturias, del Museu Reina Sofia, de Pro Real Academia Española i de la Fundació d'Ajuda contra la Drogoaddicció.
JOSÉ SERNA MASIÁ	FUNDACIÓ BANCÀRIA LA CAIXA	José Serna Masiá, nascut a Albacete el 1942, és membre del Consell d'Administració de CaixaBank des de juliol de 2016. Llicenciat en Dret per la Universitat Complutense de Madrid el 1964, va iniciar la seva activitat professional en l'assessoria jurídica de Butano, SA (1969/70). El 1971 va ingressar al Cos d'Advocats de l'Estat, prestant els seus serveis a l'Advocacia de l'Estat de Salamanca i als Ministeris d'Educació i Ciència i Hisenda. Posteriorment, es va incorporar als serveis contenciosos de l'Estat a l'Audiència Territorial de Madrid (actualment el Tribunal Superior de Justícia) fins que va passar a la situació d'excedència el 1983. De 1983 a 1987 va ser Assessor Jurídic de la Borsa de Madrid. El 1987 va obtenir plaça com a Agent de Canvi i Borsa a la Borsa de Barcelona, on va ser escollit Secretari de la seva Junta Sindical. Va participar en la reforma borsària de 1988 com a President de la Societat Promotora de la nova Borsa de Barcelona i també com a vocal de la Comissió Consultiva de l'acabada de crear Comissió Nacional del Mercat de Valors. El 1989 va ser escollit President de la Borsa de Barcelona, càrrec que va exercir durant dos mandats consecutius fins al 1993. Del 1991 al 1992 va ser President de la Societat de Borses d'Espanya, que agrupa les quatre borses espanyoles, i Vicepresident del Mercat Espanyol de Futurs Financers, radicat a Barcelona. Va ser també Vicepresident de la Fundació Barcelona Centre Financer i de la Sociedad de Valores y Bolsa Interdealers, SA. El 1994 es va incorporar com a Agent de Canvi i Borsa al Col·legi Oficial de Corredors de Comerç de Barcelona. Va formar part del Consell d'Administració d'ENDESA durant els anys 2000 a 2007. Va ser, així mateix, vocal de la seva Comissió de Control i Auditoria, que va presidir de 2006 a 2007. Va ser també Conseller de les societats
JAVIER IBARZ ALEGRÍA	FUNDACIÓ BANCÀRIA LA CAIXA	Javier Ibarz Alegría, nascut a Barcelona el 1953, és membre del Consell d'Administració de CaixaBank des de l'any 2012. Ha estat conseller general i vocal del Consell d'Administració

CONSELLERS EXTERNS DOMINICALS		
Nom o denominació social del conseller	Nom o denominació de l'accionista significatiu a qui representa o que ha proposat el seu	Perfil
		d'Estalvis i Pensions de Barcelona ("la Caixa") fins al juny de 2014 i patró de la Fundació "laCaixa" fins a l'octubre de 2014. Des de l'any 2014 és membre del Consell d'Administració de VidaCaixa. És enginyer industrial per l'Escola Tècnica Superior d'Enginyers Industrials de Terrassa. Màster universitari en Enginyeria Industrial. Ha fet el Programa Superior de Negocis i Alta Direcció a l'IAD. Des de l'any 2013 té l'acreditació de tècnic competent en elaboració de plans d'autoprotecció. L'any 2002 va obtenir el títol d'Environmental System Manager pe la European Organization for Quality i ha fet nombrosos cursos de postgrau en Obra Civil, Estructures, Instal·lacions Industrials, Urbanització i Infraestructures. Ha fet diversos cursos sobre formació de consellers. Ha exercit liberalment des del 1982 com a enginyer industrial. Des del 1993 fins a finals del 2013 ha estat successivament director d'Àrea de Producte i d'R+D+I, de l'Àrea d'Operacions i finalment assimilat a director general a empresa líder internacional en la protecció solar. Des del 2003 és Director General i soci fundador de la societat especialitzada en enginyeria i assessorament industrial, en infraestructures i urbanització, gestió mediambiental i packaging EIGMA, SL. Des del 1994 és Director responsable de Seguretat i Instal·lacions i del Pla d'Emergència del Teatre Fortuny de Reus. Ha publicat diversos articles i ha fet múltiples conferències sobre la influència de la protecció solar i l'estalvi energètic i sobre sistemes de protecció solar, així com ponències sobre medi ambient i la gestió mediambiental.
MARÍA TERESA BASSONS BONCOMPTE	FUNDACIO BANCARIA LA CAIXA	Maria Teresa Bassons Boncompte, nascuda a Cervelló el 1957, és membre del Consell d'Administració de CaixaBank des del juny del 2012. Membre del Comitè Consultiu de Caixa Capital Risc fins al juny de 2018. Llicenciada en Farmàcia per la Universitat de Barcelona (1980) i especialista en Farmàcia Hospitalària. Exerceix la seva activitat professional com a titular d'Oficina de Farmàcia. És vocal del Comitè Executiu de la Cambra de Comerç de Barcelona des de l'any 2002 i Presidenta de la Comissió d'Empreses del sector de la salut de la mateixa institució. És vocal del Consell d'Administració de Bassline, SL i Administradora de TERBAS XXI, SL Consellera de Laboratorios Ordesa des del gener del 2018. Membre de la Comissió Científica d'Oncolliga. Ha estat vocal del Consell d'Administració de Criteria CaixaHolding des del juliol de 2011 fins al maig de 2012, consellera general de Caixa d'Estalvis i Pensions de Barcelona "la Caixa" des de l'abril de 2005 fins al juny de 2014, membre del Consell d'Administració de "la Caixa" des de l'abril de 2009 fins al

CONSELLERS EXTERNS DOMINICALS		
Nom o denominació social del conseller	Nom o denominació de l'accionista significatiu a qui representa o que ha proposat el seu nomenament	Perfil
		Bancària Caixa d'Estalvis i Pensions de Barcelona "la Caixa" des del juny de 2014 fins al juny de 2016. Ha estat també Vicepresidenta del Oficial de Farmacèutics de Barcelona (1997-2004) i Secretària General del Consell de Col·legis de Farmacèutics de Catalunya Membre del Consell Assessor sobre Tabaquisme del Departament de Salut de la Generalitat de Catalunya (1997- Assessor de Bioètica de la Generalitat de Catalunya (2005-2008). Ha estat Directora del Congrés - Mostra INFARMA a la Fira de Barcelona en les edicions de 1995 i 1997, i Directora de les Farmacéutica" i "l'Informatiu del COFB" durant dotze anys. El Consell General de Col·legis de Farmacèutics d'Espanya li va atorgar, el 2008, la Medalla al Mèrit Professional. És també acadèmica de la Acadèmia de Farmàcia de Catalunya.

Nombre total de consellers dominicals	8
% sobre el total del Consell	44,44

CONSELLERS EXTERNS INDEPENDENTS	
Nom o denominació social del conseller	Perfil
MARÍA VERÓNICA FISAS VERGÉS	Verónica Fisas, nascuda a Barcelona el 1964, és membre del Consell d'Administració de CaixaBank des del febrer del 2016. Llicenciada en Dret i amb un Màster en Administració d'Empreses, s'incorpora de molt jove a Natura Bissé, on adquireix grans coneixements del negoci i de tots els seus departaments. És Consellera Delegada del Consell d'Administració de Natura Bissé i Directora General del Grup Natura Bissé des de l'any 2007. Des de l'any 2008 també és Patrona de la Fundació Ricardo Fisas Natura Bissé. L'any 2001, ja com a CEO de la filial de Natura Bissé als Estats Units, duu a terme l'expansió i la consolidació del negoci i obté uns resultats immillorables en la distribució de producte i el posicionament de marca. L'any 2009 passa a ser membre de la Junta Directiva de Stanpa, Associació Nacional de Perfumeria i Cosmètica. Ja el 2012, és nomenada Vicepresidenta de Stanpa i Presidenta del Comitè d'Estètica Professional de l'associació. Rep el Premi a la Conciliació Empresa - Família en la II Edició Premis Nacionals a la Dona Directiva el 2009 i el Premi IWEC (International Women's Entrepreneurial Challenge) per la seva carrera professional el 2014. El novembre del 2017, la Revista Emprenedores guardona Verónica Fisas com a l'Any". Rep el Premi a la Conciliació Empresa-Família en la II Edició Premis Nacionals a la Dona Directiva el 2009 i el Premi IWEC (International Women's Entrepreneurial Challenge) per la seva carrera professional el 2014.

CONSELLERS EXTERNS INDEPENDENTS	
Nom o denominació social del conseller	Perfil
MARÍA AMPARO MORALEDA MARTÍNEZ	María Amparo Moraleda, nascuda a Madrid el 1964, és membre del Consell d'Administració de CaixaBank des de l'any 2014. Enginyera Superior Industrial per ICAI i PDG per l'IESE. Consellera independent en diverses societats: Solvay, SA (des del 2013), Airbus Group, SE (des del 2015) i Vodafone Group (des del 2017). També és membre del Consell Rector del Consell Superior d'Investigacions Científiques – CSIC (des del 2011), membre del Consell Assessor de SAP Ibérica (des del 2013) i del de Spencer Stuart (des del 2017). Entre 2012 i 2017 va ser membre del Consell d'Administració de Faurecia, SA i membre del Consell Assessor de KPMG Espanya (des de 2012). Va ser Directora d'Operacions per a l'àrea Internacional d'Iberdrola amb responsabilitat sobre el Regne Unit i els Estats Units, entre el gener del 2009 i el febrer del 2012. També va dirigir Iberdrola Ingeniería y Construcción de gener del 2009 a gener del 2011. Va ser Presidenta Executiva d'IBM per a Espanya i Portugal entre el juliol del 2001 i el gener del 2009, i es va ampliar la zona sota la seva responsabilitat a Grècia, Israel i Turquia del juliol del 2005 al gener del 2009. Entre el juny del 2000 i del 2001 va ser executiva adjunta del President d'IBM Corporation. Del 1998 al 2000 va ser Directora General d'INSA (filial d'IBM Global Services). De 1995 a 1997, Directora de RH per a EMEA, d'IBM Global Services, i de 1988 a 1995 va exercir diversos càrrecs professionals i de direcció a IBM España. És membre de diversos patronats i consells de diferents institucions i organismes, entre els quals s'inclouen l'Acadèmia de Ciències Socials i del Medi Ambient d'Andalusia, el Patronat de l'MD Anderson Cancer Center de Madrid i l'Intenational Advisory Board de l'Institut d'Empresa. El desembre de 2015 la van nomenar acadèmica de número de la Reial Acadèmia de Ciències Econòmiques i Financeres. Va ingressar el 2005 en el Hall of Fame de l'organització Women in Technology International (WITI), reconeixement que distingeix les personalitats de l'empresa i de la tecnologia que més han contribuït en tot el món a la incorporació i aportació de la dona al desenvolupament tecnològic, i ha rebut diversos premis, com ara: Premi al Lideratge des dels Valors (Fundació FIGEVA – 2008), Premi Javier Benjumea (Associació d'Enginyers ICAI – 2003) i el Premi Excel·lència (Federació Espanyola de Dones Directives, Executives, Professionals i Empresàries – Fedepe – 2002).
JOHN S. REED	John Reed, nascut a Chicago el 1939, és membre del Consell d'Administració de CaixaBank des del 2011. Es va criar a l'Argentina i al Brasil. Va tornar als Estats Units per cursar els seus estudis universitaris, on l'any 1961 es va llicenciar en Filosofia i Lletres i Ciències al Washington and Jefferson College i el Massachusetts Institute of Technology gràcies a un programa de doble titulació. Va ser tinent del Cos d'Enginyers de l'Exèrcit dels Estats Units del 1962 al 1964, i posteriorment es va tornar a matricular en el MIT per cursar un màster en Ciències. John Reed va treballar trenta-cinc anys a Citibank/Citicorp i Citigroup, els últims setze com a president. Es va jubilar el mes d'abril de l'any 2000. Del setembre de 2003 a l'abril de 2005 va tornar a treballar com a President de la Borsa de Nova York i va ocupar el càrrec de President de la Corporació del MIT entre els anys 2010 i 2014. Va ser nomenat President del Consell d'American Cash Exchange el febrer del 2016. És President del Boston Athenaeum i fideïcomissari de l'NBER. És membre de la Junta de l'Acadèmia Americana d'Arts
JUAN ROSELL LASTORTRAS	Juan Rosell Lastortras, nascut a Barcelona el 1957, és membre del Consell d'Administració de CaixaBank des de l'any 2007. És enginyer industrial per la Universitat Politècnica de Barcelona. Estudis de Ciències Polítiques a la Universidad Complutense de Madrid. És President de Congost Plastic. Durant la seva trajectòria professional, ha ocupat la

CONSELLERS EXTERNS INDEPENDENTS	
Nom o denominació social del conseller	Perfil
	direcció general de Juguetes Congost i la presidència d'Enher (1996-1999), de Fecsa-Enher (1999-2002) i de Corporación Uniland (2005-2006). També ha format part dels consells d'administració de Gas Natural, SDG, SA, Agbar, Endesa, Endesa Italia SpA, Siemens España i Applus Servicios Tecnológicos. Fins al novembre de 2018, ha estat President de la Confederació Espanyola d'Organitzacions Empresarials (CEOE). Així mateix, és membre de la Mont Pelerin Society i Vicepresident de Business Europe. Té diverses distincions, entre les quals destaquen la Medalla d'or al Mèrit de la Fira Oficial i Internacional de Mostres de Barcelona; la Medalla de Plata de la Cambra Oficial d'Indústria, Comerç i Navegació de Barcelona; el Commendatore al Merito i Grande Ufficialle della Repubblica Italiana, i la Clau d'Or de la Ciutat de Barcelona i Premi Tiepolo.
ANTONIO SÁINZ DE VICUÑA Y BARROSO	Antonio Sáinz de Vicuña y Barroso, nascut a Barcelona el 1948, és membre del Consell d'Administració de CaixaBank des de l'any 2014. Llicenciat en Dret i Ciències Econòmiques i Comercials, Universidad Complutense de Madrid (1971). Curs de postgrau amb tesina final en Dret Europeu i Dret Internacional, Diploma in International Law, Pembroke College, Cambridge University (Regne Unit). Beca de la Fundació Juan March. El 1974 va guanyar les oposicions d'Advocat de l'Estat i com a tal va tenir destí en els Serveis Jurídics dels ministeris d'Hisenda, d'Economia i d'Afers Estrangers de 1974 a 1989. Del setembre de 1989 al novembre de 1994 va ser Sotsdirector General – Cap de l'Assessoria Jurídica Internacional del Banco Español de Crédito a Madrid. Del novembre de 1994 al juny de 1998 va ser Advocat General – Director del Servei Jurídic de l'Institut Monetari Europeu (IME) a Frankfurt (organisme encarregat de l'elaboració de la introducció de l'euro). I, de juny de 1998 a novembre de 2013 va ser Advocat General i Director General del Servei Jurídic del Banc Central Europeu (BCE), i es va jubilar el novembre de 2013 perquè va complir l'edat estatutària de 65 anys. Membre fundador i del seu primer Consell de Direcció de l'Associació Espanyola per a l'Estudi del Dret Europeu (1982-1986); Membre fundador i conseller de la Cort Civil i Mercantil d'Arbitratge (1989-1994); Membre fundador i del Consell de Supervisió de l'Institute for Law and Finance, Wolfgang Goethe Universität, Frankfurt (2000-2013); Membre fundador de PRIMI Finance i del seu Consell Assessor (2011-2013), membre del Consell Assessor del European Capital Markets Institute (2000-2013) i membre del Comitè de Dret Monetari Internacional (MOCOMILA) (2000-2018). Ha estat conferenciant en diversos fòrums de l'àmbit financer i ha publicat una monografia sobre "La contractació exterior de l'Estat" (Ed. Ministerio de Asuntos Exteriores, 1986) i uns 30 articles doctrinals en publicacions especialitzades. Ha rebut la Insígnia d'Isabel la Catòlica (1987) pels serveis prestats en l'adhesió d'Espanya a la Comunitat Europea i la Insígnia de l'Ordre del Mèrit Civil (2014) pels serveis prestats en l'adopció de l'euro i la creació del BCE.
EDUARDO JAVIER SANCHIZ IRAZU	Eduardo Javier Sanchiz Irazu, nascut a Vitòria el 1956, és membre del Consell d'Administració de CaixaBank des del setembre del 2017. És llicenciat en Ciències Econòmiques i Empresarials per la Universitat de Deusto, campus de Sant Sebastià, i Màster en Administració d'Empreses per l'Instituto de Empresa a Madrid. Ha estat Conseller Delegat d'Almirall des del juliol de 2011 fins al 30 de setembre de 2017. Durant aquest període la companyia ha dut a terme una important transformació estratègica amb l'ambició de ser una companyia global líder en tractament de la pell. Prèviament, des de maig del 2004, quan es va incorporar a Almirall, va ocupar el càrrec de Director Executiu de Desenvolupament Corporatiu i Finances i "Chief Financial

CONSELLERS EXTERNS INDEPENDENTS	
Nom o denominació social del conseller	Perfil
	Officer". En ambdues funcions Eduardo va promoure el procés d'expansió internacional de la companyia a través de diverses operacions d'aliances amb terceres companyies així com de llicències de productes externs, a més de cinc adquisicions d'empreses i carteres de productes. També va coordinar el procés de sortida a Borsa el 2007. Ha estat membre del Consell d'Administració d'Almirall des del gener de 2005 i membre de la Comissió de Dermatologia des de la seva creació el 2015. Abans d'arribar a Almirall va treballar durant 22 anys, 17 dels quals fora d'Espanya, a Eli Lilly & Co, empresa farmacèutica americana, en llocs de finances, màrqueting, vendes i direcció general. Va tenir l'oportunitat de viure a sis països diferents, i alguns dels llocs rellevants són el de Director General a Bèlgica i Director General a Mèxic, i l'últim càrrec en aquesta companyia va ser el de Director Executiu per a l'àrea de negoci, que aglutina els països de centre, nord, est i sud d'Europa. Ha estat membre del Consell de la Cambra Americana de Comerç a Mèxic i del Consell de l'Associació d'Indústries Farmacèutiques a diversos països a Europa i Llatinoamèrica. Actualment és membre del Comitè Estratègic de Laboratori Pierre Fabre.
KORO USARRAGA UNSAIN	Koro Usarraga Unsain, nascuda a Sant Sebastià el 1957, és membre del Consell d'Administració de CaixaBank des de l'any 2016, Llicenciada en Administració i Direcció d'Empreses i Màster en Direcció d'Empreses per ESADE, PADE per IESE i Censor Jurat de Comptes. Consellera independent d'NH Hotel Group des del 2015 fins a l'octubre del 2017. Va treballar durant 20 anys a Arthur Andersen i el 1993 és nomenada sòcia de la divisió d'auditoria. L'any 2001 assumeix la responsabilitat de la Direcció General Corporativa d'Occidental Hotels & Resorts, grup amb gran presència internacional i especialitzat en el sector de les vacances. Té sota la seva responsabilitat les àrees de finances, administració i control de gestió, sistemes d'informació i recursos humans. Va ser Directora General de Renta Corporación, grup immobiliari especialitzat en adquisició, rehabilitació i venda d'immobles. Des de l'any 2005 fins a l'actualitat, és accionista i administradora de la societat 2005 KP Inversiones, SL, dedicada a la inversió en empreses i consultoria de direcció.
ALAIN MINC	Alain Minc, nascut a París el 1949, és membre del Consell d'Administració de CaixaBank des del 2007. És President i Conseller Delegat de la seva pròpia firma de consultoria, AM Conseil. És llicenciat per l'École des Mines de París i per l'École Nationale d'Administration (ENA) de París. El 1991 va fundar la seva pròpia firma de consultoria, AM Conseil. Ha estat President del Consell de Vigilància del diari francès Le Monde, Vicepresident de la Compagnie Industriali Riunite International i Director General de Cerus (Compagnies Européennes Réunies). Ha estat, també, inspector general de Finances i director financer del grup industrial francès Saint-Gobain. Actualment és President de Sanef. Ha rebut les condecoracions de Commandeur de la Légion d'Honneur, Commander of British Empire, Gran Cruz de la Orden del Mérito Civil. Ha escrit més de 30 llibres des de 1978, molts dels quals han estat èxits de vendes, entre d'altres: *Rapport sur l'informatisation de la société*; *La Machine égalitaire*; *Les vengeances des Nations*; *Le Nouveau Moyen-âge*; *Rapport sur la France de l'an 2000*; www.capitalisme.fr; *Epître à nos nouveaux maîtres* (2003); *Les Prophètes du bonheur: historie personnelle de la pensée économique* (2004); *Ce monde qui vient* (2004); *Le Crépuscule des petits dieux* (2006); *Une sorte de Diable, les vies de John M. Keynes* (desembre 2006); *Une histoire de France* (2008); *Dix jours qui ébranleront le monde* (2009); *Une historie politique des intellectuels* (2011); *Un petit coin de paradis*, *L'Âme des Nations* (2012); *L' Homme aux deux visage* (2013), *Vive l'Allemagne* (2013), *Le*

CONSELLERS EXTERNS INDEPENDENTS	
Nom o denominació social del conseller	Perfil
	mal français n'est plus ce qu'il était (2014), *Un Français de tant de souches* (2015), *Mirabeau criait si fort que Versailles eut peur* (2017), *Une humble cavalcade dans le monde de demain* (2018).
FRANCESC XAVIER VIVES TORRENTS	Xavier Vives Torrents, nascut a Barcelona el 1955, és membre del Consell d'Administració de CaixaBank des de l'any 2008 i Conseller Coordinador des de l'any 2017. És professor d'Economia i Finances d'IESE Business School. Doctor en Economia per la Universitat de Califòrnia (Berkeley). Ha estat Catedràtic d'Estudis Europeus a INSEAD el període 2001-2005; Director de l'Institut d'Anàlisi Econòmica del Consell Superior d'Investigacions Científiques durant el període 1991-2001; i Professor Visitant a les universitats de Califòrnia (Berkeley), Harvard, Nova York (càtedra Rei Joan Carles I el 1999-2000) i Pennsilvània, així com a la Universitat Autònoma de Barcelona i a la Universitat Pompeu Fabra. Ha assessorat, entre altres institucions, el Banc Mundial, el Banc Interamericà de Desenvolupament, el Banc de la Reserva Federal de Nova York, la Comissió Europea –sent Conseller especial del Vicepresident de la UE i Comissari de la Competència, Joaquín Almunia–, la Generalitat de Catalunya com a membre del CAREC (Consell Assessor per a la Reactivació Econòmica i el Creixement) i empreses internacionals. També ha estat President de l'Associació Espanyola d'Economia, 2008 i Vicepresident de l'Associació Espanyola d'Economia Energètica, 2006-2009, així com Duisenberg Fellow del Banc Central Europeu el 2015. Actualment és Patró de la Fundació Aula; membre de l'Acadèmia Europea de Ciències i Arts, i de l'Acadèmia Europea; Research Fellow del CESifo i del Center for Economic Policy Research; Fellow de la European Economic Association des del 2004 i de l'Econometric Society des del 1992, i President d'EARIE (European Association for Research in Industrial Economics) des del setembre del 2016 a l'agost del 2018. Ha publicat nombrosos articles en revistes internacionals i ha dirigit la publicació de diversos llibres. Ha estat Premi Nacional "Rey Don Juan Carlos I" d'Investigació en Ciències Socials, 1988; Premi Societat Catalana d'Economia, 1996; Medalla Narcís Monturiol de la Generalitat de Catalunya, 2002; i Premi Catalunya d'Economia, 2005; Premi IEF a l'excel·lència acadèmica en la carrera professional 2012; beneficiari de la European Research Council Advanced Grant, 2009-2013 i 2018-2023, i Premi Rei Jaime I d'Economia 2013.

Nombre total de consellers independents	9
% sobre el total del Consell	50,00

Indiqui si algun conseller qualificat d'independent percep de la Societat, o del seu mateix grup, qualsevol quantitat o benefici per un concepte diferent de la remuneració de conseller, o manté o ha mantingut, durant l'últim exercici, una relació de negocis amb la Societat o amb qualsevol Societat del seu grup, ja sigui en nom propi o com a accionista significatiu, conseller o alt directiu d'una entitat que mantingui o hagi mantingut aquesta relació.

Si escau, cal incloure una declaració motivada del Consell sobre les raons per les quals considera que aquest conseller pot exercir les seves funcions en qualitat de conseller independent.

Nom o denominació social del conseller	Descripció de la relació	Declaració motivada
Sense dades		

ALTRES CONSELLERS EXTERNS			
S'identificarà els altres consellers externs i es detallaran els motius pels quals no es puguin considerar dominicals o independents i els seus vincles amb la societat, els seus directius o els seus accionistes:			
Nom o denominació social del conseller	Motius	Societat, directiu o accionista amb què manté el vincle	Perfil
Sense dades			

Nombre total d'altres consellers externs	N.A.
% sobre el total del Consell	N.A.

Indiqui les variacions que, si escau, s'hagin produït durant el període en la categoria de cada conseller:

Nom o denominació social del conseller	Data del canvi	Categoria anterior	Categoria actual
TOMÁS MUNIESA ARANTEGUI	22/11/2018	Executiu	Dominical

C.1.4 Completi el quadre següent amb la informació relativa al nombre de conselleres al tancament dels últims quatre exercicis, així com la categoria d'aquestes conselleres:

	Nombre de conselleres				% sobre el total de consellers de cada categoria			
	Exercici 2018	Exercici 2017	Exercici 2016	Exercici 2015	Exercici 2018	Exercici 2017	Exercici 2016	Exercici 2015
Executives					0,00	0,00	0,00	0,00
Dominicals	2	2	1	3	25,00	28,57	16,67	33,33
Independents	3	3	3	1	33,33	33,33	37,50	16,66

	Nombre de conselleres				% sobre el total de consellers de cada categoria			
	Exercici 2018	Exercici 2017	Exercici 2016	Exercici 2015	Exercici 2018	Exercici 2017	Exercici 2016	Exercici 2015
Altres d'externes					0,00	0,00	0,00	0,00
Total	5	5	4	4	27,78	27,78	25,00	23,53

C.1.5 Indiqui si la societat disposa de polítiques de diversitat en relació amb el Consell d'Administració de l'empresa pel que fa a qüestions com ara l'edat, el gènere, la discapacitat o la formació i l'experiència professionals. Les entitats petites i mitjanes, d'acord amb la definició que conté la Llei d'auditoria de comptes, han d'informar, com a mínim, de la política que tenen establerta en relació amb la diversitat de gènere.

[√] Sí
[ ] No
[ ] Polítiques parcials

En cas afirmatiu, descrigui aquestes polítiques de diversitat, els seus objectius, les mesures, la manera en què s'han aplicat i els seus resultats durant l'exercici. També s'han d'indicar les mesures concretes adoptades pel Consell d'Administració i la Comissió de Nomenaments i Retribucions per aconseguir una presència equilibrada i diversa de consellers.

Si la societat no aplica cap política de diversitat, expliqui les raons per les quals no ho fa.

Descripció de les polítiques, els objectius, les mesures, la forma en què s'han aplicat i els resultats obtinguts

CaixaBank té una Política de Selecció, diversitat i avaluació de la idoneïtat de Consellers i dels membres de l'Alta Direcció i altres titulars de funcions clau de CaixaBank i el seu grup (d'ara endavant, la "Política"), que va ser aprovada pel Consell d'Administració el dia 20 de setembre de 2018 en substitució de la Política de Selecció de Consellers anterior, aprovada el novembre del 2015.
Aquesta Política té per objecte entre d'altres, l'adequada diversitat en la composició del Consell d'Administració que permeti garantir un ampli conjunt de coneixements, qualitats, punts de vista i experiències al si del Consell, contribuint a promoure opinions diverses i independents i un procés de presa de decisions sòlid i madur.
Vetllar per una adequada diversitat en la composició del Consell, especialment de gènere, així com, si escau, de formació i experiència professional, edat i origen geogràfic i respectar el principi de no discriminació i igualtat de tracte constitueix, per tant, un element fonamental de la Política així com dels procediments per a la selecció i avaluació de la idoneïtat dels consellers de CaixaBank.

En particular, s'apliquen les mesures següents:
- En els procediments de selecció i reelecció de consellers, en fer l'avaluació de la idoneïtat es pondera l'objectiu d'afavorir la diversitat de gènere, coneixements, formació i experiència professional, edat, i origen geogràfic en la composició del Consell.
- En qualsevol moment, el Consell d'Administració i la Comissió de Nomenaments vetllen perquè hi hagi un adequat equilibri de coneixements i experiències, tenint també en compte que es faciliti la selecció de candidats del sexe menys representat i s'eviti qualsevol classe de discriminació sobre això.
- En l'avaluació anual de la composició i competències del Consell d'Administració es tenen en compte els aspectes de diversitat indicats amb anterioritat i, en particular, el percentatge de membres del Consell del sexe menys representat, amb l'objectiu que l'any 2020 el nombre de conselleres representi, almenys, el 30% del total de membres del Consell d'Administració. A aquests efectes, la Comissió de Nomenaments ha de documentar el grau de compliment d'aquest objectiu així com d'aquells altres que, si escau, s'hagin considerat pertinents, i indicar, en cas d'incompliment, les raons, les mesures per solucionar-ho i el calendari d'actuacions.
- Així mateix, la Comissió de Nomenaments, amb l'assistència de Secretaria General i del Consell, tenint en compte l'equilibri de coneixements, experiència, capacitat i diversitat necessaris i existents en el Consell d'Administració, elabora i manté actualitzada una matriu de competències que aprova el Consell d'Administració.

Igualment, l'adequada diversitat en la composició del Consell ha estat tinguda en compte durant tot el procés de selecció i avaluació de la idoneïtat a CaixaBank, valorant-se, en particular la diversitat de gènere i la de formació i experiència professional, edat i origen geogràfic.
Respecte a l'exercici 2018, el Consell, amb l'informe previ de la Comissió de Nomenaments, ha considerat adequada l'estructura, mida i la seva composició, en particular pel que fa a la diversitat de gènere i la de formació i experiència professional, edat i origen geogràfic, d'acord amb la verificació efectuada del compliment de la política de selecció, així com també tenint en compte la reavaluació individual de

la idoneïtat de cada conseller que la Comissió de Nomenaments ha dut a terme, concloent que el Consell d'Administració en el seu conjunt és idoni en termes de composició.
En particular, s'ha deixat constància de la voluntat de reduir-ne la mida complint en qualsevol moment els objectius de diversitat establerts en la "Política", especialment pel que fa a la diversitat de gènere i l'objectiu d'assolir el 2020 un percentatge de conselleres igual o superior al 30% dels membres del Consell d'Administració.

C.1.6 Expliqui les mesures que, si escau, hagi acordat la Comissió de Nomenaments perquè els procediments de selecció no pateixin biaixos implícits que obstaculitzin la selecció de conselleres i perquè la companyia cerqui deliberadament, i inclogui entre els candidats potencials, dones que reuneixin el perfil professional buscat per tal d'assolir una presència equilibrada de dones i homes:

Explicació de les mesures

El percentatge de presència de dones en el Consell de CaixaBank, malgrat no ser paritari i ser millorable, s'ha incrementat en els últims exercicis i es troba en la franja alta de percentatge de presència femenina en els consells d'administració de les empreses de l'IBEX 35.
Els procediments de selecció de membres del Consell d'Administració no presenten cap biaix que obstaculitzi la selecció de dones per a aquests càrrecs dins la Societat. Així mateix, l'article 15 del Reglament del Consell d'Administració estableix com a funcions assignades a la Comissió de Nomenaments la d'informar el Consell sobre les qüestions de diversitat de gènere i vetllar perquè els procediments de selecció dels seus membres afavoreixin la diversitat d'experiències i coneixements, i facilitin la selecció de conselleres; establir un objectiu de representació per al sexe menys representat en el Consell d'Administració, i elaborar les orientacions sobre com s'ha d'assolir aquest objectiu, vetllant en qualsevol cas pel compliment de la política de diversitat aplicada en relació amb el Consell d'Administració, de la qual cosa donarà compte l'IAGC.
L'adequada diversitat en la composició del Consell és tinguda en compte durant tot el procés de selecció i avaluació de la idoneïtat a CaixaBank, valorant-se, en particular, la diversitat de gènere.
La Comissió de Nomenaments, en analitzar i proposar els perfils de candidats per proveir els llocs del Consell d'Administració, té en compte les qüestions de diversitat de gènere.
Avui dia són membres del Consell d'Administració de CaixaBank 5 conselleres no executives, dos dominicals (la Sra. Bassons i la Sra. Aznárez, com a representant persona física de la Fundación CajaCanarias) i 3 són conselleres independents (la Sra. Moraleda, la Sra. Fisas i la Sra. Usarraga). Per tant, el percentatge actual del sexe menys representat és del 27,8%, percentatge molt proper a l'objectiu del 30% establert per a l'any 2020.
En aquest sentit, es destaca que en l'exercici 2018 s'ha mantingut el mateix percentatge que l'any 2017, que ja suposava un lleuger increment respecte als dos exercicis anteriors.
Així mateix, vegeu l'apartat C.1.7, sobre les conclusions de la Comissió de Nomenaments en relació amb les mesures per assolir el 2020 l'objectiu del 30% de representació de dones del total de membres del Consell d'Administració.

Quan, malgrat les mesures que, si escau, s'hagin adoptat, sigui escàs o nul el nombre de conselleres, expliqui els motius que ho justifiquin:

Explicació dels motius

El nombre de conselleres en la Societat, malgrat no ser paritari, no es considera que sigui escàs.

Al tancament de l'exercici 2018, les dones representaven el 27,8% del total de consellers, el 33,3% dels consellers independents i el 25% dels consellers dominicals.

La Comissió Executiva està composta en un 25% per conselleres, el 33,3% dels membres de la Comissió de Nomenaments i de la Comissió de Retribucions són dones i la presidència d'aquesta última Comissió l'exerceix una consellera.

La Comissió de Riscos té entre els seus membres dues conselleres, que representen el 40%. La Comissió d'Auditoria i Control està composta en un 25% per conselleres.

És a dir, en totes les comissions de la Societat hi ha presència de dones.

C.1.7 Expliqui les conclusions de la Comissió de Nomenaments sobre la verificació del compliment de la política de selecció de consellers. I, en particular, sobre com aquesta política promou l'objectiu que l'any 2020 el nombre de conselleres representi, almenys, el 30% del total de membres del Consell d'Administració.

En la verificació del compliment de la política de selecció de consellers, la Comissió de Nomenaments ha conclòs que es considera adequada l'estructura, mida i la composició del Consell d'Administració, en particular pel que fa a la diversitat de gènere i la de formació i experiència professional, edat i origen geogràfic, d'acord amb la verificació efectuada del compliment de la política de selecció, així com també tenint en compte la reavaluació individual de la idoneïtat de cada conseller que la Comissió de Nomenaments ha dut a terme, cosa que ha permès concloure que el Consell d'Administració en el seu conjunt és idoni en termes de composició. Pel que fa a l'objectiu d'assolir el 2020 un percentatge de conselleres igual o superior al 30% dels membres del Consell d'Administració, la Comissió de Nomenaments, en la sessió de 31 de gener de 2018, va acordar seguir dues orientacions principalment per a la consecució d'aquest objectiu.
D'una banda, es destacava la possibilitat d'arribar al 29,41% de conselleres si almenys un dels accionistes de l'entitat, en proposar el nomenament d'un conseller dominical, tria una persona del sexe femení. Per l'altra, es feia referència a la possibilitat de reduir la mida del Consell, mantenint en qualsevol cas un nombre mínim de cinc conselleres, cosa que permetria també assolir l'objectiu d'un percentatge igual o superior al 30% dels membres del Consell d'Administració.
Posteriorment, la Comissió de Nomenaments ha estudiat la possibilitat que no es proposi, amb motiu de la propera Junta General d'Accionistes, la renovació d'algun dels consellers independents actuals de CaixaBank que compliran el 2019 dotze anys en els seus càrrecs. A aquest efecte, la Comissió ha analitzat la cobertura de la possible vacant, o vacants, mitjançant el nomenament, per part de la Junta General d'Accionistes, d'un o diversos membres del Consell d'Administració amb la condició d'independent. La Comissió de Nomenaments, així com el Consell d'Administració mateix, valoren especialment la incorporació de nous membres d'experiència professional acreditada que permetin, també, augmentar el percentatge actual de conselleres. En aquest sentit, el nomenament d'una consellera en substitució d'algun dels consellers independents la permanència dels quals en el càrrec està propera a complir dotze anys, mantenint el nombre actual de membres del Consell d'Administració, suposaria assolir el percentatge de conselleres del 33,33%, amb la qual cosa el percentatge actual de 27,78% s'elevaria.

C.1.8 Expliqui, si escau, les raons per les quals s'han nomenat consellers dominicals a instàncies d'accionistes amb una participació accionarial inferior al 3% del capital:

Nom o denominació social de l'accionista	Justificació
FUNDACIÓN BANCARIA CAJA NAVARRA, FUNDACIÓN CAJA CANARIAS I FUNDACIÓN CAJA DE BURG	Després de la fusió per absorció de Banca Cívica per CaixaBank, els accionistes: Caixa d'Estalvis i Pensions de Barcelona, "la Caixa" (actualment Fundació Bancària "la Caixa"), i Caja Navarra (actualment Fundación Caja Navarra), Cajasol (actualment Fundación Cajasol), Caja Canarias (actualment Fundación Caja Canarias), i Caja de Burgos (actualment Fundación Caja Burgos, Fundación Bancaria) ("les Fundacions", d'ara endavant), van subscriure l'1 d'agost de 2012 el Pacte d'Accionistes l'objectiu del qual era regular les relacions de "les Fundacions" i la Fundació Bancària "la Caixa" com a accionistes de CaixaBank, i les seves recíproques relacions de cooperació així com amb CaixaBank, per tal de reforçar les seves actuacions respectives al voltant d'aquest. Així mateix, es va pactar el nomenament de 2 membres del Consell d'Administració de CaixaBank a proposta de «les Fundacions» i, amb la finalitat de donar estabilitat a la seva participació en el capital social de CaixaBank, «les Fundacions» van assumir un compromís de no-disposició de la seva participació durant el termini de quatre anys, així com un compromís de dret d'adquisició durant dos anys a favor de les altres Fundacions, en primer lloc, i subsidiàriament de la Fundació Bancària "la Caixa", en el supòsit que qualsevol de «les Fundacions» volgués transmetre la totalitat o part de la seva participació, un cop transcorregut el termini de vigència del compromís de no-disposició. El 17 d'octubre de 2016 es van acordar les modificacions de l'Acord d'integració entre CaixaBank i Banca Cívica i del Pacte d'accionistes de CaixaBank, que comporta que les "Fundacions", en lloc de proposar el nomenament de dos (2) consellers a CaixaBank, proposen un conseller a CaixaBank i un conseller a VidaCaixa i que la pròrroga dels acords que de manera automàtica es va produir al començament

Nom o denominació social de l'accionista	Justificació
	d'agost passat, per tres anys, tindrà una durada de quatre anys en lloc dels tres esmentats. El 4 d'octubre del 2018, mitjançant acord de modificació subscrit entre "les Fundacions" i Fundació Bancària "la Caixa", el pacte s'ha modificat i la Fundación Cajasol ha manifestat la seva voluntat de deixar sense efecte, pel que fa ella mateixa, l'acord d'integració entre CaixaBank, SA i Banca Cívica, SA un cop transcorreguts sis anys des de la seva signatura. CONTINUA A L'APARTAT H
MUTUA MADRILEÑA AUTOMOVILISTA SOCIEDAD DE SEGUROS A PRIMA FIJA	També consten en l'informe de la Comissió de Nomenaments al Consell, que integra, al seu torn i com a annex, l'informe del Consell sobre la proposta de nomenament del senyor Ignacio Garralda Ruiz de Velasco com a conseller dominical, que es va sotmetre a l'aprovació de la Junta General d'Accionistes del 2017. L'informe esmentat esgrimeix que la incorporació en el Consell d'Administració de CaixaBank del Sr. Garralda aportarà avantatges rellevants derivats de la seva gran experiència i qualificació i facilitarà, a més, un millor desenvolupament de l'aliança estratègica actual entre el Mutua Madrileña.

Indiqui si no s'han atès peticions formals de presència en el Consell procedents d'accionistes que tenen una participació accionarial igual o superior a la d'altres a instància dels quals s'hagin designat consellers dominicals. Si escau, expliqui les raons per les quals no s'hagin atès:

[ ] Sí
[√] No

C.1.9 Indiqui, si existeixen, els poders i les facultats delegades pel Consell d'Administració en consellers o en comissions del Consell:

Nom o denominació social del conseller o comissió	Breu descripció
GONZALO GORTÁZAR ROTAECHE	Es deleguen totes les facultats legalment i estatutàriament delegables, sens perjudici de les limitacions establertes en el Reglament del Consell d'Administració per a la delegació de facultats que, en tot cas, apliquen a
COMISSIÓ EXECUTIVA	La Comissió Executiva té delegades totes les competències i facultats legalment i estatutàriament delegables. A efectes interns, la Comissió Executiva té les limitacions establertes en l'article 4 del Reglament del Consell d'Administració.

C.1.10 Identifiqui, si escau, els membres del Consell que assumeixin càrrecs d'administradors, representants d'administradors o directius en altres societats que formin part del grup de la societat cotitzada:

Nom o denominació social del conseller	Denominació social de l'entitat del grup	Càrrec	Té funcions executives?
JUAN ROSELL LASTORTRAS	VidaCaixa, SA, de Seguros y Reaseguros	Conseller	NO

Nom o denominació social del conseller	Denominació social de l'entitat del grup	Càrrec	Té funcions executives?
TOMÁS MUNIESA ARANTEGUI	VidaCaixa, SA, de Seguros y Reaseguros	Vicepresident	NO
GONZALO GORTÁZAR ROTAECHE	VidaCaixa, SA, de Seguros y Reaseguros	President	NO
GONZALO GORTÁZAR ROTAECHE	Banc BPI, SA	Conseller	NO
JAVIER IBARZ ALEGRÍA	VidaCaixa, SA, de Seguros y Reaseguros	Conseller	NO

C.1.11 Detalli, si escau, els consellers o representants de consellers persones jurídiques de la seva societat que siguin membres del Consell d'Administració o representants de consellers persones jurídiques d'altres entitats cotitzades en mercats oficials de valors diferents del seu grup que s'hagin comunicat a la societat:

Nom o denominació social del conseller	Denominació social de l'entitat cotitzada	Càrrec
IGNACIO GARRALDA RUIZ DE VELASCO	Endesa, S.A.	CONSELLER
IGNACIO GARRALDA RUIZ DE VELASCO	BME Holding, S.A.	VICEPRESIDENT 1r
ALAIN MINC	Logista	CONSELLER
JORDI GUAL SOLÉ	Erste Group Bank, AG.	CONSELLER
JORDI GUAL SOLÉ	Telefónica, S.A.	CONSELLER
MARÍA AMPARO MORALEDA MARTÍNEZ	Solvay, S.A.	CONSELLER
MARÍA AMPARO MORALEDA MARTÍNEZ	Airbus Group, S.E.	CONSELLER
MARÍA AMPARO MORALEDA MARTÍNEZ	Vodafone Group PLC	CONSELLER

La informació sobre consellers i càrrecs ostentats en consells d'altres societats cotitzades es refereix al tancament de l'exercici.
Pel que fa al càrrec ostentat pel Sr. Jordi Gual Solé a Erste Group Bank, AG, la seva nomenclatura precisa és Membre del Consell de Vigilància.
No obstant això, per limitacions del formulari electrònic, està indicat com Conseller.

C.1.12 Indiqui i, si escau, expliqui si la societat ha establert regles sobre el nombre màxim de consells de societats de què poden formar part els seus consellers i identifiqui, si escau, on es regula:

[√] Sí
[ ] No

Explicació de les regles i identificació del document en què es regula

Segons estableix l'article 32. 4 del Reglament del Consell d'Administració, els consellers de CaixaBank han d'observar les limitacions pel que fa a la pertinença a consells d'administració que estableixi la normativa vigent d'ordenació, supervisió i solvència d'entitats de crèdit.

C.1.13 Indiqui els imports dels conceptes següents relatius a la remuneració global del Consell d'Administració:

Remuneració meritada en l'exercici a favor del Consell d'Administració (milers d'euros)	7.568
Import dels drets acumulats pels consellers actuals en matèria de pensions (milers d'euros)	4.548
Import dels drets acumulats pels consellers antics en matèria de pensions (milers d'euros)	

No s'informa dels drets consolidats per consellers antics en matèria de pensions, atès que la societat no manté cap tipus de compromís (d'aportació o de prestació) en relació amb aquests exconsellers en virtut del sistema de pensions.

C.1.14 Identifiqui els membres de l'alta direcció que no siguin alhora consellers executius, i indiqui la remuneració total meritada a favor seu durant l'exercici:

Nom o denominació social	Càrrec/s
JORGE MONDÉJAR LÓPEZ	DIRECTOR GENERAL DE RISCOS
JAVIER PANO RIERA	DIRECTOR EXECUTIU DE FINANCES
FRANCESC XAVIER COLL ESCURSELL	DIRECTOR GENERAL DE RECURSOS HUMANS I ORGANITZACIÓ
JORGE FONTANALS CURIEL	DIRECTOR EXECUTIU DE MITJANS
MARÍA LUISA MARTÍNEZ GISTAU	DIRECTORA EXECUTIVA DE COMUNICACIÓ, RELACIONS INSTITUCIONALS, MARCA I RSC
ÓSCAR CALDERÓN DE OYA	SECRETARI GENERAL I DEL CONSELL
JUAN ANTONIO ALCARAZ GARCIA	DIRECTOR GENERAL DE NEGOCI
SENYOR MATTHIAS BULLACH	DIRECTOR EXECUTIU D'INTERVENCIÓ, CONTROL DE GESTIÓ I CAPITAL.
JOAQUIN VILAR BARRABEIG	DIRECTOR GENERAL ADJUNT D'AUDITORIA INTERNA
SENYORA MARIA VICTORIA MATIA	DIRECTORA EXECUTIVA DE BANCA INTERNACIONAL
Remuneració total Alta Direcció (en milers d'euros)	10.107

C.1.15 Indiqui si durant l'exercici s'ha produït alguna modificació en el reglament del Consell:

[√] Sí
[ ] No

Descripció modificacions

En la sessió del 22 de febrer del 2018, el Consell d'Administració de CaixaBank va acordar modificar els articles 14 ("La Comissió d'Auditoria i Control i la Comissió de Riscos"), 15 ("La Comissió de Nomenaments i la Comissió de Retribucions") i 37 ("Relacions amb els auditors") del Reglament vigent del Consell de CaixaBank.

Tot això amb l'objecte, d'una banda, de desenvolupar les normes sobre composició, competències i funcionament de la Comissió d'Auditoria i Control previstes en els Estatuts Socials per incorporar-hi els criteris i els principis bàsics de la Guia Tècnica CNMV i, en relació amb això, incorporar-hi expressament determinades recomanacions del Codi de Bon Govern ("CBG"), que la Societat declara complir en el seu IAGC 2017 i, d'una altra, desenvolupar les normes dels estatuts socials sobre les competències de la Comissió de Nomenaments i atribuir-li la funció de vetllar pel compliment de la política de diversitat aplicada en relació amb el Consell d'Administració, de conformitat amb el que estableix el Reial decret llei 18/2017. Així mateix, es proposa introduir-hi algunes precisions o matisacions de caràcter tècnic.
En la Junta General d'Accionistes celebrada el dia 5 d'abril del 2018, es va informar sobre la modificació del Reglament del Consell d'Administració, que es va explicar amb detall en l'informe justificatiu emès pel Consell mateix de conformitat amb el que disposen els articles 528 i 518 d) de la Llei de societats de capital.
En compliment del que disposa l'article 529 de la Llei de societats de capital, les modificacions van ser comunicades a la Comissió Nacional del Mercat de Valors ("CNMV"), elevades a públic i inscrites en el Registre Mercantil. Un cop inscrites en el Registre Mercantil el 18 d'abril del 2018, la CNMV i CaixaBank, S.A. en van publicar els textos complets en el seu web corporatiu (www.CaixaBank.com).

C.1.16 Indiqui els procediments de selecció, nomenament, reelecció i remoció dels consellers. Detalli els òrgans competents, els tràmits a seguir i els criteris que s'han d'emprar en cada un dels procediments.

D'acord amb el que estableixen l'article 529 decies del Reial decret legislatiu 1/2010, de 2 de juliol, pel qual s'aprova el text refós de la Llei de societats de capital i els articles 5, 6 i 18 a 21 del Reglament del Consell d'Administració, les propostes de nomenament de consellers que sotmeti el Consell d'Administració a la consideració de la Junta General i els acords de nomenament que adopti el Consell mateix en virtut de les facultats de cooptació que té legalment atribuïdes hauran d'anar precedits de la proposta corresponent de la Comissió de Nomenaments quan es tracti de Consellers independents i d'un informe en el cas dels altres consellers. Les propostes de nomenaments o de reelecció de Consellers hauran d'anar acompanyades d'un informe justificatiu del Consell d'Administració en el qual es valori la competència, l'experiència i els mèrits del candidat proposat.

Així mateix, el Consell d'Administració, en l'exercici de les seves facultats de proposta a la Junta General i de cooptació per a la cobertura de vacants, vetllarà perquè, en la composició d'aquest òrgan, els Consellers externs o no executius representin majoria sobre els Consellers executius i que aquests siguin el mínim necessari.

També vetllarà perquè dins el grup majoritari dels consellers no executius s'hi integrin els titulars o els representants dels titulars de participacions significatives estables en el capital de la Societat o aquells accionistes que hagin estat proposats com a consellers, encara que la seva participació accionarial no sigui una participació significativa (consellers dominicals), i professionals de prestigi reconegut que puguin desenvolupar les seves funcions sense veure's condicionats per relacions amb la Societat o el seu grup, els seus directius o els seus accionistes significatius (consellers independents).

Per a la qualificació dels consellers s'utilitzen les definicions establertes en la normativa aplicable, que es troben recollides en l'article 19 del Reglament del Consell d'Administració.

Així mateix, vetllarà perquè, dins dels Consellers externs, la relació entre dominicals i independents reflecteixi la proporció que hi ha entre el capital de la Societat representat per dominicals i la resta del capital i que els Consellers independents representin, almenys, un terç total de Consellers.

Cap accionista pot estar representat en el Consell d'Administració per un nombre de consellers dominicals superior al quaranta per cent del total de membres del Consell d'Administració, sens perjudici del dret de representació proporcional que correspon als accionistes en els termes previstos en la llei.

Els Consellers exerciran el càrrec durant el termini previst pels Estatuts (que és de quatre anys), mentre la Junta General no n'acordi la separació ni renunciïn al càrrec, i podran ser reelegits una o diverses vegades per períodes de la mateixa durada. No obstant això, els Consellers independents no es poden mantenir com a tals durant un període continuat superior a 12 anys.

Els designats per cooptació exerciran el càrrec fins a la data de la següent reunió de la Junta General o fins que transcorri el terme legal per a la celebració de la Junta que hagi de resoldre sobre l'aprovació dels comptes de l'exercici anterior, però si la vacant es produeixi una vegada convocada la Junta General i abans de la celebració, el nomenament del Conseller per cooptació pel Consell per cobrir aquesta vacant tindrà efectes fins a la celebració de la Junta General següent.

CONTINUA A L'APARTAT H.

C.1.17 Expliqui en quina mesura l'avaluació anual del consell ha donat lloc a canvis importants en la seva organització interna i sobre els procediments aplicables a les seves activitats:

Descripció modificacions

Prenent com a base l'Informe de l'Eficàcia i Rendiment del Consell i les seves Comissions corresponent a l'exercici 2017, elaborat amb la col·laboració del consultor extern Russell Reynolds Associates, la Comissió de Nomenaments ha fet un seguiment de totes les mesures i accions de millora organitzatives durant l'exercici 2018.

Com a conseqüència de l'exercici d'autoavaluació del 2017, en el Consell del 21 de desembre es van analitzar les conclusions de l'exercici i en el Consell d'Administració de l'1 de febrer del 2018 es va acordar modificar la composició de les Comissions del Consell, fruit de l'exercici d'autoavaluació.

Addicionalment, i a tall d'exemple, es podria esmentar que s'han introduït millores en les agendes de les sessions, s'ha avançat en la logística informativa per a les reunions dels òrgans de govern i una optimització de la informació general i de negoci que es facilita com a actualització entre reunions del Consell, així com en la participació de directius en les reunions dels òrgans de govern, fent-les més selectives.

Descrigui el procés d'avaluació del Consell d'Administració i les àrees que aquest ha avaluat, auxiliat, si escau, per un consultor extern, pel que fa al funcionament i la composició del Consell i de les seves comissions i qualsevol altra àrea o aspecte que hagi estat objecte d'avaluació.

Descripció procés d'avaluació i àrees avaluades

El Consell d'Administració fa anualment l'avaluació prevista en l'article 529 nonies de la Llei de societats de capital i a l'apartat setè de l'article 16 del Reglament del Consell d'Administració. Així mateix, es té en compte l'actual Codi de Bon Govern de febrer de 2015, que recull, en la Recomanació 36, l'autoavaluació periòdica de l'acompliment del Consell d'Administració i el de les seves Comissions.

El Consell d'Administració ha fet aquest any l'autoavaluació del seu funcionament d'acord amb el procediment següent:

En primer lloc, la Comissió de Nomenaments va aprovar, amb l'assistència de la Secretaria General i del Consell, els qüestionaris d'autoavaluació, que han constituït la base de l'exercici d'autoavaluació per part dels consellers. Per fer-ho, es van tenir en compte els qüestionaris de CaixaBank utilitzats en exercicis anteriors (2016 i 2017), així com la normativa aplicable, especialment el Codi de Bon Govern Corporatiu de Societats Cotitzades de la CNMV i la Guia de l'Autoritat Bancària Europea sobre l'avaluació de la idoneïtat dels membres de l'òrgan d'administració i els titulars de funcions clau (EBA/GL/2017/12), de 26 de setembre de 2017.
La metodologia aplicada s'ha basat fonamentalment en l'anàlisi de les respostes als qüestionaris. Els Consellers han contestat, de manera anònima, un total de vuitanta preguntes, agrupades en les categories i subcategories següents:

1. Funcionament del Consell d'Administració. Qualitat i eficiència. (1.1 Preparació, 1.2 Dinàmica i Cultura i 1.3 Valoració de les eines de treball posades a disposició dels consellers).
2. Composició del Consell d'Administració.
3. Comissions: composició i funcionaments (només per a no membres).
4. Acompliment del President.
5. Acompliment del Conseller Delegat.
6. Acompliment del Conseller Independent Coordinador.
7. Acompliment del Secretari del Consell d'Administració.
8. Avaluació individual de cada conseller per part dels seus parells.

Als membres de cada Comissió també se'ls ha enviat un formulari d'autoavaluació del funcionament de la comissió respectiva. Les preguntes s'han contestat d'acord amb l'escala següent: 1 - Molt incorrecte; 2 - Una mica incorrecte; 3 - Una mica correcte; 4 - Molt correcte. Els resultats i les conclusions, incloses les recomanacions, s'han recollit en el document d'anàlisi de l'avaluació de l'acompliment del Consell d'Administració de CaixaBank i les seves Comissions corresponent a l'exercici 2018, que va ser aprovat pel Consell d'Administració.
Es tracta d'un informe únic, que conté l'informe de l'avaluació de l'estructura, la mida i l'avaluació del Consell; l'informe anual sobre avaluació del funcionament del Consell i les seves Comissions delegades; l'acompliment de les funcions del President i del Consell Delegat, del conseller independent coordinador i del Secretari General, i la verificació anual del compliment de la Política de selecció de Consellers.

Amb caràcter general, i a la vista de les respostes rebudes dels consellers en l'exercici d'autoavaluació i dels informes d'activitat elaborats per cadascuna de les Comissions, el Consell d'Administració avalua favorablement la qualitat i l'eficiència del funcionament del Consell d'Administració i de les seves Comissions durant l'exercici 2018.

Així, doncs, es consideren adequades l'estructura, la mida i la composició del Consell d'Administració, en particular pel que fa a la diversitat de gènere, formació, experiència professional, edat i origen geogràfic, d'acord amb la verificació feta del compliment de la política de selecció, i també tenint en compte la reavaluació individual de la idoneïtat de cada conseller que la Comissió de Nomenaments ha dut a terme, fet que permet concloure que el Consell d'Administració, en el seu conjunt, és idoni en termes de composició, sens perjudici de certs aspectes relatius a la composició qualitativa de la diversitat.

C.1.18 Desglossi, en aquells exercicis en què l'avaluació hagi estat auxiliada per un consultor extern, les relacions de negoci que el consultor o qualsevol societat del seu grup mantinguin amb la societat o qualsevol societat del seu grup.

No hi ha constància de relacions de negoci fora del gir i tràfic ordinari del comerç amb el consultor o qualsevol societat del seu grup, respecte a l'exercici 2017, en què Russell Reynolds ha auxiliat el Consell en el procés d'avaluació, llevat de la prestació de serveis relativa al procés d'avaluació del Consell i que en aquest exercici 2017 el consultor extern va assistir la Comissió de Nomenaments en el procediment de selecció de consellers.

C.1.19 Indiqui els supòsits en què els consellers estan obligats a dimitir.

De conformitat amb el que estableix l'article 21.2 del Reglament del Consell d'Administració, els consellers han de posar el seu càrrec a disposició del Consell i formalitzar, si aquest ho considera convenient, la dimissió corresponent en els casos següents:
(a) quan cessin en els llocs, els càrrecs o les funcions executives als quals estigui associat el seu nomenament com a Conseller;
(b) quan estiguin sotmesos en algun dels supòsits d'incompatibilitat o prohibició legalment previstos o deixin de reunir els requisits d'idoneïtat exigits per la normativa vigent;
(c) quan resultin processats per un fet presumptament delictiu o siguin objecte d'un expedient disciplinari per falta greu o molt greu instruït per les autoritats supervisores;
(d) quan la seva permanència en el Consell pugui posar en risc els interessos de la Societat o quan desapareguin les raons per les quals van ser nomenats. En particular, en el cas dels Consellers dominicals, quan l'accionista a qui representin transmeti íntegrament la seva participació accionarial. També ho hauran de fer quan aquest accionista rebaixi la seva participació accionarial fins a un nivell que exigeixi la reducció del nombre de Consellers dominicals;
(e) quan es produeixin canvis significatius en la seva situació professional o en les condicions en virtut de les quals hagi estat nomenat Conseller; i
(f) quan per fets imputables al Conseller la seva permanència en el Consell causi un dany greu al patrimoni o reputació socials segons el parer d'aquest òrgan.
En l'article 21.3 del Reglament del Consell d'Administració s'estableix que, en cas que una persona física representant d'una persona jurídica conseller incorri en algun dels supòsits previstos anteriorment, el representant persona física haurà de posar el seu càrrec a disposició de la persona jurídica que l'hagi nomenat. Si aquesta decideix mantenir el representant per a l'exercici del càrrec de Conseller, el Conseller persona jurídica haurà de posar el càrrec de Conseller a disposició del Consell d'Administració.
Tot això, sens perjudici del que disposen el Reial decret 84/2015, de 13 de febrer, pel qual es desenvolupa la Llei 10/2014, de 26 de juny, d'ordenació, supervisió i solvència d'entitats de crèdit, sobre els requisits d'honorabilitat que han de complir els consellers i les conseqüències de la pèrdua sobrevinguda d'aquesta i altra normativa o guies aplicables per la naturalesa de l'entitat.

C.1.20 S'exigeixen majories reforçades, diferents de les legals, en algun tipus de decisió?:

[ ] Sí
[√] No

Si escau, descrigui les diferències.

C.1.21 Expliqui si hi ha requisits específics, diferents dels relatius als consellers, per ser nomenat president del Consell d'Administració:

[ ] Sí
[√] No

C.1.22 Indiqui si els estatuts o el reglament del Consell estableixen algun límit per a l'edat dels consellers:

[ ] Sí
[√] No

C.1.23 Indiqui si els estatuts o el reglament del Consell estableixen un mandat limitat o altres requisits més estrictes, diferents dels previstos en la normativa, a més dels previstos legalment per als consellers independents:

[ ] Sí
[√] No

C.1.24 Indiqui si els estatuts o el reglament del Consell d'Administració estableixen normes específiques per a la delegació del vot en el Consell d'Administració a favor d'altres consellers, la forma de fer-ho i, en concret, el nombre màxim de delegacions que pot tenir un conseller, així com si s'ha establert alguna limitació pel que fa a les categories en què és possible delegar, més enllà de les limitacions imposades per la legislació. Si escau, detalli aquestes normes breument.

Pel que fa a les normes sobre la delegació de vot, existeix la previsió de l'article 17 del Reglament del Consell, que estableix que els consellers hauran d'assistir personalment a les reunions del Consell. No obstant això, quan no ho puguin fer personalment, procuraran atorgar la seva representació per escrit i amb caràcter especial per a cada sessió a un altre membre del Consell incloent-hi les instruccions oportunes. Els consellers no executius només podran fer-ho en un altre conseller no executiu, per bé que en el cas dels consellers independents només podran atorgar la seva representació a favor d'un altre conseller independent.
Així mateix es disposa en la regulació interna que la representació es podrà conferir per qualsevol mitjà postal, electrònic o per fax sempre que quedi assegurada la identitat del conseller.
No obstant tot l'anterior, perquè el representant pugui atenir-se al resultat del debat en el Consell, és habitual que les representacions, quan tenen lloc, sempre d'acord amb els condicionaments legals, no es produeixin, en general, amb instruccions específiques. Aquesta situació té lloc de manera coherent amb el que estableix la Llei sobre les facultats del President del Consell, al qual s'atribueix, entre altres, la d'estimular el debat i la participació activa dels Consellers durant les sessions, salvaguardant la seva lliure presa de posició.

C.1.25 Indiqui el nombre de reunions que ha celebrat el Consell d'Administració durant l'exercici. Així mateix, assenyali, si escau, les vegades que s'ha reunit el Consell sense l'assistència del seu president. En el còmput es consideraran assistències les representacions fetes amb instruccions específiques.

Nombre de reunions del consell	13
Nombre de reunions del consell sense l'assistència del president	

Indiqui el nombre de reunions fetes pel conseller coordinador amb la resta de consellers sense assistència ni representació de cap conseller executiu:

Nombre de reunions	3

Indiqui el nombre de reunions que han mantingut en l'exercici les diferents comissions del consell:

Nombre de reunions de COMISSIÓ D'AUDITORIA I CONTROL	17
Nombre de reunions de COMISSIÓ DE NOMENAMENTS	10
Nombre de reunions de COMISSIÓ DE RETRIBUCIONS	7
Nombre de reunions de COMISSIÓ DE RISCOS	13

Nombre de reunions de COMISSIÓ EXECUTIVA	22

C.1.26 Indiqui el nombre de reunions que ha celebrat el consell d'administració durant l'exercici i les dades sobre assistència dels seus membres:

Nombre de reunions amb l'assistència presencial d'almenys el 80% dels consellers	13
% d'assistència presencial sobre el total de vots durant l'exercici	97,80
Nombre de reunions amb l'assistència presencial, o representacions realitzades amb instruccions específiques, de tots els consellers	8
% de vots emesos amb assistència presencial i representacions realitzades amb instruccions específiques, sobre el total de	97,80

A CaixaBank, durant l'exercici 2018, el nombre total de no assistències de consellers es va limitar a cinc absències. Es van considerar com a no assistència les delegacions sense instruccions específiques. Les inassistències es produeixen en els casos d'impossibilitat d'assistir-hi, i les representacions, quan es donen, no es produeixen, en general, amb instruccions específiques perquè el representant pugui atenir-se al resultat del debat en el Consell.

Per tant, el percentatge de no assistències sobre el total de vots durant l'exercici 2018 és del 2,19%, tenint en compte que s'han considerat com a no assistència les delegacions sense instruccions específiques.

C.1.27 Indiqui si estan prèviament certificats els comptes anuals individuals i consolidats que es presenten al Consell per a la seva formulació:

[ ] Sí
[√] No

Identifiqui, si escau, la persona o les persones que han certificat els comptes anuals individuals i consolidats de la Societat, perquè el Consell en faci la formulació:

C.1.28 Expliqui, en cas que n'hi hagi, els mecanismes establerts pel Consell d'Administració per evitar que els comptes individuals i consolidats que ha formulat es presentin a la Junta General amb excepcions en l'informe d'auditoria.

Amb caràcter general, la Comissió d'Auditoria i Control és l'encarregada de vetllar per la correcta elaboració de la informació financera i entre les seves funcions hi ha les següents, que, entre d'altres objectius, pretenen evitar que hi hagi informes d'auditoria amb excepcions:

En relació amb la supervisió de la informació financera:
(i) informar la Junta General d'Accionistes sobre les qüestions que es plantegin en matèries que siguin competència de la Comissió i, en particular, sobre el resultat de l'auditoria, explicant com aquesta ha contribuït a la integritat de la informació financera i la funció que la Comissió ha desenvolupat en aquest procés;
(ii) supervisar el procés d'elaboració i presentació de la informació financera preceptiva relativa a la Societat i, si escau, el Grup, revisant els comptes de la Societat, el compliment dels requisits normatius en aquesta matèria, l'adequada delimitació del perímetre de consolidació i la correcta aplicació dels principis de comptabilitat generalment acceptats. I en particular, conèixer, entendre i supervisar l'eficàcia del sistema de control intern de la informació financera (SCIIF), concloent sobre el nivell de confiança i fiabilitat del sistema, així

com informar sobre les propostes de modificació de principis i criteris comptables suggerits per la direcció, per garantir la integritat dels sistemes d'informació comptable i financera, incloent-hi el control financer i operatiu, i el compliment en aquest sentit de la legislació aplicable. La Comissió podrà presentar recomanacions o propostes al Consell d'Administració adreçades a salvaguardar la integritat de la informació financera preceptiva;
(iii) vetllar perquè el Consell d'Administració procuri presentar els Comptes Anuals a la Junta General d'accionistes sense limitacions ni excepcions en l'informe d'auditoria i que, en el supòsit excepcional en què hi hagi excepcions, tant el President de la Comissió com els auditors expliquin amb claredat als accionistes el contingut i abast d'aquestes limitacions o excepcions;
(iv) informar, amb caràcter previ, el Consell d'Administració sobre la informació financera, i no financera relacionada, que la Societat hagi de fer pública periòdicament als mercats i als seus òrgans de supervisió;

C.1.29 El secretari del consell té la condició de conseller?

[ ] Sí
[√] No

Si el secretari no té la condició de conseller, completi el quadre següent:

Nom o denominació social del secretari	Representant
ÓSCAR CALDERÓN DE OYA	

C.1.30 Indiqui els mecanismes concrets establerts per la societat per preservar la independència dels auditors externs, així com, si n'hi ha, els mecanismes per preservar la independència dels analistes financers, dels bancs d'inversió i de les agències de qualificació, incloent-hi com s'han implementat en la pràctica les previsions legals.

La Comissió d'Auditoria i Control, a més de la funció d'elevar al Consell d'Administració, per a la seva submissió a la Junta General d'Accionistes, la propostes de selecció, nomenament, reelecció i substitució de l'auditor extern, està encarregada d'establir les oportunes relacions amb l'auditor de comptes per rebre informació sobre aquelles qüestions que puguin posar en risc la independència d'aquest, i qualssevol altres relacionades amb el procés de desenvolupament de l'auditoria de comptes. En qualsevol cas, la Comissió d'Auditoria i Control haurà de rebre anualment dels auditors externs la declaració de la seva independència en relació amb la Societat o entitats vinculades a aquesta directament o
○ indirectament, així com la informació dels serveis addicionals de qualsevol classe prestats a aquestes entitats per l'auditor extern esmentat
○ o per les persones o entitats vinculades a aquest d'acord amb el que disposa la legislació sobre auditoria de comptes. Així mateix, la Comissió d'Auditoria i Control emetrà anualment, amb caràcter previ a l'emissió de l'informe d'auditoria de comptes, un informe en què s'expressarà una opinió sobre la independència de l'auditor de comptes. Aquest informe haurà de contenir, en qualsevol cas, la valoració de la prestació dels serveis addicionals esmentats anteriorment, individualment considerats i en el seu conjunt, diferents de l'auditoria legal i en relació amb el règim d'independència o amb la normativa reguladora d'auditoria.
Com a mecanisme addicional per assegurar la independència de l'auditor, l'article 45. 4 dels Estatuts Socials estableix que la Junta General no pot revocar els auditors abans que finalitzi el període per al qual van ser nomenats, excepte en cas de justa causa. Així mateix, amb l'objectiu de garantir el compliment de la normativa aplicable i la independència de les feines d'auditoria, la Societat disposa d'una Política de Relació amb l'Auditor Extern.
Pel que fa a les relacions amb els subjectes que intervenen en els mercats, la Societat actua sota els principis de transparència i no discriminació presents en la legislació que li és aplicable i segons el que disposa el Reglament del Consell d'Administració, que estableix que s'ha d'informar el públic de manera immediata sobre tota informació rellevant a través de les comunicacions a la CNMV i del web corporatiu.
Quant a la relació amb analistes i bancs d'inversió, el Departament de Relació amb Inversors coordina la relació de la Societat amb analistes, accionistes i inversors institucionals gestionant les seves peticions d'informació per tal d'assegurar a tothom un tracte equitatiu i objectiu.
En aquest sentit, d'acord amb la Recomanació 4 del Codi de Bon Govern de les Societats Cotitzades, el Consell d'Administració de la Societat, en el marc de la seva competència general de determinar les polítiques i estratègies generals de la societat, va aprovar, en la sessió del 30 de juliol del 2015, la Política d'informació, comunicació i contactes amb accionistes, inversors institucionals i assessors de vot, disponible en el web corporatiu de la Societat.
En el marc d'aquesta Política, i arran de les competències atribuïdes al conseller coordinador nomenat el 2017, li correspon mantenir contactes, quan sigui apropiat, amb inversors i accionistes per conèixer els seus punts de vista per tal de formar-se una opinió sobre les seves preocupacions, en particular, en relació amb el govern corporatiu de la Societat.
Així mateix, i d'acord amb la normativa interna, entre les competències atribuïdes legalment al ple del Consell d'Administració hi ha específicament la supervisió del procés de divulgació d'informació i les comunicacions relatives a la Societat, per la qual cosa li corresponen la gestió i la supervisió al nivell més alt de la informació subministrada als accionistes, als inversors institucionals i als mercats en general. En aquest sentit, el Consell d'Administració, a través dels òrgans i departaments corresponents, procura tutelar, protegir i facilitar l'exercici dels drets dels accionistes, dels inversors institucionals i dels mercats en general en el marc de la defensa de l'interès social, de conformitat amb els principis següents:
Transparència, igualtat de tracte i no-discriminació, informació contínua, afinitat amb l'interès social, avantguarda en l'ús de les noves tecnologies i compliment de la llei i de la normativa interna de CaixaBank.
Els principis anteriors són aplicables a la informació facilitada i a les comunicacions de la Societat amb els accionistes, inversors institucionals i a les relacions amb els mercats i amb les altres parts interessades, com ara, entre d'altres, entitats financeres intermediàries,

gestores i dipositàries de les accions de la Societat, analistes financers, organismes de regulació i supervisió, assessors de vot (*proxy advisors*), agències d'informació i agències de qualificació creditícia (rating).
En concret, la Societat tindrà present de manera especial les regles sobre tractament de la informació privilegiada i de la informació rellevant que recullen tant la normativa aplicable com les normes de la Societat pel que fa a relacions amb els accionistes i comunicació amb els mercats de valors contingudes en el Codi Ètic i Principis d'Actuació de CaixaBank, en el Reglament Intern de Conducta de CaixaBank, SA en l'àmbit del mercat de valors i en el Reglament del Consell d'Administració de la Societat (també disponibles al web corporatiu de la Societat).
Pel que fa als mecanismes concrets establerts per preservar la independència dels auditors externs, el Consell d'Administració de CaixaBank ha aprovat, en l'exercici 2018, la Política de Relació amb els Auditors Externs, que té com a objectiu adequar el procés de designació de l'Auditor de Comptes de CaixaBank, SA i el seu Grup Consolidat al nou marc normatiu i garantir que es faci mitjançant un procés imparcial i transparent i que tant aquesta designació com el marc de relacions amb l'Auditor es desenvolupi de conformitat amb la normativa aplicable.
Aquesta Política recull, entre d'altres, els principis que han de regir la selecció, contractació, nomenament, reelecció i cessament de l'Auditor de Comptes de CaixaBank, així com el marc de relacions entre els dos.

C.1.31 Indiqui si la Societat ha canviat d'auditor extern durant l'exercici. Si escau, identifiqui l'auditor entrant i sortint:

[√] Sí
[ ] No

Auditor sortint	Auditor entrant
DELOITTE, S.L.	PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L.

La Junta General d'Accionistes celebrada el 6 d'abril del 2017 va designar Pricewaterhousecoopers Auditors, S.L. com a auditor de comptes de CaixaBank i del seu grup consolidat per als exercicis 2018, 2019 i 2020.

El procés de selecció es va desenvolupar durant l'exercici 2016 d'acord amb els criteris establerts en el Reglament (UE) 537/2014, de 16 d'abril, sobre els requisits específics per a l'auditoria legal de les entitats d'interès públic. La Comissió d'Auditoria i Control va ser la responsable d'aquest procés de selecció i va vetllar en tot moment per la seva transparència, independència i objectivitat. Així mateix, la Comissió ha vetllat durant l'exercici 2017 perquè el canvi d'auditor es faci de manera àgil, fluida i amb el mínim impacte per a CaixaBank.

En cas que hi hagi hagut desacords amb l'auditor sortint, expliqui'n el contingut:

[ ] Sí
[√] No

C.1.32 Indiqui si la firma d'auditoria fa altres feines per a la Societat i/o el seu grup diferents de les d'auditoria i, en aquest cas, declari l'import dels honoraris rebuts per aquestes feines i el percentatge que suposa sobre els honoraris facturats a la Societat i/o al seu grup:

[√] Sí
[ ] No

	Societat	Societats del grup	Total
Import d'altres feines diferents de les d'auditoria (milers d'euros)	283	817	1.100
Import feines diferents de les d'auditoria / Import feines d'auditoria (en %)	18,00	38,00	29,00

C.1.33 Indiqui si l'informe d'auditoria dels comptes anuals de l'exercici anterior presenta reserves o excepcions. Si escau, indiqui les raons donades als accionistes en la Junta General pel president de la Comissió d'Auditoria per explicar el contingut i l'abast d'aquestes reserves o excepcions.

[ ] Sí
[√] No

C.1.34 Indiqui el nombre d'exercicis que fa que la firma actual d'auditoria s'encarrega de forma ininterrompuda de fer l'auditoria dels comptes anuals individuals i/o consolidats de la Societat. Així mateix, indiqui el percentatge que representa el nombre d'exercicis auditats per l'actual firma d'auditoria sobre el nombre total d'exercicis en què els comptes anuals han estat auditats:

	Individuals	Consolidats
Nombre d'anys ininterromputs	1	1

	Individuals	Consolidats
Nre. d'exercicis auditats per la firma actual d'auditoria / Nre. d'exercicis que la societat o el seu grup han estat auditats (en %)	5,26	5,26

C.1.35 Indiqui i, si escau, detalli si existeix un procediment perquè els consellers puguin disposar de la informació necessària per preparar les reunions dels òrgans d'administració amb prou temps:

[√] Sí
[ ] No

Detall del procediment
D'acord amb el que estableix l'article 22 del Reglament del Consell, en l'acompliment de les seves funcions, el conseller té el deure d'exigir a la Societat, i el dret de recollir-ne, la informació necessària que li serveixi per al compliment de les seves obligacions. Per fer-ho, el conseller haurà de sol·licitar informació sobre qualsevol aspecte de la Societat i examinar els seus llibres, registres, documents i altra documentació. El dret d'informació s'estén a les societats participades sempre que això sigui possible La sol·licitud s'ha de dirigir al President del Consell, si té caràcter executiu, i si no al Conseller Delegat, el qual l'ha de fer arribar a l'interlocutor apropiat, i en cas que consideri que es tracta d'informació confidencial, haurà d'advertir el Conseller d'aquesta circumstància així com del seu deure de confidencialitat. Independentment d'això, en general, els documents que han de ser aprovats pel Consell i especialment aquells que per la seva extensió no es poden assimilar durant la sessió es remeten als membres del Consell amb antelació a les reunions de l'òrgan d'administració.

C.1.36 Indiqui i, si escau, detalli si la societat ha establert regles que obliguin els consellers a informar i, si escau, a dimitir en aquells supòsits que puguin perjudicar el crèdit i la reputació de la societat:

[√] Sí
[ ] No

Detall del procediment

A més del que disposa l'apartat C.1.19, segons el que es recull en l'article 21 del Reglament del Consell, el conseller ha de posar el seu càrrec a disposició del Consell d'Administració i formalitzar, si aquest ho considera convenient, la dimissió corresponent quan, per fets imputables al conseller, la seva permanència en el Consell causi un dany greu al patrimoni o la reputació socials, segons el parer d'aquest.

C.1.37 Indiqui si algun membre del consell d'administració ha informat la societat que ha resultat processat o que s'ha dictat contra ell interlocutòria d'obertura de judici oral per algun dels delictes assenyalats en l'article 213 de la Llei de Societats de Capital:

[ ] Sí
[√] No

C.1.38 Detalli els acords significatius a què hagi arribat la Societat i que entrin en vigor, siguin modificats o concloguin en cas de canvi de control de la Societat arran d'una oferta pública d'adquisició, i els seus efectes.

No aplicable.

C.1.39 Identifiqui de manera individualitzada, quan es refereixi a consellers, i de forma agregada en la resta de casos i indiqui, de manera detallada, els acords entre la Societat i els seus càrrecs d'administració i direcció o empleats que disposin d'indemnitzacions, clàusules de garantia o blindatge quan aquests dimiteixin o siguin acomiadats de forma improcedent, o si la relació contractual arriba a la seva fi amb motiu d'una oferta pública d'adquisició o algun altre tipus d'operacions.

Nombre de beneficiaris	31
Tipus de beneficiari	Descripció de l'acord
Conseller Delegat i 2 membres del Comitè de Direcció, 4 Directius // 24 comandaments intermedis.	Conseller Delegat: 1 anualitat dels components fixos de la remuneració. 2 membres del Comitè de Direcció: fins a 0,8 anualitats dels components fixos de la remuneració per damunt del previst per imperatiu legal. Així mateix, els Consellers Executius i els membres del Comitè de Direcció tenen establert una anualitat dels components fixos de la remuneració, pagadora en mensualitats, per remunerar el pacte de no competència. Aquest pagament s'interrompria si s'incomplís aquest pacte. 28 directius i comandaments intermedis: entre 0,1 i 1,7 anualitats dels components fixos de la remuneració per sobre del que es preveu per imperatiu legal.

Indiqui si, a més d'en els supòsits previstos per la normativa, aquests contractes s'han de comunicar a òrgans de la Societat o del seu grup i/o han de ser aprovats per aquests. En cas afirmatiu, especifiqui els procediments, els supòsits previstos i la naturalesa dels òrgans responsables de la seva aprovació o de fer-ne la comunicació:

	Consell d'Administració	Junta General
Òrgan que autoritza les clàusules	√	

	Sí	No
S'informa la junta general sobre les clàusules?	√	

Correspon al Consell en ple aprovar, previ informe de la Comissió de Retribucions, dins el sistema previst en els Estatuts, les Polítiques de Remuneració del Consell d'Administració, del Col·lectiu Identificat i General del Grup CaixaBank. A més, també aprova la retribució dels consellers, així com, en el cas dels executius, la retribució addicional per les seves funcions executives i altres condicions que hagin de respectar els seus contractes i el nomenament i eventual cessament dels Alts Directius, així com les seves clàusules d'indemnització. Per tant, del llistat de beneficiaris de clàusules de blindatge, el Consell d'Administració aprova les clàusules de blindatge del Conseller Delegat i dels dos membres del Comitè de Direcció.

Cal destacar que la Política de Remuneració del Consell d'Administració inclou informació detallada sobre la remuneració dels consellers, i en especial del conseller executiu i s'aprova per la Junta General. Per als altres directius (4 beneficiaris) que no són considerats alta direcció i els comandaments intermedis (24 beneficiaris), en cas d'acomiadament que generi dret a percebre indemnització, l'impacte seria irrellevant tenint en compte que en aquests casos aquestes clàusules acaben sent absorbides per les indemnitzacions legals.

C.2. Comissions del consell d'administració

C.2.1 Detalli totes les comissions del consell d'administració, els seus membres i la proporció de consellers executius, dominicals, independents i altres d'externs que les integren:

COMISSIÓ D'AUDITORIA I CONTROL		
Nom	Càrrec	Categoria
ALAIN MINC	PRESIDENT	Independent
JOSÉ SERNA MASIÁ	VOCAL	Dominical
KORO USARRAGA UNSAIN	VOCAL	Independent
EDUARDO JAVIER SANCHIZ IRAZU	VOCAL	Independent

% de consellers executius	0,00
% de consellers dominicals	25,00
% de consellers independents	75,00
% de consellers altres externs	0,00

Expliqui les funcions, incloent-hi, si escau, les addicionals a les previstes legalment, que té atribuïdes aquesta comissió i descrigui'n els procediments i les regles d'organització i funcionament. Per a cadascuna d'aquestes funcions, assenyali les seves actuacions més importants durant l'exercici i com ha exercit en la pràctica cadascuna de les funcions que té atribuïdes, bé en la llei, en els estatuts o en altres acords socials.

La Comissió d'Auditoria i Control estarà formada exclusivament per consellers no executius, en el nombre que determini el Consell d'Administració, entre un mínim de tres (3) i un màxim de set (7). La majoria dels membres de la Comissió d'Auditoria i Control seran independents i un (1) serà designat tenint en compte els seus coneixements i experiència en matèria de comptabilitat, auditoria o ambdues.

Addicionalment, el Consell d'Administració procurarà que els membres de la Comissió d'Auditoria i Control, i en especial el seu President, tinguin els coneixements i experiència en matèria de comptabilitat, auditoria o gestió de riscos, i també, en aquells altres àmbits que puguin resultar adequats per al compliment en el seu conjunt de les seves funcions per la Comissió d'Auditoria i Control.

En el seu conjunt, i sens perjudici de procurar afavorir la diversitat, els membres de la Comissió d'Auditoria i Control, que seran designats tenint en compte la capacitat de dedicació necessària per a l'acompliment de les funcions que els siguin encomanades, tindran els coneixements tècnics pertinents en relació amb l'activitat de la Societat.

La Comissió d'Auditoria i Control designarà del seu si un President d'entre els Consellers independents. El President haurà de ser substituït cada quatre (4) anys, i podrà ser reelegit un cop transcorregut el termini d'un (1) any des del cessament. El President de la Comissió actuarà com el seu portaveu en les reunions del Consell d'Administració i, si escau, de la Junta General d'accionistes de la Societat.

Aquesta Comissió es reunirà amb la freqüència que sigui necessària per al compliment de les seves funcions i serà convocada pel President de la Comissió, bé a iniciativa pròpia o bé a requeriment del President del Consell d'Administració o de dos (2) membres de la mateixa Comissió.

Entre les seves funcions hi ha:
informar la Junta General d'Accionistes sobre les qüestions que es plantegin en matèries que siguin competència de la Comissió i, en particular, sobre el resultat de l'auditoria, explicant la manera en què aquesta ha contribuït a la integritat de la informació financera i la funció que la Comissió ha desenvolupat en aquest procés.
supervisar el procés d'elaboració i presentació de la informació financera preceptiva relativa a la Societat i, si escau, el Grup, revisant els comptes de la Societat, el compliment dels requisits normatius en aquesta matèria, l'adequada delimitació del perímetre de consolidació i la correcta aplicació dels principis de comptabilitat generalment acceptats.
vetllar perquè el Consell d'Administració procuri presentar els Comptes Anuals a la Junta General d'accionistes sense limitacions ni excepcions en l'informe d'auditoria i perquè, en el supòsit excepcional que hi hagi excepcions, tant el President de la Comissió com els auditors expliquin amb claredat als accionistes el contingut i l'abast d'aquestes limitacions o excepcions.
informar, amb caràcter previ, el Consell d'Administració sobre la informació financera, i no financera relacionada, que la Societat hagi de fer pública periòdicament als mercats i als seus òrgans de supervisió;
supervisar l'eficàcia dels sistemes de control intern, així com discutir amb l'auditor de comptes les debilitats significatives del sistema de control intern que, si escau, es detectin en el desenvolupament de l'auditoria, tot això sense trencar la seva independència. A aquests efectes, i si escau, podrà presentar recomanacions o propostes al Consell d'Administració i el termini corresponent per al seu seguiment;
supervisar l'eficàcia de l'auditoria interna, establir i supervisar un mecanisme que permeti als empleats de la Societat, o del grup al qual pertany, comunicar de manera confidencial i, si es considera apropiat, anònima les irregularitats de potencial transcendència, especialment financeres i comptables, que adverteixin en el si de la Societat, rebent informació periòdica sobre el seu funcionament i podent proposar les accions oportunes per a la seva millora i la reducció del risc d'irregularitats en el futur.

Identifiqui els consellers membres de la Comissió d'Auditoria que hagin estat designats tenint en compte els seus coneixements i la seva experiència en matèria de comptabilitat, auditoria o en les dues i informi sobre la data de nomenament del president d'aquesta comissió en el càrrec.

Noms dels consellers amb experiència	ALAIN MINC
Data de nomenament del president en el càrrec	21/05/2015

COMISSIÓ DE NOMENAMENTS		
Nom	Càrrec	Categoria
ALAIN MINC	VOCAL	Independent
JOHN S. REED	PRESIDENT	Independent
MARÍA TERESA BASSONS BONCOMPTE	VOCAL	Dominical

% de consellers executius	0,00
% de consellers dominicals	33,33
% de consellers independents	66,67
% de consellers altres externs	0,00

Expliqui les funcions, incloent-hi, si escau, les addicionals a les previstes legalment, que té atribuïdes aquesta comissió i descrigui'n els procediments i les regles d'organització i funcionament. Per a cadascuna d'aquestes funcions, assenyali les seves actuacions més importants durant l'exercici i com ha exercit en la pràctica cadascuna de les funcions que té atribuïdes, bé en la llei, en els estatuts o en altres acords socials.

La Comissió de Nomenaments estarà formada per consellers que no desenvolupin funcions executives, en el nombre que determini el Consell d'Administració, amb un mínim de tres (3) i un màxim de cinc (5) membres, i la majoria dels seus membres seran consellers independents. Els membres de la Comissió de Nomenaments seran nomenats pel Consell d'Administració a proposta de la Comissió d'Auditoria i Control, i el President de la Comissió serà nomenat d'entre els consellers independents que formin part de la Comissió.

Es reunirà sempre que resulti convenient per al bon desenvolupament de les seves funcions i serà convocada pel President de la Comissió, bé a iniciativa pròpia o bé a requeriment de dos (2) membres de la mateixa Comissió, i ho haurà de fer sempre que el Consell o el seu President sol·licitin l'emissió d'un informe o l'adopció d'una proposta.

Entre les seves funcions hi ha:
Avaluar i proposar al Consell d'Administració l'avaluació de les competències, coneixements i experiència necessaris dels membres del Consell d'Administració i del personal clau de la Societat.
Elevar al Consell d'Administració les propostes de nomenament de Consellers independents per a la designació per cooptació o perquè siguin sotmeses a la decisió de la Junta General d'Accionistes, així com les propostes per a la reelecció o separació d'aquests Consellers per la Junta General d'Accionistes.
Informar del nomenament i, si escau, cessament del Conseller Coordinador, del Secretari i dels Vicesecretaris del Consell per a la seva submissió a l'aprovació del Consell d'Administració.
Examinar i organitzar, sota la coordinació, si escau, del Conseller Coordinador, i en col·laboració amb el President del Consell d'Administració, la successió d'aquest, i també examinar i organitzar, en col·laboració amb el President, la del primer executiu de la Societat i, si escau, formular propostes al Consell d'Administració perquè aquesta successió es produeixi de manera ordenada i planificada.

Informar el Consell sobre les qüestions de diversitat de gènere, vetllant perquè els procediments de selecció dels seus membres afavoreixin la diversitat d'experiències, coneixements, i facilitin la selecció de conselleres, i establir un objectiu de representació per al sexe menys representat en el Consell d'Administració així com elaborar les orientacions sobre com s'ha d'assolir aquest objectiu, vetllant en qualsevol cas pel compliment de la política de diversitat aplicada en relació amb el Consell d'Administració, de la qual cosa es retrà compte en l'Informe Anual de Govern Corporatiu.
Avaluar periòdicament, i almenys un cop l'any, l'estructura, la mida, la composició i l'actuació del Consell d'Administració i de les seves Comissions, el seu President, Conseller Delegat i Secretari, fent recomanacions a aquest sobre possibles canvis, actuant sota la direcció del Conseller Coordinador, si escau, en relació amb l'avaluació del President. Avaluar la composició del Comitè de Direcció, així com les seves taules de reemplaçament per a la previsió adequada de les transicions.
Supervisar l'actuació de la Societat en relació amb els temes de responsabilitat social corporativa i elevar al Consell les propostes que consideri oportunes en aquesta matèria.

COMISSIÓ DE RETRIBUCIONS		
Nom	Càrrec	Categoria
JUAN ROSELL LASTORTRAS	VOCAL	Independent
ALEJANDRO GARCÍA-BRAGADO DALMAU	VOCAL	Dominical
MARÍA AMPARO MORALEDA MARTÍNEZ	PRESIDENT	Independent

% de consellers executius	0,00
% de consellers dominicals	33,33
% de consellers independents	66,67
% de consellers altres externs	0,00

Expliqui les funcions, incloent-hi, si escau, les addicionals a les previstes legalment, que té atribuïdes aquesta comissió i descrigui'n els procediments i les regles d'organització i funcionament. Per a cadascuna d'aquestes funcions, assenyali les seves actuacions més importants durant l'exercici i com ha exercit en la pràctica cadascuna de les funcions que té atribuïdes, bé en la llei, en els estatuts o en altres acords socials.

La Comissió de Retribucions estarà formada per consellers que no desenvolupin funcions executives, en el nombre que determini el Consell d'Administració, amb un mínim de tres (3) i un màxim de cinc (5) membres, i la majoria dels seus membres seran consellers independents. El President de la Comissió es nomenarà d'entre els Consellers independents que formin part de la Comissió.

Es reunirà sempre que resulti convenient per al bon desenvolupament de les seves funcions i serà convocada pel President de la Comissió, bé a iniciativa pròpia o bé a requeriment de dos (2) membres de la mateixa Comissió, i ho haurà de fer sempre que el Consell o el seu President sol·licitin l'emissió d'un informe o l'adopció d'una proposta.

Entre les seves funcions hi ha:
Preparar les decisions relatives a les remuneracions i, en concret, indicar i proposar al Consell d'Administració la política de retribucions, el sistema i la quantia de les retribucions anuals dels consellers i Alts Directius i la retribució individual dels consellers executius i Alts Directius, així com les altres condicions dels seus contractes, especialment de tipus econòmic, sens perjudici de les competències de la Comissió de Nomenaments pel que fa a condicions que aquesta hagi proposat alienes a l'aspecte retributiu. Vetllar per l'observança de la política de retribucions de Consellers i Alts Directius, així com informar sobre les condicions bàsiques establertes en els contractes subscrits amb aquests i el seu compliment.
Informar i preparar la política general de remuneracions de la Societat, i en especial les polítiques que es refereixen a les categories de personal les activitats professionals de les quals incideixin de manera significativa en el perfil de risc de la Societat, i les que tenen per objectiu evitar o gestionar els conflictes d'interès amb els clients de la Societat.
Analitzar, formular i revisar periòdicament els programes de retribució ponderant la seva adequació i els seus rendiments, i vetllar per la seva observança.

COMISSIÓ DE RISCOS		
Nom	Càrrec	Categoria
ANTONIO SÁINZ DE VICUÑA Y BARROSO	PRESIDENT	Independent
IGNACIO GARRALDA RUIZ DE VELASCO	VOCAL	Dominical
KORO USARRAGA UNSAIN	VOCAL	Independent
EDUARDO JAVIER SANCHIZ IRAZU	VOCAL	Independent
FUNDACIÓN CAJA CANARIAS	VOCAL	Dominical

% de consellers executius	0,00
% de consellers dominicals	40,00
% de consellers independents	60,00
% de consellers altres externs	0,00

Expliqui les funcions que té atribuïdes aquesta comissió i descrigui'n els procediments i les regles d'organització i funcionament. Per a cadascuna d'aquestes funcions, assenyali les seves actuacions més importants durant l'exercici i com ha exercit en la pràctica cadascuna de les funcions que té atribuïdes, bé en la llei, en els estatuts o en altres acords socials.

La Comissió de Riscos estarà formada exclusivament per consellers no executius i que tinguin els oportuns coneixements, capacitat i experiència per entendre plenament i controlar l'estratègia de risc i la propensió al risc de la Societat, en el nombre que ho determini el Consell d'Administració, amb un mínim de tres (3) i un màxim de sis (6) membres, havent de ser la majoria d'ells consellers independents.

Aquesta Comissió es reunirà amb la freqüència que sigui necessària per al compliment de les seves funcions i serà convocada pel President de la Comissió, bé a iniciativa pròpia o bé a requeriment del President del Consell d'Administració o de dos (2) membres de la mateixa Comissió.

Entre les seves funcions hi ha:

Assessorar el Consell d'Administració sobre la propensió global al risc, actual i futura, de l'Entitat i la seva estratègia en aquest àmbit, informar sobre el marc d'apetit al risc, assistir en la vigilància de l'aplicació d'aquesta estratègia, vetllar per tal que les actuacions del Grup siguin consistents amb el nivell de tolerància del risc prèviament decidit i efectuar el seguiment del grau d'adequació dels riscos assumits al perfil establert.
Proposar al Consell la política de riscos del Grup.
Determinar, juntament amb el Consell d'Administració, la naturalesa, la quantitat, el format i la freqüència de la informació sobre riscos que hagi de rebre el Consell d'Administració i fixar la que la Comissió ha de rebre.
Revisar regularment exposicions amb els clients principals, sectors econòmics d'activitat, àrees geogràfiques i tipus de risc.
Examinar els processos d'informació i control de riscos del Grup, així com els sistemes d'informació i indicadors.
Valorar el risc de compliment normatiu en el seu àmbit d'actuació i decisió, entès com la gestió del risc de sancions legals o normatives, pèrdua financera, material o reputacional, que la Societat pugui tenir com a resultat de l'incompliment de lleis, normes, estàndards de regulació i codis de conducta; detectar qualsevol risc d'incompliment, i dur a terme el seu seguiment i l'examen de possibles deficiències amb els principis de deontologia.
Informar sobre els nous productes i serveis o sobre canvis significatius en els existents.

COMISSIÓ EXECUTIVA		
Nom	Càrrec	Categoria
ANTONIO SÁINZ DE VICUÑA Y BARROSO	VOCAL	Independent
MARÍA VERÓNICA FISAS VERGÉS	VOCAL	Independent
JAVIER IBARZ ALEGRÍA	VOCAL	Dominical
TOMÁS MUNIESA ARANTEGUI	VOCAL	Dominical
JORDI GUAL SOLÉ	PRESIDENT	Dominical
FRANCESC XAVIER VIVES TORRENTS	VOCAL	Independent
MARÍA AMPARO MORALEDA MARTÍNEZ	VOCAL	Independent
GONZALO GORTÁZAR ROTAECHE	VOCAL	Executiu

% de consellers executius	12,50
% de consellers dominicals	37,50
% de consellers independents	50,00
% de consellers altres externs	0,00

Expliqui les funcions que té atribuïdes aquesta comissió i descrigui'n els procediments i les regles d'organització i funcionament. Per a cadascuna d'aquestes funcions, assenyali les seves actuacions més importants durant l'exercici i com ha exercit en la pràctica cadascuna de les funcions que té atribuïdes, bé en la llei, en els estatuts o en altres acords socials.

La composició de la Comissió Executiva, que serà reflex de la composició del Consell, i les regles del seu funcionament les determinarà el Consell d'Administració.

Seran el President i el Secretari de la Comissió Executiva els qui al seu torn ho siguin del Consell d'Administració.

La designació de membres de la Comissió Executiva i la delegació permanent de facultats del Consell en aquesta requeriran el vot favorable d'almenys dos terços dels membres del Consell d'Administració.

La Comissió Executiva es reunirà totes les vegades que sigui convocada pel seu President o qui l'hagi de substituir a falta d'aquest, com és en els casos de vacant, absència o impossibilitat, i s'entendrà vàlidament constituïda quan concorrin a les seves reunions, presents o representats, la majoria dels seus membres.

Els acords de la Comissió s'adoptaran per majoria dels membres concurrents presents o representats i seran vàlids i vinculants sense necessitat de ratificació posterior pel Ple del Consell d'Administració, sens perjudici del que preveu l'article 4.5 del Reglament del Consell.

La Comissió Executiva haurà d'informar el Consell dels principals assumptes tractats i de les decisions que s'hagin pres en les seves sessions.

La Comissió Executiva té delegades totes les competències i facultats legalment i estatutàriament delegables. A efectes interns, la Comissió Executiva té les limitacions establertes a l'article 4 del Reglament del Consell d'Administració.

C.2.2 Completi el quadre següent amb la informació relativa al nombre de conselleres que integren les comissions del consell d'administració al tancament dels últims quatre exercicis:

	Nombre de conselleres							
	Exercici 2018		Exercici 2017		Exercici 2016		Exercici 2015	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
COMISSIÓ DE AUDITORIA I CONTROL	1	25,00	1	33,33	1	33,33		0,00
COMISSIÓ DE NOMENAMENTS	1	33,33	2	66,67	2	66,67	2	66,67
COMISSIÓ DE RETRIBUCIONS	1	33,33	2	66,67	1	33,33	1	33,33
COMISSIÓ DE RISCOS	2	40,00	1	25,00	1	25,00	1	20,00
COMISSIÓ EXECUTIVA	2	25,00	2	25,00	1	14,29	2	25,00

Respecte a la informació sobre la participació de conselleres en la Comissió de Nomenaments, en la Comissió de Retribucions i en la Comissió de Riscos, cal informar que, fins al 25 de setembre del 2014, hi havia tres comissions del Consell d'Administració, que eren: la Comissió de Nomenaments i Retribucions, la Comissió d'Auditoria i Control i la Comissió Executiva. A partir d'aquesta data i per acomplir el que disposa la Llei 10/2014, d'ordenació, supervisió i solvència de les entitats de crèdit, el Consell d'Administració de CaixaBank va acordar la transformació de la fins llavors Comissió de Nomenaments i Retribucions en Comissió de Nomenaments, la creació de la Comissió de Retribucions, la creació de la Comissió de Riscos i la modificació del Reglament del Consell per tal de recollir en seu de normativa interna el que disposa la nova llei i establir les funcions de les noves comissions del Consell. D'aquesta manera queda fixat en 5 el nombre de comissions del Consell, a saber: Comissió de Nomenaments, Comissió de Retribucions, Comissió de Riscos, Comissió d'Auditoria i Control i Comissió Executiva

C.2.3 Indiqui, si escau, l'existència de regulació de les Comissions del Consell, el lloc en què està disponible per a consulta i les modificacions que s'hi hagin fet durant l'exercici. Al seu torn, cal indicar si de manera voluntària s'ha elaborat algun informe anual sobre les activitats de cada Comissió.

COMISSIÓ
EXECUTIVA. Breu
descripció

No hi ha reglaments específics de les Comissions del Consell. La Comissió Executiva es regeix pel que estableixen la Llei, els Estatuts Socials i el Reglament del Consell d'Administració. En el que no estigui previst especialment per a la Comissió Executiva, s'aplicaran les normes de funcionament establertes per al funcionament del Consell en el Reglament del Consell, que està disponible al web corporatiu de CaixaBank (www.CaixaBank.com).

No hi ha en la regulació societària una previsió expressa sobre un informe d'activitats de la Comissió. No obstant això, en la reunió del 8 de febrer del 2018 va aprovar el seu informe anual d'activitats, que recull els aspectes principals de regulació de la Comissió en els diferents documents societaris, així com l'avaluació del seu funcionament durant l'exercici 2017.
Així mateix, en la reunió del mes de desembre del 2018 va aprovar el seu informe anual d'activitats i l'avaluació del seu funcionament de l'exercici 2018.

COMISSIÓ D'AUDITORIA I CONTROL.
Breu descripció

No hi ha reglaments específics de les Comissions del Consell. L'organització i les funcions de la Comissió d'Auditoria i Control es recullen en el Reglament del Consell, que està disponible al web corporatiu de CaixaBank (www.CaixaBank.com) i en què també s'indiquen la seva composició i estructura.

En compliment del que estableixen l'article 14.3 (e) del Reglament del Consell i la normativa aplicable, la Comissió d'Auditoria i Control va aprovar, en la reunió del 8 de febrer del 2018, el seu informe anual sobre el seu funcionament, en què es destaquen les principals incidències sorgides, si n'hi ha, en relació amb les funcions que li són pròpies i s'hi avalua el seu funcionament durant l'exercici 2017.
Així mateix, en la reunió del mes de desembre del 2018 va aprovar el seu informe anual sobre el seu funcionament i l'avaluació del seu funcionament de l'exercici 2018.

COMISSIO DE RISCOS

Breu descripció

No hi ha reglaments específics de les Comissions del Consell. L'organització i les funcions de la Comissió de Riscos es recullen en el Reglament del Consell, que està disponible al web corporatiu de CaixaBank (www.CaixaBank.com) i en què també s'indiquen la seva composició i estructura.
En compliment del que estableixen l'article 14.3 (e) del Reglament del Consell i la normativa aplicable, la Comissió de Riscos va aprovar, en la reunió del 8 de febrer del 2018, el seu informe anual sobre el seu funcionament, en què es destaquen les principals incidències sorgides, si n'hi ha, en relació amb les funcions que li són pròpies i s'hi avalua el seu funcionament durant l'exercici 2017.
Així mateix, en la reunió del mes de desembre del 2018 va aprovar el seu informe anual sobre el seu funcionament i l'avaluació del seu funcionament de l'exercici 2018.

COMISSIO DE NOMENAMENTS

Breu descripció

No hi ha reglaments específics de les Comissions del Consell. L'organització i les funcions de la Comissió de Nomenaments es recullen en el Reglament del Consell, que està disponible al web corporatiu de CaixaBank (www.CaixaBank.com) i en què també s'indiquen la seva composició i estructura.
En compliment de l'establert a l'article 15.4 (vi) del Reglament del Consell i en la normativa aplicable, en la reunió del 31 de gener de 2018 la Comissió de Nomenaments va aprovar el seu informe anual d'activitats que recull l'avaluació del seu funcionament durant l'exercici 2017.
Així mateix, en la reunió del mes de desembre del 2018 va aprovar el seu informe anual d'activitats, que recull l'avaluació del seu funcionament de l'exercici 2018.

COMISSIO DE RETRIBUCIONS

Breu descripció

No hi ha reglaments específics de les Comissions del Consell. L'organització i les funcions de la Comissió de Retribucions es recullen en el Reglament del Consell, que està disponible al web corporatiu de CaixaBank (www.CaixaBank.com) i en què també s'indiquen la seva composició i estructura.
En compliment de l'establert a l'article 15.4 (vi) del Reglament del Consell i en la normativa aplicable, en la reunió del 16 de febrer de 2018 la Comissió de Nomenaments va aprovar el seu informe anual d'activitats que recull l'avaluació del seu funcionament durant l'exercici 2017.
Així mateix, en la reunió del mes de desembre del 2018 va aprovar el seu informe anual d'activitats, que recull l'avaluació del seu funcionament de l'exercici 2018.

D. OPERACIONS VINCULADES I OPERACIONS INTRAGRUP

D.1. Expliqui, si escau, el procediment i els òrgans competents per a l'aprovació d'operacions amb parts vinculades i intragrup.

Correspon al Consell en ple aprovar, previ informe de la Comissió d'Auditoria i Control, les operacions que la Societat o societats del seu grup facin amb consellers, en els termes que estableix la llei, o, quan la seva autorització correspongui al Consell d'Administració, amb accionistes titulars (de forma individual o concertadament amb altres) d'una participació significativa, inclosos accionistes representats en el Consell d'Administració de la Societat o d'altres societats que formin part del mateix grup o amb persones vinculades a ells (Operacions Vinculades). S'exceptuen de la necessitat d'aquesta aprovació les operacions que reuneixin simultàniament les tres característiques següents:

a. que es facin en virtut de contractes les condicions dels quals estiguin estandarditzades i s'apliquin en massa a un elevat nombre de clients;

b. que es facin a preus o tarifes establerts amb caràcter general per qui actuï com a administrador del bé o servei de què es tracti; i

c. que la seva quantia no superi l'u per cent (1%) dels ingressos anuals de la Societat.

Per tant, és el Consell d'Administració, o bé els òrgans o les persones delegades (per raons d'urgència degudament justificades i a l'empara de la delegació conferida, cas en el qual la decisió s'haurà de sotmetre a la ratificació posterior en el primer Consell que se celebri després de la seva adopció), qui aprova les operacions vinculades, previ informe favorable de la Comissió d'Auditoria i Control. Els Consellers que siguin afectats per l'aprovació d'aquestes operacions s'hauran d'abstenir d'intervenir en la deliberació i de votar l'acord sobre aquestes operacions.
Respecte a les relacions amb accionistes significatius amb una participació superior al 30%, tal com s'explica a la Nota A.8 de l'apartat H.1 d'aquest Informe, la Llei 26/2013, de caixes d'estalvis i fundacions bancàries, estableix l'obligació de les fundacions bancàries d'aprovar un protocol de gestió de la participació financera que, entre altres coses, s'ha de referir als criteris generals per a la realització d'operacions entre la fundació bancària i l'entitat de crèdit participada, així com als mecanismes per evitar possibles conflictes d'interès. En aquest sentit, la Fundació Bancària "la Caixa" va aprovar el seu Protocol de gestió de la participació financera a CaixaBank. El 22 de febrer del 2018, de conformitat amb el que preveu el Protocol de Gestió, la Fundació Bancària "la Caixa", com a matriu del Grup "la Caixa", CriteriaCaixa, com a accionista directe de CaixaBank, i CaixaBank, com a societat cotitzada, van subscriure un nou Protocol Intern de Relacions (disponible al web corporatiu), el qual, entre altres assumptes, fixa els criteris generals per a la realització d'operacions o la prestació de serveis en condicions de mercat i identifica els serveis que les Societats del Grup Fundació Bancària "la Caixa" presten i podran prestar a les Societats del Grup CaixaBank i els que les Societats del Grup CaixaBank presten o podran prestar, al seu torn, a les Societats del Grup Fundació Bancària "la Caixa". El Protocol estableix els supòsits i les condicions de l'aprovació de les operacions, que, en general, tenen com a òrgan competent per a la seva aprovació el Consell d'Administració. En determinats supòsits previstos en la Clàusula 3.4 del Protocol, certes operacions intragrup estaran subjectes a l'aprovació prèvia del Consell d'Administració de CaixaBank, que haurà de disposar d'un informe previ de la Comissió d'Auditoria, i el mateix per als altres signants del Protocol.

Pel que fa a les operacions intragrup, existeix el Protocol Intern de Relacions entre CaixaBank i Banco BPI, el qual, entre altres aspectes, fixa els criteris generals per a la realització d'operacions o la prestació de serveis intragrup en condicions de mercat i identifica els serveis que les societats del Grup CaixaBank presten i podran prestar a les societats del Grup BPI, així com els que les societats del Grup BPI presten o podran prestar, al seu torn, a les societats del Grup CaixaBank. El Protocol estableix els supòsits i les condicions de l'aprovació de les operacions intragrup que, en general, tenen com a òrgan competent per a la seva aprovació el Consell d'Administració.

Cal mencionar que, en determinats supòsits previstos a la Clàusula 3.3 del Protocol, certes operacions intragrup estaran subjectes a l'aprovació prèvia del Consell d'Administració de CaixaBank, que haurà de comptar amb un informe previ de la Comissió d'Auditoria, i el mateix, respecte a Banco BPI. En aquest cas, el Consell d'Administració haurà de comptar amb un informe del seu Consell Fiscal.

D.2 Detalli aquelles operacions significatives per la seva quantia o rellevants per la seva matèria efectuades entre societat o entitats del seu grup, i els accionistes significatius de la societat:

Nom o denominació social del accionista significatiu	Nom o denominació social de la societat o entitat del seu grup	Naturalesa de la relació	Tipus de la operació	Import (Milers d'euros)
CRITERIA CAIXA, SAU	CAIXABANK, SA	Societària	Dividends i altres beneficis distribuïts	358.881
CRITERIA CAIXA, SAU	CAIXABANK, SA	Comercial	Altres instruments que puguin implicar una transmissió de recursos o d'obligacions entre la Societat i la part vinculada	1.100.000

D.2 Detalli les operacions significatives pel que fa a la quantia o rellevants pel que fa a la matèria dutes a terme entre la Societat o entitats del seu grup i els administradors o directius de la Societat:

Nom o denominació social dels administradors o directius	Nom o denominació social de la part vinculada	Vincle	Naturalesa de l'operació	Import (Milers d'euros)
Sense dades				N.A.

No hi ha operacions que siguin diferents del trànsit ordinari ni a les condicions que no siguin de mercat. A la nota 41 dels comptes anuals consolidats apareixen de forma agregada els saldos amb administradors i directius de l'exercici 2018.

D.3 Informi de les operacions significatives dutes a terme per la Societat amb altres Entitats pertanyents al mateix grup, sempre que no s'eliminin en el procés d'elaboració d'estats financers consolidats i no formin part del tràfic habitual de la Societat pel que fa al seu objecte i condicions.

En tot cas, cal informar de qualsevol operació intragrup efectuada amb entitats establertes en països o territoris que tinguin la consideració de paradís fiscal:

Denominació social de la entitat del seu grup	Breu descripció de l'operació	Import (Milers d'euros)
Sense dades		N.A.

A la nota 41 dels comptes anuals consolidats apareixen de forma agregada els saldos amb societats associades i multigrup del Grup CaixaBank, així com desglossaments addicionals de l'exercici 2018.

D.5 Detalli les operacions significatives realitzades entre la societat o entitats del seu grup i amb altres parts vinculades que no s'hagin informat en els epígrafs anteriors:

Denominació social de la part vinculada	Breu descripció de l'operació	Import (Milers d'euros)
Sense dades		N.A.

No hi ha operacions que siguin diferents del trànsit ordinari ni a les condicions que no siguin de mercat.
A la nota 41 dels comptes anuals consolidats apareixen de forma agregada els saldos amb administradors i directius de l'exercici 2018.

D.6 Detalli els mecanismes establerts per detectar, determinar i resoldre els possibles conflictes d'interessos entre la Societat i/o el seu grup i els seus consellers, directius o accionistes significatius.

Consellers i Directius
L'article 29 del Reglament del Consell d'Administració regula el deure de no competència dels membres del Consell d'Administració. L'obligació de no competir amb la Societat només podrà ser objecte de dispensa en el cas que no s'esperi un perjudici per a la societat o que el que s'esperi quedi compensat pels beneficis que es preveu obtenir de la dispensa. Serà aplicable al Conseller que hagi obtingut la dispensa de la Junta General, l'obligació de complir les condicions i les garanties que prevegi l'acord de dispensa i, en qualsevol cas, l'obligació d'abstenir-se de participar en les deliberacions i votacions en les quals tingui conflicte d'interès, tot això de conformitat amb el que disposa la normativa vigent
L'article 30 d'aquest Reglament regula les situacions de conflicte aplicables a tots els consellers i estableix l'obligació genèrica d'evitar les situacions que puguin suposar un conflicte d'interès entre la Societat i el conseller o les seves persones vinculades, per a la qual cosa s'hauran d'adoptar les mesures que calguin. En qualsevol cas, els Consellers hauran de comunicar al Consell d'Administració les situacions de conflicte, directe o indirecte, que ells o les persones vinculades a ells puguin tenir amb l'interès de la Societat i que seran objecte d'informació en la memòria.
D'altra banda, el Reglament Intern de Conducta en l'àmbit del mercat de valors de CaixaBank estableix, en el seu article 3, que són Persones Subjectes, entre d'altres, els membres del Consell d'Administració i els alts directius i els membres del Comitè de Direcció de la Societat. La Secció VII del Reglament estableix la Política de Conflictes d'Interès de la Societat, que en el seu article 43 enumera els Deures davant els conflictes d'interessos personals o familiars de les Persones Subjectes, entre els quals hi ha el d'actuar en qualsevol moment amb llibertat de judici i amb lleialtat a CaixaBank, als seus accionistes i clients; el d'abstenir-se d'intervenir o influir en la presa de decisions que puguin afectar les persones o entitats amb què hi hagi conflictes, i el d'informar-ne l'Àrea de Compliment Normatiu.
Accionistes significatius
Amb la finalitat de reforçar la transparència i el bon govern de la Societat, i de conformitat amb el que preveu el Protocol de Gestió de la Participació Financera de la Fundació Bancària "la Caixa", la Fundació Bancària "la Caixa", com a matriu del seu Grup, CriteriaCaixa, com a accionista directe de CaixaBank, i CaixaBank, com a societat cotitzada, van subscriure un nou Protocol intern de relacions, que està disponible al web corporatiu de la Societat, tal com s'ha explicat a la Nota A.8 de l'apartat H.1 d'aquest Informe.
El nou Protocol actualment en vigor té principalment com a objecte: gestionar les operacions vinculades derivades de la realització d'operacions o la prestació de serveis; establir mecanismes que intentin evitar l'aparició de conflictes d'interès; preveure l'atorgament d'un dret d'adquisició preferent a favor de la Fundació Bancària "la Caixa" en cas de transmissió per CaixaBank del Monte de Piedad de què és titular; recollir els principis bàsics d'una possible col·laboració entre CaixaBank i la Fundació Bancària "la Caixa" en temes de RSC; regular el flux d'informació adequat que permeti que la Fundació Bancària "la Caixa", Criteria i CaixaBank elaborin els seus estats financers i compleixin les obligacions d'informació periòdica i de supervisió. CaixaBank i la Fundació Bancària "la Caixa" reiteren en el Protocol la subordinació de les seves relacions a les previsions que sobre conflictes d'interès, relacions amb accionistes significatius, operacions vinculades i informació privilegiada, entre altres matèries, s'estableixen en la legislació aplicable vigent en cada moment.

D.7. Cotitza més d'una societat del Grup a Espanya?

[ ] Sí
[√] No

E. SISTEMES DE CONTROL I GESTIÓ DE RISCOS

E.1. Expliqui l'abast del Sistema de Control i Gestió de Riscos de la societat, inclosos els de naturalesa fiscal:

D'acord amb la sol·licitud existent a la Circular 7/2015 de la CNMV, de 22 de desembre, la Societat expressa que de les descripcions que hi consten, la que s'ajusta més a l'abast del seu Sistema de Gestió de Riscos és la número 1, és a dir: "El Sistema de Gestió de Riscos funciona de forma integral i contínua, i consolida aquesta gestió per àrea o unitat de negoci o activitat, filials, zones geogràfiques i àrees de suport (com, per exemple, recursos humans, màrqueting o control de gestió) en l'àmbit corporatiu."
En altres paraules, el control dels riscos està plenament integrat en la gestió i l'organització està implicada a posar-lo en pràctica. El mateix Consell d'Administració, amb l'assessorament i la revisió més profunda i freqüent de la Comissió de Riscos, és qui determina les polítiques i les estratègies de control i gestió de riscos.
L'alta direcció participa directament en aquesta tasca, en el manteniment del marc de control intern, que el Grup assegura en una execució prudent, i en processos continus de gestió i planificació estratègica i financera, que garanteixen l'adequació al perfil i l'apetit de risc del Grup. El Sistema de Gestió de Riscos funciona de manera integral i exhaustiva, amb una translació adaptada i racionalitzada a les filials i unitats de negoci, segons criteris de materialitat i raonabilitat.
El Sistema de Gestió de Riscos està format pels elements següents:

- Govern i organització: Els òrgans de govern són la Junta General d'Accionistes i el Consell d'Administració, que tenen les facultats que, respectivament, se'ls assignen en la Llei i en els Estatuts, i de conformitat amb aquests, en els desenvolupaments que s'estableixin en els Reglaments d'un i altre òrgan. Així, doncs, la Societat és administrada i regida pel seu Consell d'Administració, que és l'òrgan de representació i, al marge de les matèries que són competència de la Junta General, és el màxim òrgan de decisió.
- Processos estratègics de gestió del risc, que inclouen:

Avaluació de riscos (Risk Assessment): El Grup fa un exercici semestral d'autoavaluació de riscos per a tots els riscos del Catàleg de Riscos, que incorpora un procés d'identificació de riscos emergents de possible incorporació en el Catàleg.
Catàleg de Riscos: El Grup disposa d'un Catàleg de Riscos Corporatiu, actualitzat el desembre del 2018, que facilita el seguiment i *reporting*, intern i extern, dels riscos del Grup agrupats en tres categories principals: Riscos de Model de Negoci, Riscos específics de l'activitat financera de l'Entitat i Risc Operacional i Reputacional, que inclou els riscos de naturalesa fiscal. (més informació en el punt E.3),
Marco d'Apetit al Risc (RAF): Eina integral i prospectiva amb la qual el Consell d'Administració del Grup CaixaBank determina la tipologia i els llindars de risc que està disposat a acceptar per a tots els riscos del Catàleg per tal d'assolir els objectius estratègics del Grup.
Planificació de riscos: El Grup disposa de processos institucionals i mecanismes per avaluar l'evolució del perfil de risc (recent, futur i hipotètic en escenaris d'estrès).

- Cultura de risc en l'organització: En desenvolupament continu. S'articula a través dels principis generals de gestió del risc, entre altres palanques, com ara:

i. Formació, exemplificada a través de la que es coneix com a "Escola de Riscos", en què la formació es planteja com una eina estratègica orientada a donar suport a les àrees de negoci en els temes de risc i que, alhora, és el canal de transmissió de la cultura i les polítiques de riscos del Grup per a la seva gestió adequada mitjançant l'oferiment de formació, informació i eines a tots els professionals del Grup.
ii. Informació – publicació dels principis generals de gestió del risc, normes, circulars, manuals i comunicacions en les reunions mensuals del Conseller Delegat i l'Alta Direcció amb els responsables màxims de la xarxa i de Serveis Centrals... - i
iii. Incentius – impacte en la retribució variable de certs nivells Directius en funció de l'evolució anual del compliment del Marc d'Apetit al Risc.

CONTINUA A L'APARTAT H

E.2. Identifiqui els òrgans de la Societat responsables de l'elaboració i execució del Sistema de Control i Gestió de Riscos, inclòs el fiscal:

Els òrgans de govern són la Junta General d'Accionistes, com a òrgan de representació, i el Consell d'Administració, el qual, al marge de les competències de la Junta General d'Accionistes, representa l'òrgan màxim de decisió de l'entitat. Dins les seves competències, el Consell determina i supervisa el model de negoci i l'estratègia, supervisa el Procés Estratègic de Gestió del Risc: resultat del procés d'avaluació de riscos (Risk Assessment), estableix el Catàleg de Riscos Corporatiu i el Marc d'Apetit al Risc, és responsable de les polítiques de govern intern, la gestió i el control de riscos i supervisa l'organització per a la seva posada en pràctica i la seva vigilància. El Consell d'Administració ha designat del seu si una sèrie de comissions, entre les quals hi ha la Comissió de Riscos, les funcions de les quals es resumeixen a continuació.
La Comissió de Riscos
La Comissió de Riscos està composta exclusivament per consellers no executius, la majoria dels quals han de ser consellers independents, amb els coneixements, la capacitat i l'experiència oportuns per entendre plenament l'estratègia i la propensió al risc i controlar-les.
Les principals funcions d'aquesta Comissió tenen en compte:

- Assessorar el Consell d'Administració sobre la propensió global al risc, actual i futura, de l'entitat i la seva estratègia en aquest àmbit, i informar sobre el Marc d'Apetit al Risc.
- Proposar al Consell la política de riscos del Grup, incloent-hi els diferents tipus de risc a què s'enfronta la Societat, els sistemes d'informació i control intern que s'utilitzaran per controlar i gestionar els riscos esmentats, així com les mesures previstes per mitigar l'impacte dels riscos identificats, en cas que arribin a materialitzar-se.
- Proposar al Consell d'Administració la naturalesa, la quantitat, el format i la freqüència de la informació sobre riscos que ha de rebre el Consell d'Administració i fixar la que ha de rebre la Comissió.
- Revisar regularment exposicions amb els clients principals, sectors econòmics d'activitat, àrees geogràfiques i tipus de risc.
- Examinar els processos d'informació i control de riscos del Grup, així com els sistemes d'informació i indicadors.
- Valorar el risc de compliment normatiu en el seu àmbit d'actuació i decisió, duent a terme el seu seguiment i l'examen de possibles deficiències amb els principis de deontologia.
- Informar sobre els nous productes i serveis o sobre canvis significatius en els existents.

Estructura organitzativa
Direcció General de Riscos
Dins l'equip directiu, el director general de Riscos, membre del Comitè de Direcció, és el responsable màxim dels riscos del Grup i és independent de les àrees de negoci, tant des del punt de vista jeràrquic com funcional. Té accés directe als Òrgans de Govern del Grup. Com a missió rellevant de la Direcció General destaca el lideratge en la implantació a tota la Xarxa Territorial, en col·laboració amb altres àrees del Grup, dels instruments que permetin la gestió integral dels riscos, sota les directrius de Basilea, per tal d'assegurar l'equilibri entre els riscos assumits i la rendibilitat esperada.
El Director General de Riscos ha estructurat el seu equip de la manera següent:

- Credit Loan Officer Detallista & Service Line, responsable de la gestió integral de la cartera detallista, els models de gestió de risc, infraestructura, projectes transformacionals i Innovació així com la Gestió unificada de la dada (RDA).
- Credit Loan Officer d'Empreses, amb responsabilitat en la gestió integral de la cartera de la resta de segments de negoci i a sectors especialitzats (Empreses i PIMES, Corporativa, Sector Públic, Sobirà, Entitats Financeres, Immobiliari, Project Finance, Sector Turisme i Agroalimentari).
- Morositat i Reestructuracions, amb responsabilitat en l'anàlisi i l'aprovació d'operacions adreçades a gestionar exposicions creditícies deteriorades, per exemple mitjançant refinançament o reestructuració, per a tots els segments.
- Direcció de Real Estate (Building Center), que efectua el control i seguiment de les inversions i desinversions immobiliàries i és responsable de les polítiques associades a la gestió d'immobles.
- Direcció de Corporate Risk Management Function & Planning (RMF), responsable de la implantació de l'estratègia de riscos del Grup, amb la supervisió en l'àmbit de corporatiu de tots els riscos assignats: financers (crèdit, mercat, liquiditat...) i no financers (de model, operacional, tecnològic, sostenibilitat...).
- Gestió del Risc Mediambiental, direcció de nova creació responsable de la gestió mediambiental des de la perspectiva de risc de crèdit del Grup.

CONTINUA A L'APARTAT H

E.3. Assenyali els riscos principals, inclosos els fiscals i, en la mesura que siguin significatius, els derivats de la corrupció (entesos aquests últims amb l'abast del Reial decret llei 18/2017) que poden afectar la consecució dels objectius de negoci:

De model de negoci

- Rendibilitat de negoci

Obtenció de resultats inferiors a les expectatives del mercat o als objectius del Grup que impedeixin, en darrera instància, assolir un nivell de Rendibilitat Sostenible superior al Cost de Capital.

- Recursos propis / Solvència

restricció de la capacitat del Grup CaixaBank per adaptar el seu volum de recursos propis a les exigències normatives o a la modificació del seu perfil de risc.

- Liquiditat i finançament

Dèficit d'actius líquids, o limitació en la capacitat d'accés al finançament del mercat, per satisfer els venciments contractuals dels passius, els requeriments regulatoris o les necessitats d'inversió del Grup.
Associats a l'activitat financera

- Crèdit

Pèrdua de valor dels actius del Grup CaixaBank davant una contrapartida pel deteriorament de la capacitat de fer front als seus compromisos

- Deteriorament d'altres actius

Reducció del valor en llibres de les participacions accionarials i dels actius no financers (materials, immaterials, actius fiscals diferits (DTA) i altres actius) del Grup CaixaBank.

- Mercat

Pèrdua de valor dels actius o increment de valor dels passius inclosos en la cartera de negociació i inversió del Grup, per fluctuacions dels tipus, *spread* de crèdit, factors externs o preus en els mercats on es negocien aquests actius o passius.

- Estructural de tipus d'interès

Efecte negatiu sobre el valor econòmic de les masses del balanç o sobre el marge financer a causa de canvis en l'estructura temporal dels tipus d'interès i la seva afectació als instruments de l'actiu, passiu i fora de balanç del Grup no registrats en la cartera de negociació.

- Actuarial

Risc de pèrdua o modificació adversa del valor dels compromisos contrets per contractes d'assegurança o pensions amb clients o empleats arran de la divergència entre l'estimació per a les variables actuarials utilitzades en la tarifació i reserves i l'evolució real d'aquestes.

Operacional i reputacional

- Legal/Regulatori

Potencials pèrdues o disminució de la rendibilitat del Grup CaixaBank a conseqüència de canvis en la legislació o en la regulació vigent o per conflictes de normes (de qualsevol àmbit, incloent-hi el tributari), en la interpretació o aplicació d'aquesta per part de les autoritats corresponents, o en la seva translació a decisions judicials o demandes administratives o tributàries.

- Conducta i compliment

Aplicació per part de CaixaBank de criteris d'actuació contraris als interessos dels seus clients o altres grups d'interès, o actuacions o omissions per part de l'entitat no ajustades al marc jurídic i regulatori, o a les polítiques, normes o procediments interns.

- Tecnològic

Pèrdues degudes a la inadequació o les errades del hardware o del software de les infraestructures tecnològiques a causa de ciberatacs o altres circumstàncies que puguin comprometre la disponibilitat, integritat, accessibilitat i seguretat de les infraestructures i les dades.

- Processos operatius i esdeveniments externs

Pèrdues o danys provocats per errors operatius en els processos vinculats a l'activitat del Grup, per esdeveniments externs que escapen al control del Grup, o per terceres persones alienes a aquest, tant de forma accidental com dolosa. Inclou, entre d'altres, els errors de gestió de proveïdors, el risc de model i la custòdia de valors.

- Fiabilitat de la informació financera

deficiències en l'exactitud, integritat i criteris d'elaboració de les dades necessàries per a l'avaluació de la situació financera i patrimonial del Grup CaixaBank.

- Reputacional

Detriment de la capacitat competitiva a causa del deteriorament de la confiança en CaixaBank d'algun dels seus grups d'interès a partir de l'avaluació que aquests grups fan de les actuacions o omissions, realitzades o atribuïdes, del Grup, la seva alta direcció o els seus òrgans de govern, o a causa de la fallida d'entitats relacionades no consolidades (risc de *step-in*).

El risc fiscal, entès com el risc que es produeixin efectes negatius per als estats financers i/o la reputació del Grup derivats de decisions d'índole tributària adoptats bé per l'entitat mateixa o bé per les autoritats tributàries i judicials, estaria cobert per la gestió i el control del risc legal/regulatori.

Els possibles riscos derivats de la corrupció estan coberts per la gestió i el control del risc de conducta i compliment, principalment en els àmbits relacionats amb el compliment dels valors ètics i d'integritat del banc, així com els relacionats amb la prevenció del blanqueig de capitals i del finançament del terrorisme.

E.4. Identifiqui si l'entitat disposa de graus de tolerància al risc, inclòs el fiscal:

CaixaBank té una definició de graus de tolerància al risc, englobats en el que es coneix com el Marc d'Apetit al Risc (ja esmentat en el punt E.1 com a part integrant dels processos estratègics de gestió del risc). El Marc d'Apetit al Risc és una eina integral i prospectiva amb què el Consell d'Administració determina la tipologia i els llindars de risc que està disposat a acceptar per assolir els objectius estratègics del Grup. Per tant, el RAF determina l'apetit al risc per al desenvolupament de l'activitat.

El Consell fixa quatre dimensions prioritàries (declaracions qualitatives), que expressen l'aspiració del Grup amb relació als riscos més rellevants inclosos en el Catàleg de Riscos Corporatiu. Són les següents:

- Protecció davant de pèrdues: l'objectiu és mantenir un perfil de risc mitjà-baix i una adequació confortable de capital per enfortir la confiança dels clients mitjançant la solidesa financera.
- Liquiditat i Finançament: certesa de poder complir les seves obligacions i necessitats de finançament, fins i tot en condicions adverses, mitjançant un finançament estable i diversificat.
- Composició de negoci: lideratge en banca detallista i generació d'ingressos i de capital equilibrat i diversificat.
- Franquícia: activitat amb estàndards ètics i de governança elevats per fomentar la sostenibilitat, l'acció i l'excel·lència operativa.

Així mateix, hi ha declaracions de mínim apetit al risc, que inclouen, entre d'altres, el seguiment del risc fiscal com a part del risc legal i de compliment.

En línia amb les millors pràctiques del sector financer, l'estructura del Marc complementa aquestes declaracions amb mètriques i palanques de gestió per traslladar-les de forma coherent, clara i eficaç a la gestió del negoci i dels riscos. El Marc constitueix una estructura piramidal, que culmina amb els principis i les mètriques de primer nivell, complementades al seu torn per mètriques més detallades (segon nivell), tot el qual s'integra en l'activitat diària i en la presa de decisions dels empleats mitjançant les palanques de gestió (tercer nivell).

- El Nivell 1 engloba tant la Declaració d'Apetit al Risc com les mètriques fonamentals, a les quals s'assignen llindars de tolerància i d'incompliment. És el Consell d'Administració qui defineix, aprova, monitora i pot modificar aquest nivell amb la periodicitat definida per la Política Corporativa de Processos Estratègics de Riscos, amb assessorament especialitzat i seguiment recurrent per part de la Comissió de Riscos.

Es fixen nivells de "tolerància" i "incompliment" per a cadascuna de les mètriques mitjançant un sistema de semàfors d'alerta:

- «Semàfor verd»: objectiu de risc
- «Semàfor ambre»: alerta precoç
- «Semàfor vermell»: incompliment

Addicionalment, i per a una selecció de mètriques recollides en el Recovery Plan, s'ha definit un "Semàfor negre" que, si s'activés, desencadenaria uns processos de comunicació i de governança propis, d'acord amb la gravetat de les situacions definides d'aquesta manera. Amb això, s'assegura un procés integral de monitoratge i escalat de deterioraments potencials en el perfil de risc del Grup.

- El Nivell 2 recull mètriques més detallades, que supervisa l'equip directiu i, en concret, el Comitè Global del Risc. Aquests indicadors solen derivar de la descomposició factorial dels de Nivell 1 o d'un major desglossament de la contribució al nivell d'agregació superior per carteres de risc o segments de negoci. També incorporen elements de mesurament del risc més complexos i especialitzats que permeten traslladar les mètriques de primer nivell a la presa de decisions de les unitats gestores dels riscos.

D'aquesta manera, el Consell d'Administració té la certesa que l'equip directiu monitora els mateixos riscos, més detalladament, per identificar i prevenir possibles desviacions en el perfil de risc que ha definit.

• Finalment, el Nivell 3 representa les palanques de gestió que l'equip directiu, a través de les diferents unitats de negoci i de les àrees responsables de l'admissió, seguiment i control de cada risc, defineix i implementa, per alinear l'execució amb el marc establert. Aquestes palanques són:
1.La formació i la comunicació, com a vehicles clau per a la interiorització de la cultura de riscos.
2.Les metodologies de risc de mesurament de riscos i valoració d'actius-passius, que són subjacents a la monitorització correcta del RAF.
3.La definició de polítiques de presa, gestió i control de riscos, que inclou els límits i la delegació de facultats en diferents nivells en l'organització i en la governança.
4.Els incentius i els nomenaments, com a eixos de les polítiques de Recursos Humans, que ajuden a orientar el comportament dels empleats.
5.Les eines i els processos, tant per al seguiment i la construcció adequats del RAF mateix com per a la implantació de les mètriques i els seus llindars en els entorns rellevants.
Per obtenir-me més informació (p. ex., procés d'avaluació de riscos) vegeu la nota 3 dels Comptes Anuals Consolidats del Grup CaixaBank corresponents a l'exercici 2018.

E.5. Indiqui quins riscos, inclosos els fiscals, s'han materialitzat durant l'exercici:

A títol informatiu, es resumeixen les xifres principals que han caracteritzat el risc de crèdit el 2018:

- A 31 de desembre de 2018, els saldos dubtosos del Grup s'han situat en 11.195 milions d'euros, cosa que representa una disminució de 3.110 milions respecte al tancament del 2017.
- La ràtio de mora del Grup, del 4,7% (6,0% a des. 17) es compara molt favorablement amb la del sector privat resident del total del sistema, que ha passat del 7,8% (des. 17) al 6,0% (oct. 18).
- Promoció immobiliària i actius adquirits en pagament de deutes: a 31Des18, l'import brut del finançament destinat a la promoció immobiliària del Grup era de 6.829 milions d'euros (7.101 a 31Des17) i el valor comptable net dels actius adjudicats en pagament de deutes (cartera disponible per a la venda) pujava a 0,7 milers de milions d'euros a 31Des18, cosa que representava un notable descens respecte als 5,9 milers de milions d'euros a 31Des17.
- Per a la cobertura de la morositat, el Grup ha comptabilitzat el 2018 unes dotacions per a insolvències de 97 milions d'euros (799 el 2017), descomptades les recuperacions. Incloses aquestes dotacions, els fons totals per a insolvències de crèdit eren de 6.014 milions d'euros a tancament del 2018 (7.135 al tancament del 2017). La ràtio de cobertura augmenta fins al 54% (+4 punts percentuals l'any).
- Tot això culmina en un Cost de Risc (Cost of Risk) del 0,04% el 2018 davant del 0,34% del 2017.

El funcionament adequat dels sistemes de gestió i control de riscos contribueixen a la capacitat de generació de valor i a la sostenibilitat a llarg termini del Grup. En aquest sentit, destaquem la reducció decisiva d'actius problemàtics i non-core, així com l'increment de la inversió creditícia sana.

Per obtenir-ne més informació, vegeu la nota 3 dels Comptes Anuals Consolidats del Grup CaixaBank corresponents a l'exercici 2018.

E.6. Expliqui els plans de resposta i supervisió per als principals riscos de l'entitat, incloent-hi els fiscals, així com els procediments seguits per la companyia per assegurar que el consell d'administració dona resposta als nous desafiaments que es presenten:

A causa de la limitació d'espai, vegeu la resposta a l'"Annex a l'IAGC 2018", adjunt a l'apartat H.

F. SISTEMES INTERNS DE CONTROL I GESTIÓ DE RISCOS EN RELACIÓ AMB EL PROCÉS D'EMISSIÓ DE LA INFORMACIÓ FINANCERA (SCIIF)

Descrigui els mecanismes que componen els sistemes de control i gestió de riscos en relació amb el procés d'emissió d'informació financera (SCIIF) de la seva Entitat.

F.1. Entorn de control de l'entitat.

Informi, assenyalant-ne les principals característiques, d'almenys:

F.1.1 Quins òrgans i/o funcions són els responsables de: (i) l'existència i el manteniment d'un SCIIF adequat i efectiu; (ii) la implantació d'aquest sistema, i (iii) la seva supervisió.

El Consell d'Administració de CaixaBank té assumida formalment la responsabilitat de l'existència d'un SCIIF adequat i eficaç i ha delegat en la Direcció Executiva d'Intervenció, Control de Gestió i Capital de l'Entitat, el seu disseny, implantació i funcionament.
A l'article 40.3 dels Estatuts de CaixaBank s'estableix que la Comissió d'Auditoria i Control es responsabilitzarà, entre altres funcions, de:

- Supervisar l'eficàcia de control intern de la Societat, l'auditoria interna i els sistemes de gestió de riscos, així com discutir amb els auditors de comptes les debilitats significatives del sistema de control intern detectades en el desenvolupament de l'auditoria.
- Supervisar el procés d'elaboració i presentació de la informació financera preceptiva.

Per la seva banda, la Comissió d'Auditoria i Control ha assumit la supervisió de l'SCIIF. La seva activitat consisteix a vetllar per la seva eficàcia i obtenir evidències suficients del seu disseny i funcionament correctes.
També cal destacar que el Comitè Global del Risc (CGR) té com a funció conèixer i analitzar els esdeveniments i canvis més rellevants en les polítiques i metodologies referents a l'admissió, seguiment, mitigació i gestió de deteriorament o incidències de tots els riscos que entren en el seu àmbit de seguiment i gestió (com ara el de fiabilitat de la informació financera, entre d'altres) aprovades pels comitès corresponents, i fer un seguiment del seu impacte en les diferents àrees de l'Entitat.
D'altra banda, la Comissió de Riscos té com a funció assessorar el Consell d'Administració sobre la propensió global al risc, actual i futura, i la seva estratègia, per a la qual cosa ha d'informar sobre el marc d'apetit al risc, assistir en la vigilància de l'aplicació d'aquesta estratègia, vetllar perquè les actuacions del Grup siguin coherents amb el grau de tolerància del risc decidit prèviament i fer el seguiment del grau d'adequació dels riscos assumits al perfil establert.
Aquesta atribució de responsabilitats s'ha difós a l'organització mitjançant la política "Sistema de control intern sobre la informació financera" i la norma homòloga.
La Política SCIIF està aprovada pel Consell d'Administració. S'hi descriuen els aspectes més generals del SCIIF, com ara la informació financera que s'ha de cobrir, el model de control intern aplicable, la supervisió de la política, la seva custòdia i aprovació, etc.
D'altra banda, la Norma SCIIF està aprovada pel Comitè de Direcció de l'Entitat. S'hi desenvolupa la Funció de Control Intern sobre la Informació Financera (d'ara endavant, CIIF), responsable de:

- Supervisar que les pràctiques i els processos desenvolupats a l'Entitat per elaborar la informació financera garanteixen la seva fiabilitat i la conformitat amb la normativa aplicable.
- Avaluar que la informació financera elaborada per les diverses empreses que constitueixen el Grup CaixaBank compleix amb els principis següents:

i. Les transaccions, els fets i altres esdeveniments recollits per la informació financera efectivament hi són i s'han registrat en el moment adequat (existència i ocurrència).
ii. La informació reflecteix la totalitat de les transaccions, els fets i altres esdeveniments en els quals l'Entitat és part afectada (integritat).
iii. Les transaccions, els fets i altres esdeveniments es registren i valoren de conformitat amb la normativa aplicable (valoració).
iv. Les transaccions, els fets i altres esdeveniments es classifiquen, presenten i revelen en la informació financera d'acord amb la normativa aplicable (presentació, desglossament i comparabilitat).
v. La informació financera reflecteix, en la data corresponent, els drets i obligacions a través dels corresponents actius i passius, de conformitat amb la normativa aplicable (drets i obligacions).

Les dues normatives permeten difondre una metodologia comuna dins el Grup. En aquest sentit, totes les societats del Grup CaixaBank que tenen implantat un SCIIF actuen de manera coordinada. Cal destacar que, després de la presa de control de BPI el 2017, es va iniciar un projecte, actualment en curs, per tal d'homogeneïtzar la metodologia aplicada.
Tant en la Política com en la Norma es descriu el model de control intern de les 3 línies de defensa aplicables al SCIIF:
- Primera Línia de Defensa: Formada per les unitats de negoci i de suport del Grup, responsables d'identificar, mesurar, controlar, mitigar i comunicar els principals riscos que afecten el Grup en l'exercici continu de la seva activitat.
- Segona línia de defensa: Actua de forma independent de les unitats de negoci, i té la funció de cobrir els riscos del Mapa de Riscos Corporatiu del Grup, i assegurar que hi hagi polítiques i procediments de gestió i control de riscos monitorant-ne l'aplicació, avaluant l'entorn de control i reportant tots els riscos materials del Grup. Aquí s'enquadra la Funció CIIF, que focalitza les seves accions sobre el risc «Fiabilitat de la informació financera».

- Tercera línia de defensa: Auditoria Interna, que es responsabilitza de l'avaluació de l'eficàcia i l'eficiència de la gestió de riscos, i dels sistemes de control intern, aplicant els principis d'independència i objectivitat.

F.1.2 Si existeixen, especialment pel que fa al procés d'elaboració de la informació financera, els elements següents:

- Departaments i/o mecanismes encarregats: (i) del disseny i revisió de l'estructura organitzativa; (ii) de definir clarament les línies de responsabilitat i autoritat, amb una distribució adequada de tasques i funcions, i (iii) que hi hagi prou procediments perquè siguin difoses correctament en l'Entitat:

La revisió i l'aprovació de l'estructura organitzativa i de les línies de responsabilitat i autoritat són a càrrec del Consell d'Administració de CaixaBank, a través del "Comitè de Direcció" i el "Comitè de Nomenaments". L'Àrea d'Organització dissenya l'estructura organitzativa de CaixaBank i en proposa als òrgans de l'Entitat els canvis organitzatius necessaris. Posteriorment, la Direcció General de Recursos Humans i Organització proposa els nomenaments per exercir les responsabilitats definides.
En l'elaboració de la informació financera estan definides les línies d'autoritat i responsabilitat. Així mateix, es fa una planificació exhaustiva que té en compte, entre altres qüestions, l'assignació de tasques, les dates clau i les diferents revisions que cal fer per cadascun dels nivells jeràrquics. Tant les línies d'autoritat i responsabilitat com la planificació abans esmentada estan documentades i s'han distribuït entre tots els participants en el procés d'elaboració de la informació financera.
També cal destacar l'existència en l'Entitat de la "Política sobre la divulgació i verificació de la informació financera", aprovada pel Consell d'Administració, que té els objectius principals següents:
- Definir el perímetre de la informació que s'ha de divulgar, la política general i els criteris relacionats amb el control i la verificació de la informació financera.
- Dotar l'entitat d'un marc de referència que permeti la gestió del risc de fiabilitat de la informació financera que s'ha de divulgar mitjançant l'homogeneïtzació de les activitats de control.
- Definir el marc de govern que se seguirà tant per a la informació que s'ha de divulgar com per a la verificació de la documentació esmentada.
En la Política s'estableix que la verificació de la informació a divulgar s'estructura a partir de 3 eixos principals:
- La idoneïtat i la qualitat de la informació. És a dir, que la informació que es divulga compleix les especificacions de la normativa legal vigent pel que fa a criteri, contingut i tipus d'informació que s'ha de divulgar i que, a més, està subjecta a un entorn de control que permet dotar-la d'una seguretat raonable pel que fa a qualitat.
- El compliment de la governança interna amb caràcter previ a la divulgació de la informació.
- El compliment de la periodicitat i els terminis de divulgació.

- Codi de conducta, òrgan d'aprovació, grau de difusió i instrucció, principis i valors inclosos (indicant-hi si hi ha mencions específiques al registre d'operacions i elaboració d'informació financera), òrgan encarregat d'analitzar incompliments i de proposar accions correctores i sancions:

CaixaBank disposa d'un Codi Ètic i Principis d'Actuació , que és una norma de nivell màxim en l'escala jeràrquica de la normativa interna del Banc, aprovat pel seu Consell d'Administració. Aquest Codi estableix els valors (lideratge, confiança i compromís social) i els principis ètics que inspiren la seva actuació i que han de regir l'activitat de tots els empleats, directius i membres del seu òrgan d'administració. Aquests principis són: el compliment de les lleis i les normes, el respecte, la integritat, la transparència, l'excel·lència, la professionalitat, la confidencialitat i la responsabilitat social.
Tal com estableix el Codi mateix, CaixaBank assumeix el compromís de facilitar als seus clients informació precisa, veraç i comprensible de les seves operacions, comissions i procediments per canalitzar reclamacions i resoldre incidències. Així mateix, CaixaBank posa a disposició dels seus accionistes tota la informació financera i corporativa rellevant, de conformitat amb la normativa vigent.
El Codi Ètic està disponible al web corporatiu de CaixaBank (www.caixabank.com), apartat de Responsabilitat Corporativa, i hi poden accedir tots els grups d'interès amb què es relaciona l'Entitat. També es pot consultar als portals de Compliance i Responsabilitat Social Corporativa de la Intranet Corporativa del Banc, així com en el Terminal Financer.
A partir dels valors i els principis ètics plasmats en el Codi Ètic, CaixaBank ha desenvolupat una sèrie de normes de conducta sobre matèries concretes. Seguidament s'exposen les de rellevància especial:
I. Política de Compliance Penal

Aprovada pel Consell d'Administració, desenvolupa el Model de Prevenció Penal de CaixaBank. Té com a objectiu prevenir i evitar la comissió de delictes en el si de l'organització, d'acord amb el que disposa el Codi penal en relació amb la responsabilitat penal de la persona jurídica. Mitjançant aquesta Política, l'Entitat ha reforçat el seu model d'organització, prevenció, gestió i control, que està dissenyat en consonància amb la cultura de compliment que vertebra la presa de decisions en tots els estaments de CaixaBank.

II. Política d'actuació en matèria d'Anticorrupció

El seu objectiu és evitar que l'Entitat i els seus empleats incorrin en conductes que puguin resultar contràries a les disposicions normatives i als principis bàsics d'actuació de CaixaBank. S'hi pot accedir al web mateix de CaixaBank.

La Política inclou, entre altres apartats, normes sobre l'acceptació i concessió de Regals, relacions amb partits polítics, patrocinis, despeses de viatge i representació, donacions i aportacions a fundacions i ONG i principis d'actuació respecte als proveïdors de risc.

Així mateix, exposa les conductes, pràctiques i activitats prohibides per evitar situacions que es puguin configurar com a extorsió, suborns, pagaments de facilitació o tràfic d'influències.

III. Reglament Intern de Conducta en l'Àmbit del Mercat de Valors (RIC)

Aquest Reglament, aprovat pel Consell d'Administració de CaixaBank, té com a objectiu ajustar les actuacions de CaixaBank i de les empreses del Grup CaixaBank, així com dels seus òrgans d'administració i direcció, empleats i agents, a les normes de conducta que, contingudes en el Reglament 596/2014 del Parlament Europeu, en la Llei del mercat de valors i en les seves normes de desenvolupament, els són aplicables en l'exercici d'activitats relacionades amb el mercat de valors. El compliment del RIC permet fomentar la transparència en els mercats i preservar, en qualsevol moment, l'interès legítim dels inversors.

Les persones subjectes tenen l'obligació de conèixer, complir i col·laborar en l'aplicació d'aquest Reglament i la legislació vigent del mercat de valors que afecti el seu àmbit específic d'activitat. A més, també està disponible per a la resta de grups d'interès al web corporatiu de CaixaBank.

IV. Codi de Conducta Telemàtic

Aquest Codi centra la seva atenció a garantir el bon ús dels mitjans tècnics i informàtics propietat de CaixaBank i pretén conscienciar els empleats dels avantatges de la bona utilització de la xarxa de comunicacions i de la seguretat en els equips informàtics i de comunicació, tant dins com fora de les instal·lacions de CaixaBank.
A més del cos normatiu anterior, CaixaBank disposa d'un conjunt de polítiques i normes internes de diversa índole atenent els àmbits que corresponguin. En Compliance, aquestes es poden separar en els àmbits següents:
- Protecció al client
- Mercats i integritat
- Activitats d'empleats
- Protecció de dades i govern de la informació
- Govern intern
- Prevenció del blanqueig de capitals i FT
- Sancions
En especial, cal destacar una norma de caràcter intern de Compliment Normatiu que descriu el contingut i l'àmbit d'aplicació d'una sèrie de regulacions internes de compliment obligat per part dels empleats de CaixaBank. Entre el que regula, es troba el relatiu als canals confidencials de consultes i denúncies.
Es pot afirmar que el grau de difusió interna del Codi Ètic i de les Normes de Conducta és universal. En concret:
- A totes les noves incorporacions se'ls lliura un document explicatiu del Codi Ètic i de les Normes de Conducta principals. Una vegada explicat el contingut d'aquest al nou col·laborador, aquest declara que ha llegit, comprèn i accepta cadascun dels termes del document, manifestant la seva conformitat i comprometent-se a acomplir-los.

- Tal com passa el Codi Ètic, les Normes de Conducta estan disponibles per a la seva consulta a la Intranet Corporativa (portals de Compliance i Responsabilitat Social Corporativa) i al Terminal Financer.

- Sobre el Codi Ètic i les Normes de Conducta també es fa formació amb periodicitat anual, concretament a través d'una plataforma d'*e-learning* pròpia de CaixaBank, que inclou una prova final. Aquesta garanteix un seguiment continu de la realització dels cursos per part dels empleats del Banc.

Igual que el 2017, per al aquest 2018 es van definir una sèrie de cursos de formació per a empleats de realització obligatòria i caràcter regulatori, és a dir, amb vinculació a meritació de retribució variable.

Entre les matèries previstes, cal destacar per a aquest exercici el curs titulat "Prevenció de Riscos Penals a CaixaBank". L'objectiu d'aquest curs era explicar els delictes que podrien suposar responsabilitat penal per a CaixaBank pel fet d'estar relacionats amb l'activitat del Banc i algunes de les mesures de prevenció adreçades a evitar la seva comissió. A causa de la idiosincràsia pròpia d'aquest curs, s'hi incloïen aspectes que de manera directa o indirecta impacten en el compliment del Codi Ètic.

- En paral·lel a totes les accions esmentades, i tenint en compte les necessitats requerides en cada moment que es destinen a continuar treballant en la difusió dels valors i principis de CaixaBank, es fan circulars i notes informatives en aquest àmbit. Per exemple, en el marc del compliment del Codi Ètic es pot mencionar la circular anual en matèria de regals.

D'altra banda, segons la matèria en què es produeix un incompliment del Codi Ètic i/o de les Normes de Conducta, l'òrgan encarregat de la seva anàlisi i de proposar accions correctores i possibles sancions és diferent. Es poden destacar:
(*) Comitè de Gestió Penal Corporativa

Òrgan d'alt nivell dotat de poders autònoms d'iniciativa i control, amb capacitat suficient per plantejar consultes, sol·licitar informació, proposar mesures, iniciar procediments d'investigació o fer qualsevol tràmit necessari relacionat amb la prevenció d'il·lícits i la gestió del Model de Prevenció Penal. Reporta al Comitè Global de Riscos i, si escau, també a la Comissió de Riscos.

(*) Comitè del Canal de Consultes i Denúncies

Comitè intern al qual es reporten les consultes del Canal que resol Compliment Normatiu i que decideix sobre la procedència de les denúncies rebudes i, si escau, les actuacions que es duran a terme. Si de l'anàlisi de les denúncies procedeix la presa de mesures disciplinàries, se'n dona trasllat al Comitè d'Incidències de CaixaBank.

(*) Comitè del RIC

Òrgan col·legiat que s'encarrega de l'anàlisi dels possibles incompliments i de les propostes d'actuacions correctores i de sancions. Així mateix, les consultes que es puguin suscitar en relació amb el que regula el RIC es poden elevar, segons la matèria, a la Secretaria del Comitè del RIC o a la Direcció Corporativa de Compliment Normatiu.

- Canal de denúncies, que permeti la comunicació a la Comissió d'Auditoria d'irregularitats de naturalesa financera i comptable, a més dels eventuals incompliments del Codi de Conducta i activitats irregulars en l'organització, i informar, si escau, si aquest és de naturalesa confidencial:

CaixaBank té habilitats una sèrie de canals confidencials de consultes i denúncies de possibles incompliments de les Normes de Conducta i de possibles irregularitats de naturalesa financera i comptable.
S'entén per consulta aquella petició de caràcter confidencial, feta per un empleat, d'aclariment dels dubtes concrets que li pugui suscitar la interpretació o l'aplicació dels preceptes establerts en el Codi Ètic i Principis d'Actuació, el Codi de Conducta Telemàtic, la Política d'actuació en matèria d'anticorrupció o les Normes internes de conducta del procés de contribució a l'Euríbor i Eonia.
D'altra banda, s'entén per denúncia aquella notificació de caràcter confidencial feta per un empleat interessat a informar l'Entitat del possible incompliment per part de qualsevol persona o persones subjectes al Codi Ètic i Principis d'Actuació, al Codi de Conducta Telemàtic, a la Política d'actuació en matèria d'anticorrupció o a les Normes internes de conducta del procés de contribució a l'Euríbor i Eonia d'algun dels preceptes que s'hi estableixen, així com les possibles irregularitats de naturalesa financera i comptable comeses per qualsevol empleat.
Es consideren irregularitats de naturalesa financera i comptables les referides a:
(*) Les transaccions, fets i altres esdeveniments recollits per la informació financera no existeixen efectivament i no s'han registrat en el moment adequat (existència i ocurrència).
(*) La informació no reflecteix la totalitat de les transaccions, fets i altres esdeveniments en què l'entitat és part afectada (integritat). (*) Les transaccions, fets i altres esdeveniments no es registren i no es valoren de conformitat amb la normativa aplicable (valoració). Les transaccions, fets i altres esdeveniments no es classifiquen, presenten ni revelen en la informació financera d'acord amb la normativa aplicable (presentació, desglossament i comparabilitat).
(*) La informació financera no reflecteix, en la data corresponent, els drets i obligacions a través dels actius i passius corresponents, de conformitat amb la normativa aplicable (drets i obligacions).
De tot això es desprèn que els canals són exclusivament per a ús dels empleats del Banc. Les consultes i denúncies són personals, només les poden fer els propis interessats i no es permet fer-les en nom d'un col·lectiu o de tercers. Si les consultes/denúncies les susciten clients, s'hauran de tramitar pels canals d'atenció al client establerts per CaixaBank, ja siguin canals de caràcter intern o bé oficials.
Actualment, l'accés a aquests canals és exclusivament intern. Està disponible a la Intranet Corporativa (portals de Compliance i Responsabilitat Social Corporativa) i al Terminal Financer. A això cal afegir-hi el gran esforç de l'organització en la difusió i conscienciació de l'ús dels canals, un aspecte que s'inclou en els cursos de formació que en recullen l'ús preceptiu quan hi concorrin les circumstàncies.
Les consultes trameses per aquests canals les rep i gestiona Compliment Normatiu, llevat de les relatives al Codi de Conducta Telemàtic, que corresponen a Seguretat i Govern. En el cas de les denúncies, la gestió correspon a Compliment Normatiu. Els canals tenen establertes una sèrie de garanties. Se'n poden destacar les següents:
(*) Confidencialitat: Es prohibeix expressament divulgar a tercers qualsevol tipus d'informació sobre el contingut de les consultes o denúncies de possibles incompliments. Aquesta informació només la poden conèixer les persones que participin en la seva gestió. (*) Reserva d'identitat del denunciant: Es garanteix la reserva d'identitat del comunicant de la denúncia/comunicació de possible incompliment. Aquesta identitat no es revelarà al denunciat. Compliment Normatiu només facilita el nom del denunciant a aquelles Àrees per a les quals aquesta dada sigui imprescindible per dur a terme la investigació de la denúncia, i per fer-ho serà sempre necessari el consentiment previ del denunciant.
(*) Prohibició de represàlies: Es prohibeixen expressament les represàlies contra les persones que facin una denúncia/comunicació de possible incompliment o ajudin/participin en la seva investigació, sempre que s'hagi actuat de bona fe i que no hagin participat en l'acte denunciat.
La resolució de les denúncies correspon al Comitè del Canal de Consultes i Denúncies. Per la seva banda, des de Compliment Normatiu s'informa periòdicament a la Comissió d'Auditoria i Control.

- Programes de formació i actualització periòdica per al personal involucrat en la preparació i la revisió de la informació financera, així com en l'avaluació de l'SCIIF, que cobreixin, almenys, normes comptables, auditoria, control intern i gestió de riscos:

CaixaBank i les seves societats filials vetllen per proporcionar un Pla de formació continuat en matèria comptable i financera, adaptat a cada un dels llocs i responsabilitats del personal involucrat en la preparació i revisió de la informació financera.
Durant l'exercici 2018, la formació impartida s'ha centrat, principalment, en les temàtiques següents:
- Comptabilitat
- Auditoria
- Control Intern
- Jurídica/Fiscal
- Gestió de Riscos
- Compliment Normatiu
- Riscos

Aquestes accions formatives s'han adreçat principalment a persones que desenvolupen les seves funcions en la Direcció Executiva d'Intervenció, Control de Gestió i Capital, Direcció General Adjunta d'Auditoria, Control and Compliance, Morositat i Recuperacions i Riscos, així com als membres que formen l'Alta Direcció de l'Entitat. S'estima que s'han impartit més de 66.000 hores en aquest tipus de formació.
Pel que fa a la formació sobre l'SCIIF, cal destacar que durant l'últim trimestre del 2018 s'ha rellançat el curs de formació en línia sobre aquesta matèria. La convocatòria s'ha adreçat a 87 empleats d'Intervenció i Comptabilitat, Informació Corporativa i Control de Participades, Planificació i Capital i Riscos, entre d'altres, que se sumen als 66 convocats el 2017 i als 432 convocats entre el 2013 i el 2016.
El curs, amb una durada aproximada de dues hores, té com a objectiu donar a conèixer als empleats que intervenen (directament o indirectament) en el procés d'elaboració de la informació financera la rellevància d'establir mecanismes que en garanteixin la fiabilitat, així com el seu deure de vetllar pel compliment de les normes aplicables. Disposa d'un primer bloc dedicat a la Normativa aplicable al SCIIF, i posa l'accent en la Guia de Recomanacions emesa per la CNMV el juny de 2010. Posteriorment hi ha un segon bloc, que aborda la metodologia implantada en el Grup CaixaBank per acomplir els requeriments normatius vigents en matèria de SCIIF.
Així mateix, la Direcció Executiva d'Intervenció, Control de Gestió i Capital està subscrita a diverses publicacions, revistes i webs d'àmbit comptable/financer, tant nacional com internacional, amb uns continguts i comunicats que es revisen periòdicament, assegurant així que en l'elaboració de la informació financera es consideren les novetats en aquesta matèria.
En el marc del Pla Estratègic 2015-2018 de CaixaBank s'incloïa com a element estratègic "'aconseguir ser líders en qualitat de servei i comptar amb l'equip humà més preparat i dinàmic, a més de desenvolupar les capacitats professionals dels empleats de la Xarxa d'Oficines i dels Serveis Centrals". De la mateixa manera, en el marc del nou Pla Estratègic 2019-2021 de CaixaBank, anunciat el 27 de novembre del 2018, s'inclou com a element estratègic "Potenciar una cultura centrada en les persones, àgil i col·laborativa". Durant el període del nou pla es continuarà afavorint el talent –assegurant que pugui desenvolupar el seu potencial mitjançant meritocràcia, diversitat i *empowerment*–, es definirà i desplegarà la millor proposta de valor per als empleats –millorant l'experiència de l'empleat– i es promouran els atributs d'agilitat i col·laboració.
El 2015 es va posar en marxa l'Escola de Riscos, en col·laboració amb l'Institut d'Estudis Borsaris (IEB), la Universitat Pompeu Fabra (UPF) i la Universitat Oberta de Catalunya (UOC). L'objectiu principal és donar suport a la formació de capacitats professionals crítiques, així com impulsar un model de descentralització en la gestió on cada vegada els empleats disposin de més facultats per a l'aprovació d'operacions d'actiu.
L'Escola de Riscos disposa de quatre nivells de dificultat i la formació s'adapta als diferents perfils dels empleats de CaixaBank, segons les seves funcions i necessitats professionals. Es desenvolupa, bàsicament, amb continguts virtuals a través de la plataforma corporativa Virtaula, complementada amb algunes sessions presencials impartides per formadors interns. La formació està certificada per experts externs de la UPF.
El 2018 s'han certificat 678 empleats i tenen estudis en curs 2.008 més. S'espera que durant els propers anys tota la plantilla de CaixaBank es formi en algun dels quatre nivells que té l'Escola de Riscos.
Una altra de les iniciatives rellevants en matèria de formació és l'acord que CaixaBank va assolir amb la UPF Barcelona School of Management i el CISI (Chartered Institute for Securities & Investment) perquè ambdues institucions certifiquessin la formació dels empleats després d'un únic i exigent examen, d'acord amb les normes europees en formació especialitzada per als empleats de banca. L'objectiu d'aquesta iniciativa de formació és que els directors d'oficines i gestors de Banca Premier, així com els assessors, directors i directors de centre de Banca Privada de CaixaBank, ofereixin el millor servei als clients. D'aquesta manera, CaixaBank es va anticipar a les exigències regulatòries europees i es va convertir en la primera entitat financera espanyola que certifica la formació dels seus empleats amb un diploma de postgrau universitari en Assessorament Financer i amb un certificat internacional de gran prestigi en el sector financer. El 2018, 434 empleats, entre directors d'oficina, gestors de Banca Premier i personal de Banca Privada, van fer els exàmens per obtenir la doble titulació de Postgrau en Assessorament Financer i la certificació internacional CISI, que se sumen als més de 7.600 professionals de CaixaBank ja acreditats anteriorment. Actualment hi ha 125 empleats més que l'estan cursant.
El 2016 es va arribar a un acord amb la UPF Barcelona School of Management per certificar empleats amb el Curs de Postgrau en Informació i Assessorament Financer. És un curs més curt que l'anterior, però que compleix els requisits d'assessorament de MiFID II i que fan els subdirectors comercials, a més d'empleats del segment de Banca d'Empreses. En les quatre edicions, acabades entre el gener i el novembre del 2018, s'han certificat 3.334 empleats. Actualment, 3.748 empleats n'estan cursant noves edicions, que acabaran el 2019.

Pel que fa als programes i les carreres de desenvolupament professional, s'han orientat bàsicament, igual que el 2017, a la segmentació del negoci, amb la definició dels perfils i les funcions competencials que permetin assolir els reptes formulats.
CONTINUA A L'APARTAT H

F.2. Avaluació de riscos de la informació financera.

Informi, almenys, de:

F.2.1 Quines són les característiques principals del procés d'identificació de riscos, incloent-hi els d'error o frau, pel que fa a:

- Si el procés existeix i està documentat:

El procés seguit per l'Entitat amb relació a la identificació de riscos és el següent:

1.Identificació de l'abast, que inclou la selecció de la informació financera, epígrafs rellevants i entitats del Grup que la generen, partint de criteris quantitatius i qualitatius. El 2018, aquesta activitat s'ha fet a principis d'any amb dades de tancament de desembre del 2017 i s'ha revisat a principis del segon semestre, amb dades de tancament de juny del 2018.
2.Identificació dels processos materials del Grup que intervenen directament i indirectament en l'elaboració de la informació financera.

3.Actualització del mapa de riscos de fiabilitat de la informació financera i identificació dels riscos que mitiga cada procés.
4.Documentació de les activitats de control existents per mitigar els riscos crítics identificats.
5.Categorització i valoració de riscos i controls. Permet valorar la criticitat de riscos i controls, per identificar, d'aquesta manera, el nivell de cobertura de l'SCIIF.
6.Avaluació contínua de l'eficàcia del sistema de control intern sobre la informació financera. Emissió d'informes.

- Si el procés cobreix la totalitat d'objectius de la informació financera (existència i ocurrència; integritat; valoració; presentació, desglossament i comparabilitat, i drets i obligacions), si s'actualitza i amb quina freqüència:

Tal com s'indica a la Norma que desenvolupa la Funció de Control Intern sobre la Informació Financera, l'Entitat disposa d'una metodologia per identificar de processos, àrees rellevants i riscos associats a la informació financera, inclosos els d'error o frau. La norma desenvolupa la metodologia d'identificació de les àrees materials i processos significatius de la informació financera relatives al procés d'identificació de riscos, mitjançant:

- L'establiment de pautes específiques pel que fa a responsabilitats i moment de la seva execució i actualització.
- l'establiment dels criteris a seguir i les fonts d'informació que han de ser utilitzades en el procés d'identificació,
- l'establiment de criteris a seguir per identificar les societats filials rellevants per a SCIIF.

La funció del CIIF revisa, amb periodicitat, com a mínim anual, tots els riscos dins l'abast de l'SCIIF, i les activitats de control dissenyades per mitigar-los. Aquest procés es fa en col·laboració amb les diverses àrees involucrades. No obstant això, si en el transcurs de l'exercici es posen de manifest circumstàncies que afectin l'elaboració de la informació financera, CIIF avalua l'existència de riscos que s'hagin d'afegir a aquells ja identificats.

Els riscos es refereixen a possibles errors amb impacte potencial material, intencionats o no, en el marc dels objectius de la informació financera: existència i ocurrència; integritat; valoració; presentació, desglossament i comparabilitat, i drets i obligacions.

- L'existència d'un procés d'identificació del perímetre de consolidació, tenint en compte, entre altres aspectes, la possible existència d'estructures societàries complexes, entitats instrumentals o de propòsit especial:

El procés d'identificació de riscos pren en consideració tant les transaccions rutinàries com aquelles menys freqüents i potencialment més complexes, així com l'efecte d'altres tipologies de riscos (operatius, tecnològics, financers, legals, reputacionals, mediambientals, etc.).

En particular hi ha un procés d'anàlisi, dut a terme per part de les diferents àrees que lideren les transaccions i operacions corporatives, operacions no recurrents o especials, en què s'estudien els efectes comptables i financers d'aquestes operacions, i els seus impactes es comuniquen oportunament.

D'altra banda, el perímetre de consolidació és avaluat amb periodicitat mensual per part de la Funció de Consolidació, integrada en la Direcció d'Intervenció i Comptabilitat.

Per a cadascun dels processos vinculats a la generació de la informació financera, s'analitza l'impacte dels esdeveniments de risc en la seva fiabilitat.

- Si el procés té en compte els efectes d'altres tipologies de riscos (operatius, tecnològics, financers, legals, fiscals, reputacionals, mediambientals, etc.) en la mesura que afectin els estats financers:

Vegeu l'apartat anterior.

- Quin òrgan de govern de l'entitat supervisa el procés:

Els òrgans de govern i la Direcció reben informació periòdica sobre els principals riscos en matèria d'informació financera, i la Comissió d'Auditoria i Control supervisa els processos de generació, elaboració i revisió de la informació financera basant-se en la feina d'Auditoria Interna i en les opinions de l'Auditoria Externa i dels organismes supervisors.

F.3. **Activitats de control.**

Informi, assenyalant-ne les principals característiques, si disposa almenys de:

F.3.1 Procediments de revisió i autorització de la informació financera i la descripció de l'SCIIF que s'ha de publicar en els mercats de valors, indicant-ne els responsables, així com de documentació descriptiva dels fluxos d'activitats i controls (inclosos els relatius a risc de frau) dels diferents tipus de transaccions que puguin afectar de manera material els estats financers, inclòs el procediment de tancament comptable i la revisió específica dels judicis, estimacions, valoracions i projeccions rellevants

L'elaboració i la revisió de la informació financera es duu a terme des de la Direcció Executiva d'Intervenció, Control de Gestió i Capital de l'Entitat, que sol·licita a la resta d'àrees de l'Entitat i a les empreses del Grup la col·laboració necessària per obtenir el grau de detall d'aquesta informació que es considera adequat.
La informació financera constitueix un element essencial en el procés de seguiment i presa de decisions dels màxims òrgans de govern i de Direcció de l'Entitat.
L'elaboració i la revisió de la informació financera es fonamenten en uns mitjans humans i tècnics adequats, que permeten que l'Entitat faciliti informació precisa, veraç i comprensible de les seves operacions, de conformitat amb la normativa vigent.
En particular, el perfil professional de les persones que intervenen en el procediment de revisió i autorització de la informació financera és l'adequat, amb amplis coneixements i experiència en matèria de comptabilitat, auditoria i/o gestió de riscos. D'altra banda, els mitjans tècnics i els sistemes d'informació garanteixen, mitjançant l'establiment de mecanismes de control, la fiabilitat i integritat de la informació financera. En tercer lloc, la informació financera és objecte de supervisió pels diferents nivells jeràrquics de la Direcció Executiva d'Intervenció, Control de Gestió i Capital, i de contrast, si escau, amb altres àrees de l'Entitat. Finalment, la informació financera rellevant publicada en el mercat és examinada i, si escau, aprovada, per part dels màxims òrgans de govern (Consell d'Administració i Comissió d'Auditoria i Control) i la Direcció de l'Entitat.
Pel que fa a les activitats i els controls relacionats directament amb transaccions que puguin afectar de manera material els estats financers, l'Entitat té establert un procés continu de revisió de la documentació i formalització de les activitats, dels riscos en què es pot incórrer a l'hora d'elaborar la informació financera i dels controls necessaris per mitigar els riscos crítics, que permet assegurar que la documentació és completa i està actualitzada.
En aquest sentit, en la documentació dels processos crítics i activitats de control sobre la informació financera es detalla la informació següent:
- Processos i subprocessos associats.
- Riscos d'informació financera juntament amb les seves Assercions financeres i la possibilitat de Risc per Frau. En aquest sentit, cal destacar que els riscos es concreten segons les categories de risc i els models de risc que formen part del Mapa de Riscos Corporatiu de l'Entitat, gestionat per la Direcció Executiva de Gestió Global del Risc.
- Activitats de control desenvolupades per mitigar el risc, amb les seves característiques:
  - Importància: clau / estàndard
  - Finalitat: preventiu / detectiu / correctiu
  - Automatització: manual / automàtic / semiautomàtic
  - Freqüència: periodicitat de l'execució del control.
  - Evidència: evidència / prova del funcionament correcte del control.
  - Component COSO – Tipus d'activitat del control, segons classificació COSO (Commitee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission)
  - Sistema: aplicacions o programes informàtics involucrats en el control.
  - Executor del control: persona responsable de fer el control.
  - Validador del control: persona que supervisa l'execució correcta del control.

Les activitats i els controls es dissenyen per garantir el registre, la valoració, la presentació i el desglossament adequats de les transaccions esdevingudes.
CaixaBank compta amb un procés de certificació interna ascendent de controls clau identificats, que té com a objectiu garantir la fiabilitat de la informació financera coincidint amb la seva publicació en el mercat. Per fer-ho, cadascun dels responsables dels controls clau identificats ha de certificar, per al període establert, l'execució eficaç dels controls. El procés es fa amb una periodicitat mínima trimestral, per bé que es fan certificacions ad hoc en els casos en què les activitats de control sobre la informació financera es fan en un període diferent.
El Director Executiu d'Intervenció, Control de Gestió i Capital presenta al Comitè de Direcció i a la Comissió d'Auditoria i Control el resultat obtingut en el procés de certificació. Així mateix, remet aquest resultat al Consell d'Administració, perquè en tingui coneixement. Durant l'exercici 2018, l'Entitat ha dut a terme en quatre ocasions el procés de certificació trimestral, més la certificació d'alguns controls *ad-hoc*, sense que en cap cas es posessin de manifest incidències significatives que puguin afectar de manera material la fiabilitat de la informació financera.
Per la seva part, Auditoria Interna duu a terme funcions de supervisió segons el que es descriu en els apartats F.5.1 i F.5.2.
En l'elaboració dels estats financers s'utilitzen judicis, estimacions i assumpcions efectuats per l'Alta Direcció per quantificar actius, passius, ingressos, despeses i compromisos. Aquestes estimacions es fan en funció de la millor informació disponible en la data d'elaboració dels estats financers, tot emprant mètodes i tècniques generalment acceptats i dades i hipòtesis observables i contrastades.

Els procediments de revisió i aprovació dels judicis i les estimacions es recullen tant en la Política com en la Norma interna SCIIF, en l'apartat "Revisió i aprovació de Judicis i Estimacions", en què es concreta que els responsables d'aprovar aquestes dades són el Consell d'Administració i el Comitè de Direcció.
En aquest exercici s'han abordat, principalment:
- El valor raonable de determinats actius i passius financers.
- El criteri d'imputació temporal en el compte de resultats dels ingressos obtinguts per activitats accessòries prestades.
- El valor raonable dels actius, passius i passius contingents en el context de l'assignació del preu pagat en les combinacions de negoci.
- Les pèrdues per deteriorament d'actius financers, i del valor raonable de les garanties associades a aquests, en funció de la seva classificació comptable, fet que suposa fer judicis rellevants amb relació a: i) la consideració d'"increment significatiu en el risc de crèdit" (SICR, per les seves sigles en anglès), ii) la definició de *default* i iii) la incorporació d'informació *forward-looking*.
- La valoració de les participacions en negocis conjunts i associades.
- La determinació dels resultats de les participacions en societats associades.
- Les hipòtesis actuarials utilitzades en el càlcul dels passius per contractes d'assegurança.
- La vida útil i les pèrdues per deteriorament d'actius tangibles i actius intangibles.
- La valoració dels fons de comerç i dels actius intangibles.
- Les pèrdues per deteriorament dels actius no corrents i grups alienables d'elements que s'han classificat com a mantinguts per a la venda.

- Les hipòtesis actuarials utilitzades en el càlcul de passius i compromisos postocupació.
- La valoració de les provisions necessàries per a la cobertura de contingències laborals, legals i fiscals.
- La despesa de l'impost de societats determinat sobre el tipus impositiu esperat a final d'any i l'activació dels crèdits fiscals i la seva recuperabilitat.

F.3.2 Polítiques i procediments de control intern sobre els sistemes d'informació (entre altres, sobre seguretat d'accés, control i operació de canvis, continuïtat operativa i segregació de funcions) que suportin els processos rellevants de l'Entitat en relació amb l'elaboració i la publicació de la informació financera.

Els sistemes d'informació que fan de suport dels processos en què es basa la informació financera estan subjectes a polítiques i procediments de control intern per garantir la integritat de l'elaboració i publicació de la informació financera.
En concret, l'Entitat disposa de les següents polítiques en relació amb:
I. Sistema de Gestió de Seguretat de la Informació: CaixaBank disposa d'un Sistema de Gestió de la Seguretat de la Informació (SGSI) basat en les millors pràctiques internacionals. Aquest SGSI ha obtingut i renovat anualment la certificació ISO 27001:2013 del The British Standards Institution (BSI). Aquest sistema defineix, entre altres polítiques, les d'accés als sistemes d'informació i els controls (interns i externs) que permeten garantir l'aplicació correcta de totes i cadascuna de les polítiques definides.

II. Continuïtat operativa i de negoci: l'Entitat disposa d'un Pla de Contingència Tecnològica complet, capaç d'afrontar les situacions més difícils per garantir la continuïtat dels serveis informàtics. S'han desenvolupat estratègies que permeten la recuperació de la informació en el temps més curt possible. Aquest Pla de Contingència Tecnològica s'ha dissenyat i opera de conformitat amb la Norma ISO 27031:2011. Ernst&Young ha certificat que el cos normatiu del Govern de la Contingència Tecnològica de CaixaBank s'ha dissenyat i desenvolupat i s'està operant partint d'aquesta Norma.
Addicionalment, la BSI ha certificat el compliment del Sistema de Gestió de la Continuïtat de Negoci de CaixaBank de conformitat amb la Norma ISO 22301:2012. Els dos certificats acrediten:
- El compromís de l'alta direcció de CaixaBank amb la Continuïtat de Negoci i la Contingència Tecnològica.
- La realització de les millors pràctiques respecte a la gestió de la Continuïtat de Negoci i la Contingència Tecnològica.
- L'existència d'un procés cíclic basat en la millora contínua.
- Que CaixaBank té implantats, i operatius, Sistemes de Gestió en Continuïtat de Negoci i Contingència Tecnològica d'acord amb normes internacionals de prestigi reconegut.
I aporten:
- Confiança als nostres clients, inversors, empleats i la societat en general sobre la capacitat de resposta de l'Entitat davant d'incidents greus que afectin les operacions de negoci.
- Compliment de les recomanacions dels reguladors, Banc d'Espanya, MiFID i Basilea III, en aquestes matèries.
- Beneficis en la imatge i la reputació de l'Entitat.
- Auditories anuals, internes i externes, que comproven que els nostres sistemes de gestió continuen actualitzats.

III. Govern de Tecnologies de la Informació (TI): El model de Govern de TI de CaixaBank garanteix que els seus serveis informàtics estan alineats amb l'estratègia de negoci de l'organització, i donen resposta als requisits regulatoris, operatius o del negoci. El Govern de TI constitueix una part essencial del govern en el seu conjunt i aglutina l'estructura organitzativa i directiva necessària per assegurar que TI suporta i facilita el desenvolupament dels objectius estratègics definits. El Cos Normatiu de Govern de les Tecnologies de la Informació (TI) de CaixaBank s'ha desenvolupat a partir dels requisits especificats en la norma «ISO 38500:2008 – Govern Corporatiu de les Tecnologies de la Informació», d'acord amb la guia tècnica que conté l'informe tècnic «ISO 38502:2014 – Govern de TI – Marc de Treball i model». La certificació del model ha estat actualitzat per part de Deloitte Advisory, SL el desembre de 2018.
Aquest disseny dels serveis informàtics de CaixaBank dona resposta a les necessitats del negoci, i garanteix, entre altres temes:
- Segregació de funcions;
- Gestió de canvis;
- Gestió d'incidents;
- Gestió de la qualitat TI;
- Gestió dels riscos: operacionals, fiabilitat de la informació financera, etc;

- Identificació, definició i seguiment d'indicadors (quadre de comandament);
- Existència de Comitès de Govern, Gestió i Seguiment;
- Report periòdic a la Direcció;
- Controls interns severs que inclouen auditories internes i externes amb caràcter anual.

F.3.3 Polítiques i procediments de control intern destinats a supervisar la gestió de les activitats subcontractades a tercers, així com d'aquells aspectes d'avaluació, càlcul o valoració encomanats a experts independents, que puguin afectar materialment els estats financers.

El Grup CaixaBank disposa d'una Política de Costos, Gestió Pressupostària i Compres, aprovada en el Comitè de Direcció del 18 de juny del 2018, en què es defineix un marc global de referència per a les entitats del Grup i es recullen, de forma homogènia, els principis generals i els procediments en matèria de definició, gestió, execució i control del pressupost de despeses d'explotació i inversió del Grup CaixaBank.
Aquesta política es desenvolupa en una norma interna del Grup en què es regulen, principalment, els processos relatius a:
- Elaboració i aprovació del pressupost
- Execució del pressupost: gestió de la demanda
- Compres i contractació de serveis
- Pagament de factures a proveïdors

La majoria dels processos que s'estableixen entre les entitats del Grup i els seus proveïdors estan gestionats i informatitzats mitjançant aplicacions que recullen totes les seves actuacions, i és el Comitè d'Eficiència l'òrgan encarregat d'assegurar que l'execució material del pressupost s'efectua seguint la normativa.
Per garantir la gestió adequada dels costos, el Comitè d'Eficiència de CaixaBank delega en dues comissions:
- Comissió de Despeses i Inversió (CDI): revisa i ratifica les propostes de despesa i inversió presentades per les àrees i filials a través de projectes, qüestionant-ne la necessitat i raonabilitat a través d'una anàlisi de rendibilitat o d'eficiència per a l'Entitat.

- Mesa de compres: vetlla per la consecució del màxim estalvi en la contractació de béns i serveis, i fomenta la igualtat d'oportunitats entre proveïdors. Tal com s'indica en el Codi Ètic de l'Entitat, la compra de béns o la contractació de serveis s'ha de fer amb objectivitat i transparència, eludint situacions que puguin afectar l'objectivitat de les persones que hi participen. Per això, les modalitats de contractació acceptades per la Mesa de Compres són les subhastes i les peticions de pressupost. Serà obligatori haver acarat un mínim de tres ofertes de proveïdors.

El Grup CaixaBank disposa d'un Portal de Proveïdors que permet establir un canal de comunicació senzill i àgil entre proveïdors i empreses del Grup. Mitjançant aquest portal, les empreses subcontractades poden aportar tant la documentació imprescindible per optar a qualsevol procés de negociació com la documentació necessària en funció dels serveis una vegada contractats. D'aquesta manera, se segueix garantint el compliment de la normativa interna de Compres alhora que se'n faciliten la gestió i el control.
CaixaBank disposa d'una política d'externalització de Serveis que estableix el marc metodològic i els criteris a considerar en la subcontractació d'activitats per part de l'Entitat. La política determina els rols i les responsabilitats per a cada activitat i exigeix que les externalitzacions es valorin per la seva criticitat, definint diferents nivells de control i supervisió d'acord amb la seva classificació.
L'empresa de serveis professionals Deloitte Consulting, SLU va certificar el compliment del disseny i redacció del govern de l'externalització de conformitat amb la Norma ISO 37500:2014, que acredita:
- El compromís de l'Alta Direcció de CaixaBank amb el govern de l'externalització.
- La realització de les millors pràctiques respecte a la gestió de les iniciatives d'externalització.
- L'existència d'un procés cíclic de millora contínua.

La formalització d'aquesta política suposa:
- Confiança als nostres clients, inversors, empleats i la resta de *stakeholders* sobre el procés de decisió i control de les iniciatives d'externalització.
- Compliment de les recomanacions dels reguladors, com ara el Banc d'Espanya, MiFID i Basilea III, en aquesta matèria.
- Beneficis en la imatge i la reputació de l'Entitat.

CaixaBank ha incrementat, encara més, els seus esforços en el control i vetlla perquè la futura externalització no suposi una pèrdua de capacitat de supervisió, anàlisi i exigència del servei o l'activitat objecte de contracte. Quan es produeix una nova iniciativa d'externalització, se segueix el procediment següent:
- Anàlisi d'aplicabilitat del model d'externalització al proveïdor.
- Valoració de la decisió d'externalització mesurant criticitat, riscos i model d'externalització associat.
- Contractació del proveïdor.
- Traspàs del servei al proveïdor extern.
- Seguiment i monitorització de l'activitat o el servei prestat.

Totes les activitats subcontractades disposen de mesures de control basades, fonamentalment, en indicadors de rendiment. Cada responsable d'una externalització a l'Entitat sol·licita al proveïdor l'actualització i el report dels seus indicadors, que són internament revisats de manera periòdica.
En l'exercici 2018, les activitats encomanades a tercers relacionades amb valoracions i càlculs d'experts independents han estat relacionades, principalment, amb:
- Determinats serveis d'auditories internes i tecnològiques.
- Determinats serveis de consultories financeres i de *business intelligence*.

- Determinats serveis de màrqueting i compres diverses.
- Determinats serveis informàtics i tecnològics.
- Determinats serveis financers.
- Determinats serveis d'assessorament financer, fiscal i legal.
- Determinats processos relacionats amb Recursos Humans i compres diverses.
- Determinats processos relacionats amb els Sistemes d'Informació.

F.4. **Informació i comunicació.**

Informi, assenyalant-ne les principals característiques, si disposa almenys de:

F.4.1 Una funció específica encarregada de definir, mantenir actualitzades les polítiques comptables (àrea o departament de polítiques comptables) i resoldre dubtes o conflictes derivats de la seva interpretació, mantenint una comunicació fluïda amb els responsables de les operacions en l'organització, així com un manual de polítiques comptables actualitzat i comunicat a les unitats a través de les quals opera l'Entitat.

La responsabilitat exclusiva de la definició i la comunicació dels criteris comptables de l'Entitat recau en la Direcció d'Intervenció i Comptabilitat - Departament de Polítiques i Regulació Comptables, integrada en la Direcció Executiva d'Intervenció, Control de Gestió i Capital.

Entre les seves responsabilitats hi ha el seguiment i l'anàlisi de la normativa aplicable al Grup, per a la seva interpretació, i la conseqüent aplicació en la informació financera d'una manera homogènia en totes les entitats que formen part del Grup; així com l'actualització permanent dels criteris comptables aplicats davant qualsevol nova tipologia de contracte o operació, o qualsevol canvi normatiu. Així mateix, fan l'anàlisi i l'estudi de les implicacions comptables d'operacions singulars, per a l'anticipació d'impactes i el seu tractament comptable correcte en els estats financers consolidats i s'encarreguen de la resolució de dubtes o conflictes sobre qüestions comptables no recollides en els circuits comptables o que presenten dubtes sobre la seva interpretació. Com a mínim mensualment, es comparteixen les consultes comptables concloses pel Departament amb la resta de la Direcció d'Intervenció i Comptabilitat, amb explicació del raonament tècnic que les recolza o les interpretacions efectuades, així com els temes que estan en curs d'anàlisi.
En el procés de definició de nous productes, mitjançant la seva participació en el Comitè de Producte del Grup, n'analitzen les implicacions comptables partint de les seves característiques i aquesta anàlisi es concreta en la creació o actualització d'un circuit comptable, en què es detallen tots els esdeveniments possibles pels quals pot transitar el contracte o l'operació i es descriuen les característiques principals de l'operativa administrativa, la normativa fiscal i els criteris i les normes comptables aplicats. Les altes i modificacions en els circuits comptables es comuniquen immediatament a l'organització i la majoria es poden consultar a la Intranet de l'Entitat.
Aquest departament també hi participa i dona suport al Comitè de regulació del Grup CaixaBank en matèria de regulació comptable.
Davant de qualsevol canvi normatiu que sigui d'aplicació i s'hagi d'implementar en el Grup, el Departament el comunica per correu electrònic als Departaments o filials del Grup afectats i participa en els projectes d'implementació d'aquests canvis o els lidera, segons el cas .
Les activitats anteriors es materialitzen en l'existència i el manteniment d'un manual de polítiques comptables, en què s'estableixen les normes, els principis i els criteris comptables adoptats pel Grup. Aquest manual garanteix la comparabilitat i la qualitat de la informació financera de totes les societats del Grup i es complementa amb les consultes rebudes pel Departament.
La comunicació amb els responsables de les operacions és permanent i fluida.
De manera complementària, el Departament de Polítiques i Regulació Comptables s'encarrega de desenvolupar activitats formatives en les àrees de negoci rellevants de l'organització sobre novetats i modificacions comptables.

F.4.2 Mecanismes de captura i preparació de la informació financera amb formats homogenis, d'aplicació i utilització per part de totes les unitats de l'Entitat o del Grup, que facin de suport dels estats financers principals i les notes, així com la informació que es detalli sobre l'SCIIF.

CaixaBank disposa d'eines informàtiques desenvolupades internament que asseguren la integritat i l'homogeneïtat en els processos de captura i elaboració de la informació financera. Així mateix, totes les aplicacions disposen de mecanismes de contingència tecnològica, de manera que s'assegura la conservació i l'accessibilitat de les dades davant qualsevol circumstància.
Cal destacar que l'Entitat està immersa en un projecte de millora de l'arquitectura de la informació comptable, que té per objecte l'increment en la qualitat, integritat, immediatesa i accés a les dades que proporcionen les aplicacions de negoci. De forma gradual, les diverses aplicacions informàtiques s'estan incloent dins de l'abast del projecte, que actualment ja integra una materialitat de saldos molt significativa.
A l'efecte d'elaborar la informació consolidada, tant CaixaBank com les societats que conformen el perímetre del Grup fan servir, a través d'eines especialitzades, mecanismes de captura, anàlisi i preparació de les dades amb formats homogenis. Així mateix, el pla de comptes comptables, integrat en l'aplicació de consolidació, s'ha definit per complir els requeriments dels diferents reguladors.

Amb relació als sistemes utilitzats per a la gestió de l'SCIIF, l'Entitat té implantada l'eina SAP Governance, Risk and Compliance (SAP GRC) per tal de garantir-ne la integritat i reflectir els riscos i els controls existents. L'eina suporta també, entre

altres, el Mapa de Riscos Corporatiu (MRC) i els Indicadors de Risc Operacional (KRI), responsabilitat de la Direcció Executiva de Gestió Global del Risc.

F.5. Supervisió del funcionament del sistema.

Informi, assenyalant-ne les principals característiques, almenys de:

F.5.1 Les activitats de supervisió de l'SCIIF efectuades per la Comissió d'Auditoria, així com si l'entitat té una funció d'auditoria interna que tingui entre les seves competències la de donar suport a la Comissió en la seva tasca de supervisió del sistema de control intern, inclòs l'SCIIF. Així mateix, cal informar de l'abast de l'avaluació de l'SCIIF duta a terme en l'exercici i del procediment pel qual l'encarregat d'executar l'avaluació comunica els seus resultats, si l'Entitat disposa d'un pla d'acció que detalli les eventuals mesures correctores, i si s'ha considerat el seu impacte en la informació financera.

Sense perjudici de les funcions del Consell d'Administració en matèria de gestió i control de riscos, correspon a la Comissió d'Auditoria i Control supervisar el procés d'elaboració i presentació de la informació financera regulada i l'eficàcia dels sistemes de control interns i de gestió de riscos de l'Entitat, així com discutir amb els auditors de comptes les debilitats significatives del sistema de control intern en el cas que es detectin en el desenvolupament de l'auditoria.
Aquestes funcions i activitats de la Comissió d'Auditoria i Control relacionades amb la supervisió del procés d'elaboració i presentació de la informació financera s'expliquen amb detall a l'apartat F 1.1.
Respecte de la supervisió del procés d'elaboració i presentació de la informació financera regulada, la Comissió d'Auditoria i Control duu a terme, entre d'altres, les activitats següents:
- La revisió del Pla Anual d'Auditoria Interna per avaluar si el seu abast és suficient per donar una cobertura adequada als riscos principals a què es troba exposada l'Entitat. Posteriorment, el Pla Anual es trasllada al Consell d'Administració.
- La revisió i avaluació de les conclusions de les auditories efectuades i el seu impacte en la informació financera, si escau.
- El seguiment continuat de les accions correctores, considerant la priorització atorgada a cadascuna.
La funció d'Auditoria Interna, integrada en la Direcció General Adjunta d'Auditoria, es regeix pels principis establerts en l'Estatut d'Auditoria Interna de l'Entitat, aprovat pel Consell d'Administració de CaixaBank. L'auditoria interna de CaixaBank és una activitat independent i objectiva d'assegurament i consulta, concebuda per afegir valor i millorar les activitats. Contribueix a la consecució dels objectius estratègics del Grup CaixaBank aportant un enfocament sistemàtic i disciplinat a l'avaluació i millora dels processos de gestió de riscos i controls i del govern corporatiu. El seu objectiu és garantir una supervisió eficaç i eficient del sistema de control intern mitjançant una avaluació continuada dels riscos i controls de l'organització i donar suport a la Comissió d'Auditoria i Control mitjançant l'elaboració d'informes i el report periòdic dels resultats dels treballs executats. A l'apartat E.6 d'aquest informe es fa una descripció de la funció d'Auditoria Interna, així com del conjunt de funcions desenvolupades per la Direcció General Adjunta d'Auditoria.

Auditoria Interna disposa d'auditors distribuïts en diferents equips de treball especialitzats en la revisió dels principals riscos als quals està exposada l'Entitat. Entre aquests equips hi ha la Direcció d'Auditoria Financera, Participades i Compliment Normatiu on hi ha un grup assignat a la supervisió dels processos de la Direcció Executiva d'Intervenció, Control de Gestió i Capital, responsable de l'elaboració de la informació financera i comptable de l'Entitat. El Pla Anual d'Auditoria Interna inclou la revisió, en base plurianual, dels riscos i controls de la informació financera en tots els treballs d'auditoria on aquests riscos són rellevants.
En cada treball, Auditoria Interna:
- Identifica els controls necessaris per mitigar els riscos associats a les activitats pròpies del procés revisat.
- Analitza l'efectivitat i l'eficiència dels controls existents partint del seu disseny.
- Verifica l'aplicació d'aquests controls.
- Comunica les conclusions de la revisió i emet una opinió sobre l'entorn de control.
- Formula recomanacions en les quals es proposen accions correctores.
Auditoria Interna ha desenvolupat un programa de treball específic per a la revisió de l'SCIIF, que se centra en la revisió periòdica dels processos rellevants (transversals i de negoci) definits per l'equip CIIF (Control Intern sobre la Informació Financera), complementat amb la revisió dels controls existents en auditories d'altres processos. Actualment, aquest programa de treball es completa amb la revisió de la certificació correcta i les proves d'execució efectiva d'una mostra de controls, seleccionats a partir d'indicadors d'auditoria contínua. Amb tot això, Auditoria emet anualment un informe global en el qual s'inclou una avaluació del funcionament del SCIIF durant l'exercici.
L'avaluació anual de l'SCIIF a 31/12/2018 s'ha centrat en:
- Revisió de l'aplicació del Marc de Referència definit en el document «Control Intern sobre la informació financera en les entitats cotitzades» promogut per la CNMV com un estàndard de bones pràctiques en la matèria.
- Verificació de l'aplicació de la Política i Norma interna del "Sistema de Control Intern sobre la Informació Financera" per garantir que l'SCIIF en l'àmbit de Grup és adequat i eficaç.
- La valoració del funcionament del procés de certificació interna ascendent dels controls clau.
- L'avaluació de la documentació descriptiva dels processos, riscos i controls rellevants en l'elaboració de la informació financera. A més, en l'exercici 2018, Auditoria Interna ha fet diferents revisions de processos que afecten la generació, elaboració i presentació de la informació financera centrats en els àmbits financerocomptable, gestió de riscos corporatius, instruments financers, sistemes d'informació i els negocis assegurador i actius adjudicats, entre d'altres.

Els resultats de l'avaluació de l'SCIIF es comuniquen a la Comissió d'Auditoria i Control i a l'Equip Directiu. En els informes que contenen l'avaluació efectuada s'inclou un pla d'acció que detalla les mesures correctores, la seva criticitat per mitigar els riscos en la informació financera i el termini de resolució.

F.5.2 Si té un procediment de discussió mitjançant el qual l'auditor de comptes (d'acord amb el que estableixen les NTA), la funció d'auditoria interna i altres experts puguin comunicar a l'Alta Direcció i a la Comissió d'Auditoria o als administradors de l'entitat les debilitats significatives de control intern identificades durant els processos de revisió dels comptes anuals o aquells altres que els hagin estat encomanats. Així mateix, cal informar de si disposa d'un pla d'acció que tracti de corregir o mitigar les debilitats observades.

L'Entitat disposa de procediments diaris de discussió amb l'Auditor de Comptes. L'Alta Direcció està permanentment informada de les conclusions que s'assoleixen en els processos de revisió dels comptes anuals. L'auditor assisteix a la Comissió d'Auditoria i Control, en què informa tant del pla d'auditoria com de les conclusions preliminars assolides abans de la publicació de resultats i de les conclusions finals abans de la formulació dels comptes, incloent-hi, si escau, les debilitats de control intern. Així mateix, en el marc del treball de revisió de la informació financera semestral, s'informa la Comissió d'Auditoria i Control del treball dut a terme i de les conclusions obtingudes.

D'altra banda, les revisions d'Auditoria Interna, en els diferents àmbits d'actuació, conclouen amb l'emissió d'un informe que avalua els riscos rellevants i l'efectivitat del control intern dels processos i les operacions que són objecte d'anàlisi; que identifica i valora les possibles debilitats i carències de control, i que formula recomanacions per a la seva esmena. Els informes d'Auditoria Interna es remeten a l'Alta Direcció. A més, existeix un *reporting* mensual recurrent a la Comissió d'Auditoria i Control sobre les activitats desenvolupades per l'àrea d'Auditoria Interna, amb informació específica sobre aquelles debilitats significatives que s'han detectat en les revisions efectuades durant el període de *reporting*. Auditoria Interna fa un seguiment continuat del compliment de totes les recomanacions emeses, amb un èmfasi especial a les referides a debilitats de risc alt, que es reporten periòdicament. Aquesta informació de seguiment, així com les incidències rellevants identificades en les revisions d'Auditoria es comuniquen a la Comissió d'Auditoria i Control i a l'Alta Direcció.
En l'exercici 2018 s'ha fet efectiu el canvi d'auditor de comptes del Grup CaixaBank, que va ser nomenat pel Consell d'Administració de CaixaBank el desembre de 2016 a proposta de la Comissió d'Auditoria i Control.

F.6 Altra informació rellevant.

F.7 Informe de l'auditor extern.

Informi de:

F.7.1 Si la informació de l'SCIIF remesa als mercats s'ha sotmès a la revisió de l'auditor extern, cas en el qual l'Entitat hauria d'incloure l'informe corresponent com a annex. En cas contrari, hauria d'informar-ne dels motius.

En aplicació de la recomanació inclosa en la Guia d'Actuació sobre l'Informe de l'Auditor referida a la informació relativa al Sistema de Control Intern sobre la Informació Financera de les entitats cotitzades, publicada per la Comissió Nacional del Mercat de Valors en la seva pàgina web, CaixaBank ha sotmès a revisió per part de l'auditor de comptes anuals el contingut de la informació relativa al Sistema de Control Intern sobre la Informació Financera. En l'informe resultant es conclou que, com a resultat dels procediments aplicats sobre la informació relativa al SCIIF, no s'han posat de manifest inconsistències o incidències que la puguin afectar.
L'informe s'inclou com a annex a aquest Informe Anual de Govern Corporatiu.

G. GRAU DE SEGUIMENT DE LES RECOMANACIONS DE GOVERN CORPORATIU

Indiqui el grau de seguiment de la Societat respecte a les recomanacions del Codi de bon govern de les Societats cotitzades.

En cas que alguna recomanació no se segueixi o se segueixi parcialment, s'haurà d'incloure una explicació detallada dels motius de manera que els accionistes, els inversors i el mercat en general tinguin informació suficient per valorar la manera de procedir de la Societat. No són acceptables explicacions de caràcter general.

1 Que els estatuts de les societats cotitzades no limitin el nombre màxim de vots que pugui emetre un mateix accionista, ni continguin altres restriccions que dificultin la presa de control de la societat mitjançant l'adquisició de les seves accions en el mercat.

Compleix [X] Expliqui-ho [ ]

2. Que quan cotitzin la societat matriu i una societat dependent ambdues defineixin públicament amb precisió:

a) Les respectives àrees d'activitat i eventuals relacions de negoci entre aquestes, així com les de la Societat dependent cotitzada amb les altres empreses del Grup.

b) els mecanismes previstos per resoldre els eventuals conflictes d'interès que es puguin presentar.

Compleix [ ] Compleix parcialment [ ] Expliqui-ho [ ] No aplicable [X]

Es considera que aquesta Recomanació no és aplicable a CaixaBank, atès que a Espanya, de les societats que integren el Grup CaixaBank, només cotitza el banc mateix. No obstant això, per raons de transparència, cal mencionar que dins el Grup CaixaBank hi ha una altra societat que va estar admesa a cotització a Portugal fins al 14 de desembre passat. Es tracta del Banco BPI, SA, amb el qual CaixaBank ha signat un Protocol Intern de Relacions.

Per a més detalls, vegeu la nota de l'apartat D.7

3. Que durant la celebració de la Junta General Ordinària, com a complement de la difusió per escrit de l'informe anual de govern corporatiu, el president del Consell d'Administració informi verbalment els accionistes, amb suficient detall, dels aspectes més rellevants del govern corporatiu de la Societat i, en particular:

a) Dels canvis esdevinguts des de l'anterior Junta General ordinària.

b) Dels motius concrets pels quals la companyia no segueix alguna de les recomanacions del Codi de Govern Corporatiu i, si n'hi ha, de les regles alternatives que apliqui en aquesta matèria.

Compleix [X] Compleix parcialment [ ] Expliqui-ho [ ]

4. Que la Societat defineixi i promogui una política de comunicació i contactes amb Accionistes, inversors institucionals i assessors de vot, que sigui plenament respectuosa amb les normes contra l'abús de mercat i doni un tracte semblant als Accionistes que estan en la mateixa posició.

   I que la Societat faci pública aquesta política a través de la seva pàgina web, incloent-hi informació relativa a la manera com aquesta s'ha posat en pràctica i identificant els interlocutors o els responsables de portar-la a terme.

   Compleix [X] Compleix parcialment [ ] Expliqui-ho [ ]

5. Que el consell d'administració no elevi a la Junta General una proposta de delegació de facultats, per emetre accions o valors convertibles a exclusió del dret de subscripció preferent, per un import superior al 20% del capital en el moment de la delegació.

   I que quan el consell d'administració aprovi qualsevol emissió d'accions o de valors convertibles amb l'exclusió del dret de subscripció preferent, la Societat publiqui immediatament a la pàgina web els informes sobre aquesta exclusió a què fa referència la legislació mercantil.

   Compleix [ ] Compleix parcialment [X] Expliqui-ho [ ]

El Consell d'Administració, en la reunió de data 10 de març de 2016, va acordar proposar a la Junta General d'Accionistes del 28 d'abril l'aprovació d'un acord de delegació de facultats a favor del Consell d'Administració per emetre obligacions, bons, participacions preferents i qualssevol altres valors de renda fixa o instruments de naturalesa anàloga convertibles en accions de CaixaBank o que donin dret, directament o indirectament, a la subscripció o adquisició d'accions de la societat, incloent-hi *warrants*. La proposta de delegació incloïa expressament la facultat d'excloure el dret de subscripció preferent dels accionistes. La Junta General d'Accionistes va aprovar aquesta proposta el 28 d'abril de 2016.

Els augments de capital que el Consell d'Administració pugui aprovar a l'empara d'aquesta autorització per atendre la conversió de valors en l'emissió dels quals s'hagi exclòs el dret de subscripció preferent, no queden subjectes a la limitació màxima del 20% del capital social que la Junta General d'Accionistes de 23 d'abril de 2015 va acordar amb caràcter general per als augments de capital que el Consell d'Administració pugui aprovar (és aplicable la limitació legal del 50% del capital en el moment de l'aprovació).

La Directiva 2013/36/UE del Parlament Europeu i del Consell, de 26 de juny de 2013, relativa a l'accés a l'activitat de les entitats de crèdit i a la supervisió prudencial de les entitats de crèdit i les empreses d'inversió, el Reglament UE 575/2013 sobre requisits prudencials de les entitats de crèdit i serveis d'inversió i la Llei 11/2015, de 18 de juny, de recuperació i resolució d'entitats de crèdit i empreses de serveis d'inversió, preveuen la necessitat que les entitats de crèdit es dotin, en certes proporcions, de diferents instruments en la composició del seu capital regulatori perquè puguin considerar-se adequadament capitalitzades. Així, es tenen en compte diferents categories de capital que hauran de cobrir-se amb instruments específics. Malgrat que la situació de capital de la societat és adequada, es va considerar necessari adoptar un acord que permeti emetre instruments que es podran convertir eventualment en el cas que es donin determinats supòsits. En la mesura en què l'emissió d'aquests instruments comporta la necessitat de tenir un capital autoritzat que, ja en el moment d'emetre's, cobreixi una eventual convertibilitat, i amb la finalitat de dotar la companyia de més flexibilitat, es va considerar convenient que els augments de capital social que el Consell aprovi a l'empara de l'acord de delegació objecte d'aquest informe per atendre la conversió de valors en l'emissió dels quals s'hagi exclòs el dret de subscripció preferent, no quedin subjectes a la limitació màxima del 20% del capital aplicable a la resta d'augments de capital que el Consell està facultat per aprovar.

6. Que les Societats cotitzades que elaborin els informes que s'esmenten a continuació, ja sigui de forma preceptiva o voluntària, els publiquin al seu web amb antelació suficient a la celebració de la Junta General ordinària, encara que la seva difusió no sigui obligatòria:

   a) Informe sobre la independència de l'auditor.

   b) Informes de funcionament de les comissions d'Auditoria i de Nomenaments i Retribucions.

   c) Informe de la Comissió d'Auditoria sobre operacions vinculades.

   d) Informe sobre la política de responsabilitat social corporativa.

   Compleix [X] Compleix parcialment [ ] Expliqui-ho [ ]

7. Que la societat transmeti en directe, a través del seu web, la celebració de les juntes generals d'accionistes.

   Compleix [X] Expliqui-ho [ ]

8. Que la comissió d'auditoria vetlli perquè el Consell d'Administració procuri presentar els comptes a la Junta General d'Accionistes sense limitacions ni excepcions en l'informe d'auditoria i que, en els casos excepcionals en què hi hagi excepcions, tant el President de la Comissió d'Auditoria com els auditors expliquin amb claredat als Accionistes el contingut i l'abast d'aquestes limitacions o excepcions.

   Compleix [X] Compleix parcialment [ ] Expliqui-ho [ ]

9. Que la societat faci públics al seu web, de manera permanent, els requisits i els procediments que acceptarà per acreditar la titularitat d'accions, el dret d'assistència a la Junta General d'Accionistes i l'exercici o la delegació del dret de vot.

   I que aquests requisits i procediments afavoreixin l'assistència i l'exercici dels seus drets als Accionistes i s'apliquin de manera no discriminatòria.

   Compleix [X] Compleix parcialment [ ] Expliqui-ho [ ]

10. Que quan algun accionista legitimat hagi exercitat, abans de la celebració de la Junta General d'Accionistes, el dret a completar l'ordre del dia o a presentar noves propostes d'acord, la societat:

a) Difongui immediatament aquests punts complementaris i noves propostes d'acord.

b) Faci públic el model de targeta d'assistència o formulari de delegació de vot o vot a distància amb les modificacions necessàries perquè es puguin votar els nous punts de l'ordre del dia i les propostes alternatives d'acord en els mateixos termes que els proposats pel Consell d'Administració.

c) Sotmeti tots aquests punts o propostes alternatives a votació i els apliqui les mateixes regles de vot que a les formulades pel Consell d'Administració, incloses, en particular, les presumpcions o deduccions sobre el sentit del vot.

d) Amb posterioritat a la Junta General d'Accionistes, comuniqui el desglossament del vot sobre aquests punts complementaris o propostes alternatives.

Compleix [ ] Compleix parcialment [X] Expliqui-ho [ ] No aplicable [ ]

En relació amb l'apartat c), el Consell està conforme en què existeixin presumpcions diferents sobre el sentit del vot per a les propostes d'acord formulades per accionistes respecte de les formulades pel Consell (tal com està establert en el Reglament de la Junta General d'Accionistes de la Societat) i opta per la presumpció de vot a favor dels acords proposats pel Consell d'Administració (perquè els accionistes que s'absentin abans de la votació han tingut l'oportunitat de deixar constància de la seva absència per tal que no es computi el seu vot, així com de votar anticipadament en un altre sentit a través dels mecanismes establerts per fer-ho) i per la presumpció de vot en contra dels acords proposats per accionistes (ja que hi ha la probabilitat que les noves propostes vagin sobre acords que siguin contradictoris amb les propostes presentades pel Consell d'Administració i no es pot atribuir al mateix accionista sentits oposats per als seus vots i, a més, els accionistes que s'hagin absentat no hauran tingut l'oportunitat de valorar i votar anticipadament la proposta).

Aquesta pràctica, tot i que no reculli el tenor de part de la Recomanació 10, sí que assoleix de millor forma l'objectiu final del Principi 7 del Codi de Bon Govern, que fa referència expressa als Principis de Govern Corporatiu de l'OCDE, que assenyalen que els procediments emprats en les Juntes d'Accionistes hauran de garantir la transparència del recompte i el registre adequat dels vots, sobretot en situacions de lluita de vot, de nous punts de l'ordre del dia i de propostes alternatives d'acords, perquè és una mesura de transparència i garantia de coherència en l'exercici del dret de vot.

11. Que, en el cas que la Societat tingui previst pagar primes d'assistència a la Junta General d'Accionistes, estableixi, amb anterioritat, una política general sobre aquestes primes i que aquesta política sigui estable.

Compleix [X] Compleix parcialment [ ] Expliqui-ho [ ] No aplicable [ ]

12. Que el Consell d'Administració exerceixi les seves funcions amb unitat de propòsit i independència de criteri, dispensi el mateix tracte a tots els Accionistes que estiguin en la mateixa posició i es guiï per l'interès social, entès com la consecució d'un negoci rendible i sostenible a llarg termini, que promogui la continuïtat i la maximització del valor econòmic de l'empresa.

    I que en la cerca de l'interès social, a més del respecte de les lleis i els reglaments i d'un comportament basat en la bona fe, l'ètica i el respecte als usos i les bones pràctiques comunament acceptades, procuri conciliar l'interès social amb, segons correspongui, els interessos legítims dels seus empleats, proveïdors i clients i els dels altres grups d'interès que puguin quedar afectats, així com l'impacte de les activitats de la companyia a la comunitat en el seu conjunt i en el medi ambient.

    Compleix [X] Compleix parcialment [ ] Expliqui-ho [ ]

13. Que el Consell d'Administració tingui la dimensió necessària per aconseguir un funcionament eficaç i participatiu, la qual cosa fa aconsellable que tingui entre cinc i quinze membres.

    Compleix [ ] Expliqui-ho [X]

Al tancament de l'exercici 2018, el Consell d'Administració estava integrat per divuit membres.
La dimensió del Consell es considera adequada per assegurar-li un funcionament eficaç, participatiu i amb riquesa de punts de vista.
Així mateix, la dimensió del Consell es considera l'adequada a causa dels antecedents històrics del Banc, que prové d'una caixa d'estalvis, el Consell d'Administració de la qual estava format per 21 membres.
La mida i composició actuals del Consell també es justifiquen per la necessitat d'incorporar un determinat nombre de Consellers Independents i per acomplir el pacte de socis derivat de la fusió amb Banca Cívica, cosa per la qual es van haver d'incorporar 2 consellers addicionals en representació de les Caixes d'Estalvis (actualment fundacions bancàries) provinents d'aquesta fusió. Sense perjudici d'això, es deixa constància que, en el marc de la modificació de l'Acord d'integració entre CaixaBank i Banca Cívica (HR de 17 d'octubre de 2016, pel qual es va informar de la modificació de la Clàusula 5 del Pacte d'accionistes entre Fundació Bancària "la Caixa" i les Fundacions perquè aquestes proposin només un membre del Consell d'Administració de CaixaBank), el 2016 la Fundación Bancaria Caja Navarra va presentar la seva renuncia i va quedar només un representant del Pacte de Socis esmentat com a membre del Consell de CaixaBank.
Finalment, i en compliment dels requeriments legals, l'existència de quatre comissions obligatòries del Consell exigeix un nombre de consellers suficient per evitar, si escau, duplicitats en la seva composició i, per tant, malgrat superar el nombre de consellers recomanat, es considera que això aporta un funcionament eficaç, participatiu i amb riquesa de punts de vista no només en l'àmbit del Consell, sinó també en el de les seves comissions.

14. Que el consell d'administració aprovi una política de selecció de consellers que:

a) Sigui concreta i verificable.

b) Asseguri que les propostes de nomenament o reelecció es fonamentin en una anàlisi prèvia de les necessitats del Consell d'Administració.

c) Afavoreixi la diversitat de coneixements, experiències i gènere.

Que el resultat de l'anàlisi prèvia de les necessitats del Consell d'Administració es reculli en l'informe justificatiu de la Comissió de Nomenaments que es publiqui en convocar la Junta General d'Accionistes a la qual se sotmeti la ratificació, el nomenament o la reelecció de cada Conseller.

I que la política de selecció de Consellers promogui l'objectiu que l'any 2020 el nombre de Conselleres representi, almenys, el 30% del total de membres del Consell d'Administració.

La Comissió de Nomenament verificarà anualment el compliment de la política de selecció de Consellers i se n'informarà en l'informe anual de govern corporatiu.

Compleix [X] Compleix parcialment [ ] Expliqui-ho [ ]

15. Que els Consellers dominicals i independents constitueixin una àmplia majoria del Consell d'Administració i que el nombre de Consellers executius sigui el mínim necessari, tenint en compte la complexitat del grup societari i el percentatge de participació dels Consellers executius en el capital de la Societat.

Compleix [X] Compleix parcialment [ ] Expliqui-ho [ ]

16. Que el percentatge de Consellers dominicals sobre el total de Consellers no executius no sigui superior a la proporció entre el capital de la Societat representat per aquests Consellers i la resta del capital.

Aquest criteri es podrà atenuar:

a) En Societats d'elevada capitalització en les quals siguin escasses les participacions accionarials que tinguin legalment la consideració de significatives.

b) Quan es tracti de Societats en les quals hi hagi una pluralitat d'Accionistes representats en el Consell d'Administració i no tinguin vincles entre si.

Compleix [X] Expliqui-ho [ ]

17. Que el nombre de Consellers independents representi, almenys, la meitat del total de Consellers.

Que, tanmateix, quan la Societat no sigui d'elevada capitalització o quan, fins i tot sent-ho, tingui un accionista o diversos actuant concertadament, que controlin més del 30% del capital social, el nombre de Consellers independents representi, almenys, un terç del total de Consellers.

Compleix [X] Expliqui-ho [ ]

18. Que les societats facin pública a través del seu web, i mantinguin actualitzada, la següent informació sobre els seus consellers:

a) Perfil professional i biogràfic.

b) Altres consells d'administració als quals pertanyin, tant si es tracta com si no de societats cotitzades, així com sobre les altres activitats retribuïdes que faci sigui quin sigui la seva naturalesa.

c) Indicació de la categoria de Conseller a la qual pertanyin, assenyalant, en el cas de Consellers dominicals, l'accionista al qual representin o amb qui tinguin vincles.

d) Data del seu primer nomenament com a Conseller en la Societat, així com de les posteriors reeleccions.

e) Accions de la companyia, i opcions sobre elles, de les quals siguin titulars.

Compleix [X] Compleix parcialment [ ] Expliqui-ho [ ]

19. Que a l'informe anual de govern corporatiu, prèvia verificació per part de la Comissió de Nomenaments, s'expliquin les raons per les quals s'han nomenat consellers dominicals a instàncies d'accionistes amb una participació accionarial inferior al 3% del capital; i s'exposin les raons per les quals no s'hagin atès, si escau, peticions formals de presència en el Consell procedents d'Accionistes amb una participació accionarial igual o superior a la d'altres a instàncies dels quals s'hagin designat Consellers dominicals.

Compleix [X] Compleix parcialment [ ] Expliqui-ho [ ] No aplicable [ ]

20. Que els consellers dominicals presentin la dimissió quan l'accionista al qual representen transmeti íntegrament la participació accionarial. I que també ho facin, en el nombre que correspongui, quan aquest Accionista rebaixi la seva participació accionarial fins a un nivell que exigeixi la reducció del nombre dels seus Consellers dominicals.

Compleix [X] Compleix parcialment [ ] Expliqui-ho [ ] No aplicable [ ]

21. Que el consell d'administració no proposi la separació de cap conseller independent abans del compliment del període estatutari per al qual hagi estat nomenat, excepte quan hi concorri una causa justa, apreciada pel consell d'administració amb l'informe previ de la Comissió de Nomenaments. En particular, s'entendrà que hi ha una causa justa quan el conseller passi a ocupar nous càrrecs o contregui noves obligacions que li impedeixin dedicar el temps necessari a l'acompliment de les funcions pròpies del càrrec de conseller, incompleixi els deures inherents al càrrec o incorri en algunes de les circumstàncies que li facin perdre la condició d'independent, d'acord amb el que estableix la legislació aplicable.

    També es podrà proposar la separació de consellers independents com a conseqüència d'ofertes públiques d'adquisició, fusions o altres operacions corporatives similars que suposin un canvi en l'estructura de capital de la Societat, quan aquests canvis en l'estructura del Consell d'Administració estiguin propiciats pel criteri de proporcionalitat assenyalat a la recomanació 16.

    Compleix [X] Expliqui-ho [ ]

22. Que les Societats estableixin regles que obliguin els consellers a informar i, si escau, dimitir en els supòsits que puguin perjudicar el crèdit i la reputació de la Societat i, en particular, els obliguin a informar el Consell d'Administració de les causes penals en les quals constin com a imputats, així com de les seves posteriors vicissituds processals.

    I que si un conseller resulta processat o es dicta en contra seva una acta d'obertura de judici oral per algun dels delictes assenyalats a la legislació societària, el consell d'administració examini el cas tan aviat com sigui possible i, a la vista de les circumstàncies concretes, decideixi si pertoca o no que el Conseller continuï en el càrrec. I que de tot això el consell d'administració en doni compte, de manera raonada, en l'informe anual de govern corporatiu.

    Compleix [X] Compleix parcialment [ ] Expliqui-ho [ ]

23. Que tots els consellers expressin clarament la seva oposició quan considerin que alguna proposta de decisió sotmesa al consell d'administració pot ser contrària a l'interès social. I que també ho facin, especialment, els independents i altres consellers als quals no afecti el potencial conflicte d'interessos, quan es tracti de decisions que puguin perjudicar els accionistes no representats en el consell d'administració.

    I que quan el consell d'administració adopti decisions significatives o reiterades sobre les quals el Conseller hagi formulat serioses reserves, aquest tregui les conclusions que siguin procedents i, si opta per dimitir, expliqui les raons a la carta a què es refereix la recomanació següent.

    Aquesta recomanació també afecta el secretari del consell d'administració, encara que no tingui la condició de conseller.

    Compleix [X] Compleix parcialment [ ] Expliqui-ho [ ] No aplicable [ ]

24. Que quan, tant si és per dimissió o com per un altre motiu, un conseller cessi en el càrrec abans del terme del seu mandat, n'expliqui les raons en una carta que remetrà a tots els membres del Consell d'Administració. I que, sens perjudici que aquest cessament es comuniqui com a fet rellevant, del motiu del cessament s'informi en l'informe anual de govern corporatiu.

Compleix [X] Compleix parcialment [] Expliqui-ho [] No aplicable []1

25. Que la Comissió de Nomenaments s'asseguri que els consellers no executius tenen suficient disponibilitat de temps per exercir correctament les seves funcions.

I que el Reglament del Consell estableixi el nombre màxim de consells de Societats dels quals poden formar part els Consellers.

Compleix [X] Compleix parcialment [] Expliqui-ho []

26. Que el consell d'administració es reuneixi amb la freqüència necessària per exercir amb eficàcia les seves funcions i, almenys, vuit vegades a l'any, seguint el programa de dates i assumptes que estableixi a l'inici de l'exercici, i cada conseller pot proposar individualment altres punts de l'ordre del dia inicialment no previstos.

Compleix [X] Compleix parcialment [] Expliqui-ho []

27. Que les inassistències dels consellers es redueixin als casos indispensables i es quantifiquin en l'informe anual de govern corporatiu. I que, quan s'hagin de produir, s'atorgui representació amb instruccions.

Compleix [] Compleix parcialment [X] Expliqui-ho []

En el cas d'absències inevitables, la legislació, amb l'objectiu d'evitar que es modifiqui de facto l'equilibri del consell d'administració, permet que es pot delegar en un altre conseller (els no executius només en altres no executius) –és el que estableix el Principi 14 del Codi de Bon Govern i així també ho tenen en compte els Estatuts Socials (en el seu article 37) així com el Reglament del Consell (en el seu article 17) que determinen que els Consellers hauran d'assistir personalment a les sessions del Consell. No obstant això, quan no ho puguin fer personalment, procuraran atorgar la seva representació per escrit i amb caràcter especial per a cada sessió a un altre membre del Consell incloent-hi les instruccions oportunes. Els consellers no executius tan sols ho podran fer en un altre conseller no executiu, per bé que els consellers independents només podran atorgar la seva representació a favor d'un altre conseller independent.

El Consell d'Administració valora com a bona pràctica de Govern corporatiu que en els casos d'impossibilitat d'assistir, les representacions, quan tinguin lloc, en general no es produeixin amb instruccions específiques. Això no modifica de facto l'equilibri del Consell, atès que les delegacions dels consellers no executius només es poden fer en no executius i en el cas dels independents, únicament a favor d'un altre independent, i cal recordar que, al marge de la seva tipologia, el conseller ha de defensar sempre l'interès social.

D'altra banda, com a exercici de llibertat de cada conseller, que també pot delegar amb les oportunes instruccions, tal com suggereix el Reglament del Consell, la decisió de delegar sense instruccions representa l'exercici d'autonomia de cada conseller de sospesar el que dona més valor a la seva representació i finalment decidir-se pel fet que el seu representant s'atingui al resultat del debat en seu del Consell. Això, a més, està en línia amb el que estableix la Llei sobre les facultats del President del Consell, al qual s'atribueix entre d'altres la d'estimular el debat i la participació activa dels Consellers durant les sessions, salvaguardant la seva lliure presa de posició.

Per tant, la llibertat de fer delegacions amb o sense instruccions específiques a l'elecció de cada conseller es considera una bona pràctica i, en concret, l'absència d'instruccions per facilitar la posició del mandatari per atenir-se al tenor del debat.

28. Que quan els consellers o el secretari manifestin preocupació sobre alguna proposta o, en el cas dels Consellers, sobre la marxa de la Societat i aquestes preocupacions no quedin resoltes en el consell d'administració, a petició de qui les hagi manifestat, se'n deixi constància a l'acta.

Compleix [X] Compleix parcialment [] Expliqui-ho [] No aplicable []

29. Que la Societat estableixi els cursos adequats perquè els consellers puguin obtenir l'assessorament necessari per a l'exercici de les seves funcions incloent-hi, si ho exigeixen les circumstàncies, assessorament extern amb càrrec a l'empresa.

Compleix [X] Compleix parcialment [] Expliqui-ho []

30. Que, independentment dels coneixements que s'exigeixin als consellers per a l'exercici de les seves funcions, les Societats també ofereixin als consellers programes d'actualització de coneixements quan les circumstàncies ho aconsellin.

Compleix [X] Expliqui-ho [] No aplicable []

31. Que l'ordre del dia de les sessions indiqui amb claredat els punts sobre els quals el consell d'administració haurà d'adoptar una decisió o acord perquè els consellers puguin estudiar o reclamar, amb caràcter previ, la informació necessària per a la seva adopció.

Quan, excepcionalment, per raons d'urgència, el president vulgui sotmetre a l'aprovació del consell d'administració decisions o acords que no consten en l'ordre del dia, caldrà el consentiment previ i exprés de la majoria dels consellers presents, de la qual cosa es deixarà la deguda constància en l'acta.

Compleix [X] Compleix parcialment [] Expliqui-ho []

32. Que els consellers siguin periòdicament informats dels moviments en l'accionariat i de l'opinió que els accionistes significatius, els inversors i les agències de qualificació tinguin sobre la Societat i el Grup.

Compleix [X] Compleix parcialment [] Expliqui-ho []

33. Que el president, com a responsable del funcionament eficaç del consell d'administració, a més d'exercir les funcions que té legalment i estatutàriament atribuïdes, prepari i sotmeti al consell d'administració un programa de dates i assumptes a tractar; organitzi i coordini l'avaluació periòdica del consell, així com, si escau, la del primer executiu de la Societat; sigui responsable de la direcció del consell i de l'efectivitat del seu funcionament; s'asseguri que es dedica suficient temps de discussió a les qüestions estratègiques, i acordi i revisi els programes d'actualització de coneixements per a cada conseller, quan les circumstàncies ho aconsellin.

Compleix [X] Compleix parcialment [] Expliqui-ho []

34. Que quan hi hagi un conseller coordinador, els estatuts o el reglament del consell d'administració, a més de les facultats que li corresponen legalment, li atribueixi les següents: presidir el consell d'administració en absència del president i dels vicepresidents, en el cas que n'hi hagi; fer-se ressò de les preocupacions dels consellers no executius; mantenir contactes amb inversors i accionistes per conèixer els seus punts de vista a l'efecte de formar-se una opinió sobre les seves preocupacions, en particular, en relació amb el govern corporatiu de la Societat; i coordinar el Pla de successió del President.

Compleix [X] Compleix parcialment [] Expliqui-ho [] No aplicable []

35. Que el secretari del consell d'administració vetlli especialment perquè en les seves actuacions i decisions el consell d'administració tingui presents les recomanacions sobre bon govern contingudes en aquest Codi de bon govern que siguin aplicables a la societat.

Compleix [X] Expliqui-ho []

36. Que el consell d'administració en ple avaluï un cop l'any i adopti, si escau, un pla d'acció que corregeixi les deficiències detectades pel que fa a:

a) La qualitat i l'eficiència del funcionament del consell d'administració.

b) El funcionament i la composició de les seves comissions.

c) La diversitat en la composició i competències del consell d'administració.

d) L'acompliment del President del consell d'administració i del primer executiu de la Societat.

e) L'acompliment i l'aportació de cada conseller, posant especial atenció als responsables de les diferents comissions del consell.

Per a la realització de l'avaluació de les diferents comissions, es partirà de l'informe que aquestes elevin al consell d'administració, i per a la d'aquest últim, del que li elevi la Comissió de Nomenaments.

Cada tres anys, el consell d'administració serà auxiliat per a la realització de l'avaluació per un consultor extern, la independència del qual serà verificada per la Comissió de Nomenaments.

Les relacions de negoci que el consultor o qualsevol Societat del grup mantinguin amb la Societat o qualsevol Societat del seu grup, hauran de ser desglossades en l'informe anual de govern corporatiu.

El procés i les àrees avaluades seran objecte de descripció en l'informe anual de govern corporatiu.

Compleix [X] Compleix parcialment [] Expliqui-ho []

37. Que quan hi hagi una comissió executiva, l'estructura de participació de les diferents categories de consellers sigui similar a la del consell d'administració, i el seu secretari sigui el d'aquest últim.

Compleix [X] Compleix parcialment [] Expliqui-ho [] No aplicable []

38. Que el consell d'administració tingui sempre coneixement dels assumptes tractats i de les decisions adoptades per la Comissió Executiva i que tots els membres del consell d'administració rebin còpia de les actes de les sessions de la Comissió Executiva.

Compleix [X] Compleix parcialment [] Expliqui-ho [] No aplicable []

39. Que els membres de la Comissió d'Auditoria, i especialment el President, es designin tenint en compte els seus coneixements i experiència en matèria de comptabilitat, auditoria o gestió de riscos, i que la majoria d'aquests membres siguin consellers independents.

Compleix [X] Compleix parcialment [] Expliqui-ho []

40. Que amb la supervisió de la Comissió d'Auditoria, es disposi d'una unitat que assumeixi la funció d'auditoria interna que vetlli pel bon funcionament dels sistemes d'informació i control intern i que funcionalment depengui del president no executiu del consell o del de la Comissió d'Auditoria.

Compleix [X] Compleix parcialment [] Expliqui-ho []

41. Que el responsable de la unitat que assumeixi la funció d'auditoria interna presenti a la Comissió d'Auditoria el pla anual de treball, informi directament de les incidències que es presentin en el seu desenvolupament i sotmeti al final de cada exercici un informe d'activitats.

Compleix [X] Compleix parcialment [] Expliqui-ho [] No aplicable []

42. Que, a més de les previstes en la llei, corresponguin a la Comissió d'Auditoria les funcions següents:

1 En relació amb els sistemes d'informació i control intern:

a) Supervisar el procés d'elaboració i la integritat de la informació financera relativa a la Societat i, si escau, al Grup, revisant el compliment dels requisits normatius, l'adequada delimitació del perímetre de consolidació i la correcta aplicació dels criteris comptables.

b) Vetllar per la independència de la unitat que assumeix la funció d'auditoria interna; proposar la selecció, el nomenament, la reelecció i el cessament del responsable del servei d'auditoria interna; proposar el pressupost d'aquest servei; aprovar l'orientació i els plans de treball, assegurant-se que la seva activitat estigui enfocada principalment cap als riscos rellevants de la Societat; rebre informació periòdica sobre les seves activitats; i verificar que l'Alta Direcció tingui en compte les conclusions i les recomanacions dels informes.

c) Establir i supervisar un mecanisme que permeti que el empleats comuniquin, de forma confidencial i, si és possible i es considera apropiat, anònima, les irregularitats de potencial transcendència, especialment financeres i comptables, que adverteixin al si de l'empresa.

2. En relació amb l'auditor extern:

a) En cas de renúncia de l'auditor extern, examinar les circumstàncies que l'hagin motivat.

b) Vetllar perquè la retribució de l'auditor extern pel seu treball no comprometi la seva qualitat ni independència.

c) Supervisar que la Societat comuniqui com a fet rellevant a la CNMV el canvi d'auditor i l'acompanyi d'una declaració sobre l'eventual existència de desacords amb l'auditor sortint i, si n'hi han hagut, del seu contingut.

d) Assegurar que l'auditor extern mantingui anualment una reunió amb el Ple del Consell d'Administració per informar-lo sobre la feina feta i sobre l'evolució de la situació comptable i de riscos de la Societat.

e) Assegurar que la Societat i l'auditor extern respecten les normes vigents sobre prestació de serveis diferents dels d'auditoria, els límits a la concentració del negoci de l'auditor i, en general, les altres normes sobre independència dels auditors.

Compleix [X] Compleix parcialment [ ] Expliqui-ho [ ]

43. Que la Comissió d'Auditoria pugui convocar qualsevol empleat o directiu de la Societat, i fins i tot disposar que compareguin sense presència de cap altre directiu.

Compleix [X] Compleix parcialment [ ] Expliqui-ho [ ]

44. Que la Comissió d'Auditoria sigui informada sobre les operacions de modificacions estructurals i corporatives que projecti fer la Societat per a la seva anàlisi i informe previ al Consell d'Administració sobre les condicions econòmiques i l'impacte comptable i, en especial, si escau, sobre l'equació de canvi proposada.

Compleix [X] Compleix parcialment [] Expliqui-ho [] No aplicable []

45. Que la política de control i gestió de riscos identifiqui, almenys:

a) Els diferents tipus de risc, financers i no financers (entre altres, els operatius, tecnològics, legals, socials, mediambientals, polítics i reputacionals) als quals s'enfronta la Societat, incloent-hi entre els financers o econòmics, els passius contingents i altres riscos fora de balanç.

b) La fixació del nivell de risc que la Societat consideri acceptable.

c) Les mesures previstes per mitigar l'impacte dels riscos identificats, en cas que arribin a materialitzar-se.

d) Els sistemes d'informació i control intern que s'utilitzaran per controlar i gestionar aquests riscos, incloent-hi els passius contingents o riscos fora de balanç.

Compleix [X] Compleix parcialment [] Expliqui-ho []

46. Que amb la supervisió directa de la Comissió d'Auditoria o, si escau, d'una comissió especialitzada del consell d'administració, hi hagi una funció interna de control i gestió de riscos exercida per una unitat o un departament intern de la Societat que tingui atribuïdes expressament les funcions següents:

a) Assegurar el bon funcionament dels sistemes de control i gestió de riscos i, en particular, que s'identifiquen, es gestionen i es quantifiquen adequadament tots els riscos importants que afectin la Societat.

b) Participar activament en l'elaboració de l'estratègia de riscos i en les decisions importants sobre la seva gestió.

c) Vetllar perquè els sistemes de control i gestió de riscos mitiguin els riscos adequadament en el marc de la política definida pel consell d'administració.

Compleix [X] Compleix parcialment [] Expliqui-ho []

47. Que els membres de la Comissió de Nomenaments i Retribucions –o de la Comissió de Nomenaments i la Comissió de Retribucions, si estan separades– es designin procurant que tinguin els coneixements, les aptituds i l'experiència adequats a les funcions que hagin de desenvolupar i que la majoria d'aquests membres siguin consellers independents.

Compleix [X] Compleix parcialment [] Expliqui-ho []

48. Que les societats d'elevada capitalització tinguin una Comissió de Nomenaments i una Comissió de Remuneracions separades.

Compleix [X] Expliqui-ho [ ] No aplicable [ ]

49. Que la Comissió de Nomenaments consulti al President del consell d'administració i al primer executiu de la Societat, especialment quan es tracti de matèries relatives als consellers executius.

I que qualsevol conseller pugui sol·licitar a la Comissió de Nomenaments que prengui en consideració, per si els troba idonis al seu judici, potencials candidats per cobrir vacants de conseller.

Compleix [X] Compleix parcialment [ ] Expliqui-ho [ ]

50. Que la Comissió de Retribucions exerceixi les funcions amb independència i que, a més de les funcions que li atribueixi la llei, li corresponguin les següents:

a) Proposar al consell d'administració les condicions bàsiques dels contractes dels alts directius.

b) Comprovar l'observança de la política retributiva establerta per la Societat.

c) Revisar periòdicament la política de remuneracions aplicada als consellers i alts directius, inclosos els sistemes retributius amb accions i la seva aplicació, així com garantir que la seva remuneració individual sigui proporcionada a la que es pagui als altres consellers i alts directius de la Societat.

d) Vetllar perquè els eventuals conflictes d'interessos no perjudiquin la independència de l'assessorament extern prestat a la Comissió.

e) Verificar la informació sobre remuneracions dels consellers i alts directius continguda en els diferents documents corporatius, inclòs l'informe anual sobre remuneracions dels Consellers.

Compleix [X] Compleix parcialment [ ] Expliqui-ho [ ]

51. Que la Comissió de Retribucions consulti el President i el primer executiu de la Societat, especialment quan es tracti de matèries relatives als consellers executius i alts directius.

Compleix [X] Compleix parcialment [ ] Expliqui-ho [ ]

52. Que les regles de composició i funcionament de les comissions de supervisió i control figurin en el Reglament del Consell d'Administració i que siguin coherents amb les aplicables a les comissions legalment obligatòries de conformitat amb les recomanacions anteriors, incloent-hi:

a) Que estiguin compostes exclusivament per consellers no executius, amb majoria de consellers independents.

b) Que els seus Presidents siguin consellers independents.

c) Que el consell d'administració designi els membres d'aquestes comissions tenint presents els coneixements, les aptituds i l'experiència dels consellers i les tasques de cada Comissió, deliberi sobre les seves propostes i informes; i que reti comptes, en el primer ple del consell d'administració posterior a les seves reunions, de la seva activitat i que responguin de la feina feta.

d) Que les comissions puguin reclamar assessorament extern quan ho considerin necessari per a l'exercici de les seves funcions.

e) Que de les seves reunions se n'estengui acta, que es posarà a disposició de tots els consellers.

Compleix [X] Compleix parcialment [] Expliqui-ho [] No aplicable []

53. Que la supervisió del compliment de les regles de govern corporatiu, dels codis interns de conducta i de la política de responsabilitat social corporativa s'atribueixi a una comissió o es reparteixi entre diverses comissions del consell d'administració, que podran ser la Comissió d'Auditoria, la de Nomenaments, la Comissió de Responsabilitat Social Corporativa, si n'hi ha, o una comissió especialitzada que el consell d'administració, en l'exercici de les seves facultats d'autoorganització, decideixi crear a aquest efecte, a les quals específicament s'atribueixin les funcions mínimes següents:

a) La supervisió del compliment dels codis interns de conducta i de les regles de govern corporatiu de la Societat.

b) La supervisió de l'estratègia de comunicació i relació amb accionistes i inversors, incloent-hi els petits i mitjans accionistes.

c) L'avaluació periòdica de l'adequació del sistema de govern corporatiu de la Societat, a fi que compleixi la missió de promoure l'interès social i tingui en compte, segons correspongui, els legítims interessos dels altres grups d'interès.

d) La revisió de la política de responsabilitat corporativa de la Societat, vetllant perquè estigui orientada a la creació de valor.

e) El seguiment de l'estratègia i les pràctiques de responsabilitat social corporativa i l'avaluació del grau de compliment.

f) La supervisió i avaluació dels processos de relació amb els diferents grups d'interès.

g) L'avaluació de tot el relatiu als riscos no financers de l'empresa –incloent-hi els operatius, tecnològics, legals, socials, mediambientals, polítics i reputacionals.

h) La coordinació del procés de report de la informació no financera i sobre diversitat, de conformitat amb la normativa aplicable i els estàndards internacionals de referència.

Compleix [X] Compleix parcialment [] Expliqui-ho []

54. Que la política de responsabilitat social corporativa inclogui els principis o compromisos que l'empresa assumeixi voluntàriament en la seva relació amb els diferents grups d'interès i identifiqui almenys:

a) Els objectius de la política de responsabilitat social corporativa i el desenvolupament d'instruments de suport.

b) L'estratègia corporativa relacionada amb la sostenibilitat, el medi ambient i les qüestions socials.

c) Les pràctiques concretes en qüestions relacionades amb: accionistes, empleats, clients, proveïdors, qüestions socials, medi ambient, diversitat, responsabilitat fiscal, respecte dels drets humans i prevenció de conductes il·legals.

d) Els mètodes o sistemes de seguiment dels resultats de l'aplicació de les pràctiques concretes assenyalades en la lletra anterior, els riscos associats i la seva gestió.

e) Els mecanismes de supervisió del risc no financer, l'ètica i la conducta empresarial.

f) Els canals de comunicació, participació i diàleg amb els grups d'interès.

g) Les pràctiques de comunicació responsable que evitin la manipulació informativa i protegeixin la integritat i l'honor.

Compleix [X] Compleix parcialment [] Expliqui-ho []

55. Que la Societat informi, en un document separat o en l'informe de gestió, sobre els assumptes relacionats amb la responsabilitat social corporativa, utilitzant per a això alguna de les metodologies acceptades internacionalment.

Compleix [X] Compleix parcialment [] Expliqui-ho []

56. Que la remuneració dels consellers sigui la necessària per atreure i retenir els consellers del perfil desitjat i per retribuir la dedicació, qualificació i responsabilitat que el càrrec exigeixi, però no tan elevada com per comprometre la independència de criteri dels consellers no executius.

Compleix [X] Expliqui-ho []

La dedicació exigida, les limitacions d'altres activitats professionals, les responsabilitats que comporta l'exercici del càrrec i les exigències d'experiència i coneixements han de ser degudament recompensades en l'aspecte remuneratori. No obstant això, la limitació d'altres activitats per als consellers de les entitats bancàries, les exigències de dedicació i la responsabilitat, si no van acompanyades d'una compensació adequada es poden convertir en un important obstacle que cal esquivar en el procés de selecció i incorporació de professionals com a membres de Consells d'Administració d'entitats bancàries de gran complexitat.
D'altra banda, un nivell de retribució d'acord amb la qualificació, la dedicació i la responsabilitat exigides pel càrrec de conseller podria comprometre en algun cas la seva independència, pel fet que aquesta representa una part important dels seus ingressos.

57. Que se circumscriguin als consellers executius les remuneracions variables lligades al rendiment de la Societat i a l'acompliment personal, així com la remuneració mitjançant el lliurament d'accions, opcions o drets sobre accions o instruments referenciats al valor de l'acció i els sistemes d'estalvi a llarg termini, com ara plans de pensions, sistemes de jubilació o altres sistemes de previsió social.

Es podrà tenir en compte el lliurament d'accions com a remuneració als consellers no executius quan es condicioni al fet que les mantinguin fins al seu cessament com a consellers. Això no és aplicable a les accions que el conseller necessiti alienar, si escau, per satisfer els costos relacionats amb la seva adquisició.

Compleix [X] Compleix parcialment [] Expliqui-ho []

58. Que en el cas de remuneracions variables, les polítiques retributives incorporin els límits i les cauteles tècniques
necessàries per assegurar que aquestes remuneracions guarden relació amb el rendiment professional dels beneficiaris i no deriven només de l'evolució general dels mercats o del sector d'activitat de la companyia o d'altres circumstàncies similars.

I, en particular, que els components variables de les remuneracions:

a) Estiguin vinculats a criteris de rendiment que siguin predeterminats i mesurables i que aquests criteris considerin el risc assumit per a l'obtenció d'un resultat.

b) Promoguin la sostenibilitat de l'empresa i incloguin criteris no financers que siguin adequats per a la creació de valor a llarg termini, com el compliment de les regles i els procediments interns de la Societat i de les seves polítiques per al control i la gestió de riscos.

c) Es configurin sobre la base d'un equilibri entre el compliment d'objectius a curt, mitjà i llarg termini, que permetin remunerar el rendiment per un acompliment continuat durant un període de temps suficient per apreciar la seva contribució a la creació sostenible de valor, de manera que els elements de mesura d'aquest rendiment no girin únicament al voltant de fets puntuals, ocasionals o extraordinaris.

Compleix [X] Compleix parcialment [] Expliqui-ho [] No aplicable []

59. Que el pagament d'una part rellevant dels components variables de la remuneració es difereixi per un període de temps mínim suficient per comprovar que s'han complert les condicions de rendiment prèviament establertes.

Compleix [X] Compleix parcialment [] Expliqui-ho [] No aplicable []

60. Que les remuneracions relacionades amb els resultats de la Societat tinguin en compte les eventuals excepcions que constin en l'informe de l'auditor extern i minorin aquests resultats.

Compleix [X] Compleix parcialment [] Expliqui-ho [] No aplicable []

61. Que un percentatge rellevant de la remuneració variable dels consellers executius estigui vinculat al lliurament d'accions o d'instruments financers referenciats al seu valor.

Compleix [X] Compleix parcialment [] Expliqui-ho [] No aplicable []

62. Que una vegada atribuïdes les accions o les opcions o drets sobre accions corresponents als sistemes retributius, els consellers no puguin transferir la propietat d'un nombre d'accions equivalent a dues vegades la seva remuneració fixa anual, ni puguin exercir les opcions o drets fins a transcorregut un termini de, almenys, tres anys des de la seva atribució.

Això no és aplicable a les accions que el conseller necessiti alienar, si escau, per satisfer els costos relacionats amb la seva adquisició.

Compleix [] Compleix parcialment [] Expliqui-ho [X] No aplicable []

Les accions que es lliuren com a part de la liquidació del *bonus* anual, i que té lloc amb un ajornament de 3 anys, tenen una retenció de 12 mesos des del lliurament i no han de mantenir cap import mínim una vegada superat aquest període.

En la Junta General d'Accionistes celebrada el 6 d'abril del 2017 es va aprovar la Política de Remuneració del Consell d'Administració i es va ampliar l'ajornament de tres a cinc anys aplicable a partir del 2018 (aquesta modificació s'ha fet per complir el que disposa la Guia de l'EBA sobre Polítiques de Remuneració), i es va mantenir en la Modificació de la Política de Remuneració del Consell d'Administració aprovada per la Junta General d'Accionistes celebrada el 6 d'abril del 2018.

Respecte a la prohibició de transmetre la propietat d'un nombre d'accions equivalent a dues vegades la remuneració fixa anual, en el cas de CaixaBank no s'aplica d'aquesta manera. La finalitat establerta en el Principi 25 que la remuneració dels consellers afavoreixi la consecució dels objectius empresarials i de l'interès social s'aconsegueix igualment per l'existència de clàusules *malus* i *clawback* i per la mateixa estructura de remuneració dels consellers executius, la remuneració dels quals en accions (que correspon a la meitat de la remuneració variable) està diferida amb un període de restricció de 12 mesos i a més és variable representativa d'una part limitada de la remuneració total, en absoluta coherència amb els principis prudencials de no incentiu a la presa de riscos i amb l'alineament d'objectius i evolució sostenible de l'entitat.

63. Que els acords contractuals incloguin una clàusula que permeti a la Societat reclamar el reemborsament dels components variables de la remuneració quan el pagament no hagi estat ajustat a les condicions de rendiment o quan s'hagin abonat tenint en compte dades la inexactitud de les quals quedi acreditada amb posterioritat.

Compleix [X] Compleix parcialment [] Expliqui-ho [] No aplicable []

64. Que els pagaments per resolució del contracte no superin un import establert equivalent a dos anys de la retribució total anual i que no s'abonin fins que la Societat hagi pogut comprovar que el Conseller ha complert els criteris de rendiment prèviament establerts.

Compleix [X] Compleix parcialment [] Expliqui-ho [] No aplicable []

H. ALTRES INFORMACIONS D'INTERÈS

1. Si hi ha algun aspecte rellevant en matèria de govern corporatiu a la Societat o a les Entitats del grup que no s'hagi recollit a la resta d'apartats d'aquest informe, però que calgui incloure per recollir una informació més completa i raonada sobre l'estructura i les pràctiques de govern a l'Entitat o el seu grup, detalleu-lo breument.

2. Dins d'aquest apartat, també s'hi pot incloure qualsevol altra informació, aclariment o matís relacionat amb els anteriors apartats de l'informe en la mesura que siguin rellevants i no reiteratius.

   En concret, cal indicar si la Societat està sotmesa a una legislació diferent de l'espanyola en matèria de govern corporatiu i, si escau, cal incloure aquella informació que estigui obligada a subministrar i sigui diferent de l'exigida en aquest informe.

3. La Societat també pot indicar si s'ha adherit voluntàriament a altres codis de principis ètics o de bones pràctiques, internacionals, sectorials o d'un altre àmbit. Si escau, s'ha d'identificar el codi en qüestió i la data d'adhesió. En concret, farà esment de si s'ha adherit al Codi de Bones Pràctiques Tributàries, de 20 de juliol de 2010:

CONTINUACIÓ RESPOSTES:

A.5 - Respecte a la relació d'índole societària que la Fundació Bancària "la Caixa" i CriteriaCaixa, SAU (societat controlada per la Fundació Bancària "la Caixa", a través de la qual ostenta la seva participació en CaixaBank) mantenien amb CaixaBank, cal mencionar que el 26 de setembre del 2017 es va fer públic que, mitjançant Decisió del Consell del Banc Central Europeu, es va considerar, tenint en compte el compliment de les condicions, que CriteriaCaixa ja no exerceix el control ni una influència dominant sobre CaixaBank i, en conseqüència, ja no és la seva empresa matriu. Per aquesta raó ja no s'esmenta una relació societària entre el Grup Fundació Bancària "la Caixa" i CaixaBank, que ha passat a ser l'empresa matriu del conglomerat financer integrat per les entitats del grup que té la condició de regulades, classificant-se CaixaBank com a entitat supervisada significativa de conformitat amb l'article 6, apartat 4, del Reglament (UE) núm. 1024/2013, formant CaixaBank, juntament amb les entitats de crèdit del seu grup, un grup supervisat significatiu del qual CaixaBank és l'entitat al màxim nivell de consolidació prudencial.

A.7 - El capital social afectat en el seu moment pel Pacte Parasocial comunicat a la Societat era del 80,597%. Aquest percentatge era el que representaven les accions de CaixaBank titularitat de: Caja Navarra (actualment Fundación Bancaria Caja Navarra), Cajasol (actualment Fundación Cajasol), Caja Canarias (actualment Fundación Caja Canarias), i Caja de Burgos (actualment Fundación Caja de Burgos, Fundación Bancaria), («les Fundacions») i Fundació Bancària "la Caixa", a 1 d'agost de 2012, data de la signatura del Pacte.
La dada actual que es proporciona en aquest apartat, del 40,639%, és la suma de la participació de la Fundació Bancària "la Caixa" a través de CriteriaCaixa, SAU i de la participació de Fundación Bancaria Caja Canarias, que són dades públiques disponibles al web de la CNMV. En el primer cas, perquè es tracta d'una participació significativa i en el segon, per la seva condició de membre del Consell de CaixaBank. Per tant, la dada sobre el percentatge de capital afectat pel Pacte no recull la participació de les altres dues fundacions signants del Pacte (la Fundación Bancaria Caja Navarra i la Fundación Caja de Burgos, Fundación Bancaria), que, com que no són accionistes significatius ni membres del Consell d'Administració, la dada sobre les seves participacions a CaixaBank no és pública.
Continuació de «Breu descripció del pacte»:
Així mateix, es va pactar el compromís de la Fundació Bancària "la Caixa" de votar a favor del nomenament de 2 membres del Consell d'Administració de CaixaBank a proposta de «les Fundacions» i, amb la finalitat de donar estabilitat a la seva participació en el capital social de CaixaBank, «les Fundacions» van assumir un compromís de no disposició de la seva participació durant el termini de quatre anys, així com un compromís de dret d'adquisició durant dos anys a favor de les altres Fundacions en primer lloc i subsidiàriament de la Fundació Bancària "la Caixa", en el supòsit que qualsevol de «les Fundacions» volgués transmetre tota o una part de la seva participació, un cop transcorregut el termini de vigència del compromís de no disposició.
El 17 d'octubre del 2016 es van subscriure les modificacions de l'Acord d'integració entre CaixaBank, SA i Banca Cívica, SA i el Pacte d'accionistes de CaixaBank, SA, el primer subscrit el 26 de març del 2012 per la Caixa d'Estalvis i Pensions de Barcelona ("la Caixa"), CaixaBank, SA, Banca Cívica, SA i les caixes d'estalvis que en el seu moment van constituir Banca Cívica, SA, i el segon el dia 1 d'agost del 2012 per "la Caixa" i les caixes d'estalvis que van constituir Banca Cívica, S.A. Les modificacions dels acords esmentats impliquen, per una banda, que les caixes que van constituir Banca Cívica, S.A., en comptes de proposar el nomenament de dos consellers a CaixaBank, proposaran un conseller a CaixaBank, SA i un conseller a VidaCaixa, SA, filial de CaixaBank, i que la pròrroga dels acords, que es va produir de manera automàtica a començaments d'agost del 2016 per tres anys, tindrà una durada de quatre anys en comptes dels tres esmentats.
El 4 d'octubre del 2018, mitjançant acord de modificació subscrit entre "les Fundacions" i Fundació Bancària "la Caixa", el pacte s'ha modificat i la Fundación Cajasol ha manifestat la seva voluntat de deixar sense efecte, pel que fa ella mateixa, l'acord d'integració entre CaixaBank, SA i Banca Cívica, SA un cop transcorreguts sis anys des de la seva signatura.

Així mateix ha estat modificat l'Expositiu III, la Clàusula 1 "Objecte del Pacte d'Accionistes" per suprimir la menció "per donar suport en el seu control a la Fundació Bancària "la Caixa ", la Clàusula 3 "Consells Assessors Territorials". S'ha eliminat la Clàusula 5 "Dret d'Adquisició Preferent", de manera que la seva redacció ha quedat sense efecte. També ha quedat sense efecte el paràgraf tercer de la Clàusula sisena "Vigència del Pacte d'Accionistes"
Es manté la vigència dels compromisos en matèria d'Obra Social conjunta entre les Fundacions i la Fundació Bancària "la Caixa" amb el mateix contingut i abast que fins ara, a excepció dels compromisos entre Cajasol i la Fundació Bancària "la Caixa", cas en el qual només es mantenen vigents els compromesos en la data d'aquest document i fins a la seva finalització.
Es manté també la vigència dels Consells Assessors Territorials de caràcter consultiu per a les Canàries, Navarra i Castella i Lleó.

Continuació de "Data de venciment del Pacte"

El 17 d'octubre del 2016 es van subscriure les modificacions de l'Acord d'integració entre CaixaBank, SA i Banca Cívica, SA i el Pacte d'accionistes de CaixaBank, SA. El primer fou subscrit el 26 de març del 2012 per la Caixa d'Estalvis i Pensions de Barcelona ("la Caixa"), CaixaBank, SA, Banca Cívica, SA i les caixes d'estalvis que en el seu moment van constituir Banca Cívica, SA, i el segon el dia 1 d'agost del 2012 per "la Caixa" i les caixes d'estalvis que van constituir Banca Cívica, SA.
La pròrroga dels acords que es va produir de manera automàtica l'1 d'agost del 2016, per tres anys, tindrà una durada de quatre anys en comptes dels tres esmentats.

A.8.- Vegeu Nota A.5 en què s'explica que des del 26 de setembre de 2017 ja no hi ha accionista de control a CaixaBank.
Sense perjudici, continuen en vigor el Protocol de gestió de la participació financera a CaixaBank i el Protocol Intern de Relacions, els orígens i el desenvolupament dels quals s'expliquen a continuació.
La Llei 26/2013, de caixes d'estalvis i fundacions bancàries, estableix l'obligació a les fundacions bancàries d'aprovar, en el termini de dos mesos des de la seva constitució, un protocol de gestió de la participació financera. Aquest protocol s'ha de referir, almenys, als criteris estratègics de gestió de la participació i a les relacions entre el patronat i els òrgans de govern del banc, i ha d'especificar els criteris per a les propostes de nomenaments de consellers i els criteris generals per a la realització d'operacions entre la fundació bancària i l'entitat de crèdit participada, així com els mecanismes per evitar possibles conflictes d'interès. La Fundació Bancària "la Caixa" va aprovar el 24 de juliol de 2014 el seu Protocol de gestió de la participació financera en CaixaBank, que va ser comunicat a la CNMV el 9 de desembre de 2014 després d'haver estat aprovat pel Banc d'Espanya.
El 18 de febrer de 2016, els membres del Patronat de la Fundació Bancària "la Caixa" van subscriure un nou Protocol de gestió de la participació financera a CaixaBank, SA, que va suposar l'adaptació del protocol aprovat pel Patronat el 24 de juliol de 2014 al contingut de la Circular 6/2015. El 18 de maig del 2017, el Patronat va aprovar un nou Protocol, que substitueix l'anterior, aprovat el 18 de febrer de 2016 (i modificat el 31 de març de 2016), per tal d'adaptar el seu contingut als compromisos que ha d'assumir la Fundació Bancària "la Caixa" per complir les condicions aprovades el 3 de març del 2016 i comunicades el 16 de març del 2016 pel Consell de Supervisió del Banc Central Europeu per a la desconsolidació a efectes prudencials entre Criteria i CaixaBank.
El 19 de desembre de 2016, de conformitat amb el que preveu el Protocol de Gestió de la Participació Financera, la Fundació Bancària "la Caixa", com a matriu del Grup "la Caixa", CriteriaCaixa, com a accionista directe de CaixaBank, i CaixaBank, com a societat cotitzada, van subscriure un Protocol Intern de Relacions que va substituir el Protocol Previ.

El 26 de setembre del 2017 es va fer públic que, mitjançant Decisió del Consell del Banc Central Europeu, s'ha considerat que, vist el compliment de les condicions, CriteriaCaixa ja no exerceix el control ni una influència dominant sobre CaixaBank i, en conseqüència, ja no és la seva empresa matriu.
I el 22 de febrer del 2018, la Fundació Bancària "la Caixa", com a matriu del Grup "la Caixa", CriteriaCaixa, com a accionista directe de CaixaBank, i CaixaBank, com a societat cotitzada, van subscriure un nou Protocol Intern de Relacions, que va substituir el Protocol Previ i que té com a objectius principals els següents:

- gestionar les operacions vinculades derivades de la realització d'operacions o la prestació de serveis.
- establir mecanismes que intentin evitar l'aparició de conflictes d'interès.
- preveure l'atorgament d'un dret d'adquisició preferent a favor de la Fundació Bancària "la Caixa" en cas de transmissió per part de CaixaBank del Monte de Piedad de què és titular.
- recollir els principis bàsics d'una possible col·laboració entre CaixaBank i la Fundació Bancària "la Caixa" en temes d'RSC.
- regular el flux d'informació adequat que permeti que la Fundació Bancària "la Caixa", Criteria i CaixaBank elaborin els seus estats financers i compleixin les obligacions d'informació periòdica i de supervisió.

També constitueixen un objectiu essencial del Protocol l'acceptació i el compromís ferm de les Parts de complir les condicions establertes pel Banc Central Europeu per a la desconsolidació a efectes prudencials de Criteria a CaixaBank.

A.12 – No hi ha cap restricció a la transmissibilitat de les accions ni cap restricció al dret de vot. Sense perjudici de l'anterior, cal tenir en compte que l'article 16 i següents de la Llei 10/2014, de 26 de juny, d'ordenació, supervisió i solvència d'entitats de crèdit estableixen que qui pretengui adquirir una participació significativa (en els termes de l'article 16 de la norma) en el capital o en els drets de vot de l'entitat, o bé incrementar, directament o indirectament, la participació en aquesta de tal manera que el percentatge de drets de vot o de capital posseït sigui igual o superior al 20, 30 o 50%, o que en virtut de l'adquisició es pugui arribar a controlar l'entitat de crèdit, ha de notificar-ho prèviament al Banc d'Espanya.
Respecte de restriccions legals o estatutàries a l'exercici del dret de vot, a CaixaBank tampoc no hi ha aquestes restriccions. Tanmateix, tal com s'explica seguidament a la Nota B.6, els Estatuts Socials i el Reglament de la Junta General de CaixaBank estableixen que podran assistir físicament a la Junta General els accionistes que, a títol individual o en agrupació amb altres accionistes, acreditin la titularitat de, com a mínim, mil (1.000) accions i en tinguin inscrita la titularitat en el registre d'anotacions en compte amb cinc dies d'antelació, almenys, al de celebració de la Junta.
A la Junta General Ordinària celebrada el 19 d'abril de 2012 es van aprovar certes modificacions dels Estatuts Socials. Entre d'altres, la d'especificar que, atès que la Societat permet als seus Accionistes l'exercici dels seus drets de vot i representació per mitjans de comunicació a distància, la necessitat de ser titular d'un nombre mínim de mil accions de la Societat s'aplicarà únicament als Accionistes que decideixin assistir físicament a la Junta General.

Per tant, arran d'aquesta modificació, tots i cadascun dels Accionistes poden participar a la Junta General exercint els seus drets de representació i de vot per mitjans de comunicació a distància, sense que sigui exigible la titularitat d'un nombre mínim d'accions per a l'exercici d'aquests drets per aquests mitjans.

Apartats B.1 i B.2 – A CaixaBank no hi ha diferències amb el règim de mínims respecte al quòrum de constitució de la Junta General ni respecte al règim per a l'adopció d'acords socials previstos a la Llei de societats de capital (LSC).
Arran de les modificacions dels Estatuts aprovades en la Junta General d'Accionistes del 28 d'abril del 2016, i per tal d'adaptar el text del Reglament de Junta al redactat dels Estatuts, en la mateixa Junta General es va recordar: d'una banda, modificar l'article 12 del Reglament de la Junta relatiu a la constitució de la Junta General d'Accionistes, amb la finalitat d'especificar també en aquest Reglament que el quòrum de constitució reforçat requerit per acordar l'emissió d'obligacions només serà aplicable a les emissions que siguin competència de la Junta General. I, de l'altra, incloure una excepció al termini per assistir o fer-se representar a les Juntes, i per tant, es va acordar la modificació dels articles 8 ("Dret d'assistència") i 10 ("Dret de representació") del Reglament de la Junta, per especificar expressament en relació amb els terminis de cinc (5) dies, que queden fora de perill els supòsits específics en què alguna llei aplicable a la Societat estableixi un règim que hi resulti incompatible.

B.7 - En l'Article 4 del Reglament de la Junta s'estableix que seran competències de la Junta General les que en cada moment es derivin de la legislació aplicable a CaixaBank.

C.1.8 - Continuació:

Així mateix ha estat modificat l'Expositiu III, la Clàusula 1 "Objecte del Pacte d'Accionistes" per suprimir la menció "per donar suport en el seu control a la Fundació Bancària "la Caixa ", la Clàusula 3 "Consells Assessors Territorials". S'ha eliminat la Clàusula 5 "Dret d'Adquisició Preferent", de manera que la seva redacció ha quedat sense efecte. Així mateix, ha quedat sense efecte el paràgraf tercer de la Clàusula sisena "Vigència del Pacte d'Accionistes".

Es manté la vigència dels compromisos en matèria d'Obra Social conjunta entre les Fundacions i la Fundació Bancària "la Caixa" amb el mateix contingut i abast que fins ara, a excepció dels compromisos entre Cajasol i la Fundació Bancària "la Caixa", cas en el qual només es mantenen vigents els compromesos en la data d'aquest document i fins a la seva finalització.

Es manté també la vigència dels Consells Assessors Territorials de caràcter consultiu per a les Canàries, Navarra i Castella i Lleó.

C.1.13 - La remuneració dels consellers de l'exercici 2018 que s'indica en aquest apartat té en compte els aspectes següents: A

31 de desembre de 2018, el Consell d'Administració està compost per 18 membres.

El 21 de desembre de 2017 el Consell d'Administració, amb l'informe favorable previ de la Comissió de Nomenaments, i subjecte a la verificació de la seva idoneïtat per part del Banc Central Europeu, va acordar nomenar el senyor Tomás Muniesa Arantegui membre del Consell d'Administració. El senyor Tomás Muniesa Arantegui va ser nomenat conseller a proposta de l'accionista, la Fundació Bancària Caixa d'Estalvis i Pensions de Barcelona, "la Caixa", i va mantenir les seves funcions de Director General d'Assegurances i Gestió d'Actius a CaixaBank, rebent la qualificació de Conseller Executiu.

Subjecte també a la verificació del Banc Central Europeu i a proposta de la Comissió de Nomenaments, el senyor Muniesa va ser nomenat Vicepresident del Consell d'Administració i vocal de la seva Comissió Executiva. (Fet rellevant número 259.844).

El 6 d'abril de 2018, la Junta General Ordinària d'Accionistes va aprovar la ratificació i nomenament del senyor Eduardo Javier Sanchiz Irazu (conseller independent) i del senyor Tomás Muniesa Arantegui (conseller executiu), en aquest últim cas amb subjecció a la verificació de la seva idoneïtat per part del Banc Central Europeu.

El Consell d'Administració, en sessió celebrada després de la Junta General, a proposta de la Comissió de Nomenaments i subjecte a la verificació de la seva idoneïtat com a conseller per part del supervisor bancari, va acordar reelegir com a Vicepresident del Consell i membre de la Comissió Executiva el senyor Tomás Muniesa Arantegui. (Fet rellevant número 263.818)

El 26 d'abril de 2018 el senyor Tomás Muniesa Arantegui va acceptar els seus nomenaments com a conseller executiu, Vicepresident del Consell d'Administració i membre de la Comissió Executiva de CaixaBank, després de rebre les comunicacions del Banc Central Europeu sobre la seva idoneïtat per ocupar els càrrecs de conseller i Vicepresident de CaixaBank. (Fet rellevant número 264.783)

Fins al 22 de novembre de 2018, el senyor Tomás Muniesa Arantegui exercia funcions executives, data en què va renunciar a les seves funcions com a Director General d'Assegurances i Gestió d'Actius i membre del Comitè de Direcció, i va passar a tenir la categoria de Vicepresident Dominical.

Així mateix, l'1 de febrer de 2018 el Consell d'Administració va adoptar els acords relatius següents a la composició de les seves Comissions: (Fet rellevant número 261.218)

Respecte a la Comissió de Riscos, els Srs. Ibarz, Rosell i la Sra. Moraleda van ser baixa com a membres d'aquesta Comissió, i els Srs. Garralda, Sanchiz, la Sra. Usarraga i la Fundación Caja Canarias van ser nomenats nous membres d'aquesta. Respecte a la Comissió d'Auditoria i Control, el Sr. Sanchiz va ser nomenat nou membre d'aquesta.
En relació amb la Comissió de Nomenaments, el Sr. Sáinz de Vicuña (President) i la Sra. Moraleda van ser baixa com a membres, i els Srs. Reed i Minc van ser nomenats, respectivament, President i membre d'aquesta Comissió.
Respecte a la Comissió de Retribucions, el Sr. Minc i la Sra. Bassons van ser baixa com a membres, i es van incorporar com a nous membres d'aquesta els Srs. García-Bragado i Rosell.

La xifra de remuneració del Consell d'Administració no inclou la remuneració per pertinença a altres consells per representació de l'Entitat fora del grup consolidable, que puja a 609 mil euros, ni l'import de les aportacions als sistemes d'estalvi amb drets econòmics no consolidats durant l'exercici, que puja a 335 mil euros.

C.1.14 - La remuneració total dels membres de l'alta direcció inclou la remuneració del Sr. Tomás Muniesa Arantegui fins a l'abril de 2018, data en què va passar a integrar el Consell d'Administració de CaixaBank.

L'import que figura inclou la retribució fixa, en espècie i variable total assignada als membres de l'Alta Direcció. La retribució variable correspon a la part proporcional del *bonus* objectiu de l'exercici, estimant una consecució del 100%, incloent-hi també la part meritada del pla de retribució variable a llarg termini basat en accions aprovat per la Junta General d'Accionistes del 23 d'abril de 2015. Inclou les primes de l'assegurança de previsió i els beneficis discrecionals de pensió i altres prestacions a llarg termini.

La remuneració percebuda durant l'exercici 2018 per l'Alta Direcció de CaixaBank per la seva activitat de representació de l'Entitat en Consells d'Administració de societats cotitzades i d'altres amb representació, dins i fora del grup consolidable, puja a 521 milers d'euros, i figura registrada en els comptes de resultats de les societats respectives.

Els contractes laborals amb els membres del Comitè de Direcció contenen clàusules sobre indemnitzacions en cas de cessament o rescissió anticipada d'aquests.

C.1.16 - Continuació d'«Indiqui els procediments de selecció, nomenament, reelecció, avaluació i remoció dels consellers». Detalli els òrgans competents, els tràmits a seguir i els criteris que s'han d'emprar en cada un dels procediments»:

El 20 de setembre del 2018, el Consell d'Administració va aprovar la Política de selecció, diversitat i avaluació de la idoneïtat de Consellers i dels membres de l'Alta Direcció i altres titulars de funcions clau de CaixaBank i el seu grup (d'ara endavant, la «Política»), en substitució de l'anterior Política de Selecció de Consellers. La nova «Política» forma part del sistema de govern corporatiu de la Societat i recull els aspectes i compromisos principals de la Societat i el seu Grup en matèria de nomenament i selecció de consellers.
En el procés de selecció de consellers, pel que fa als requisits individuals, els candidats a consellers i els consellers han de reunir els requisits d'idoneïtat necessaris per a l'exercici del seu càrrec d'acord amb el que disposa la normativa aplicable. En concret, han de tenir una honorabilitat comercial i professional reconeguda, disposar dels coneixements i l'experiència adequats per desenvolupar les seves funcions i estar en disposició d'exercir un bon govern de la Societat.
També es tindran en compte les condicions que la estableix normativa vigent en relació amb la composició del Consell d'Administració en el seu conjunt. En particular, la composició del Consell d'Administració en el seu conjunt haurà de reunir coneixements, competències i experiència suficients en el govern d'entitats de crèdit per entendre adequadament les activitats de la Societat, inclosos els seus riscos principals, i per assegurar la capacitat efectiva del Consell d'Administració per prendre decisions de forma independent i autònoma en interès de la Societat.
La Comissió de Nomenaments, amb l'assistència de la Secretaria General i del Consell, tenint en compte l'equilibri de coneixements, experiència, capacitat i diversitat necessaris i existents en el Consell d'Administració, elabora i manté actualitzada una matriu de competències, que aprova el Consell d'Administració.
Si escau, els resultats de l'aplicació de la matriu poden servir per identificar necessitats futures de formació o àrees que cal reforçar en futurs nomenaments.
El procediment de selecció dels membres del Consell que s'estableix en la "Política" es complementarà, en aquells aspectes que resultin d'aplicació, amb el que preveu el Protocol de Procediments d'Avaluació de la Idoneïtat i Nomenaments de Consellers i membres d'Alta Direcció i altres titulars de funcions clau de CaixaBank (el "Protocol d'Idoneïtat", d'ara endavant) o norma interna equivalent existent en cada moment.
En el Protocol d'Idoneïtat s'estableixen les unitats i els procediments interns de la Societat per dur a terme la selecció i l'avaluació contínua dels membres del seu Consell d'Administració, els directors generals i assimilats, els responsables de les funcions de control intern i altres llocs clau de CaixaBank, tal com es defineixen en la legislació aplicable. D'acord amb el «Protocol d'Idoneïtat», és al Ple del Consell d'Administració a qui correspon avaluar la idoneïtat per a l'exercici del càrrec de conseller, que ho fa partint de la proposta d'informe que elabora la Comissió de Nomenaments. A més del procediment previst per a l'avaluació prèvia al nomenament com a Conseller, el Protocol d'Idoneïtat també estableix els procediments per a una avaluació continuada del Conseller i per a una avaluació per circumstàncies sobrevingudes que puguin afectar la seva idoneïtat per a l'exercici del càrrec.
Els Consellers han de cessar en el càrrec quan hagi transcorregut el període per al qual van ser nomenats, quan ho decideixi la Junta General en ús de les atribucions que té conferides legalment o estatutàriament i quan hi renunciïn.
Els consellers hauran de posar el seu càrrec a disposició del Consell d'Administració en els supòsits enumerats a l'apartat C.1.19 següent i formalitzar, si aquest ho considera convenient, la dimissió corresponent.
Si un Conseller cessa en el seu càrrec abans del terme del mandat ha d'explicar-ne les raons en una carta que haurà de remetre a tots els membres del Consell d'Administració.

C.1.27 - Sens perjudici de la resposta donada a l'apartat, es fa constar que en el procés del Sistema Intern de Control de la Informació Financera (SCIIF), els estats financers a 31 de desembre de 2018, que formen part dels comptes anuals, són objecte de certificació pel Director Executiu d'Intervenció, Control de Gestió i Capital de la Societat.

D.7 - A Espanya, de les societats que integren el Grup CaixaBank, només cotitza el banc mateix. No obstant això, per raons de transparència, cal mencionar que dins el Grup CaixaBank hi ha una altra societat que va estar admesa a cotització a Portugal fins al 14 de desembre passat. Es tracta del Banco BPI, S.A., amb el qual CaixaBank té signat un Protocol Intern de Relacions, els objectius principals del qual són:

- gestionar les operacions vinculades derivades de la realització d'operacions o la prestació de serveis, respectant l'interès social de les dues entitats i identificant els serveis que CaixaBank presta o pugui prestar a les Societats del Grupo BPI i els que les Societats del Grupo BPI presten o puguin prestar, al seu torn, a les Societats del Grup CaixaBank, i fixant els criteris generals per fer-ho en un marc d'autonomia, transparència, reciprocitat i subjecció a condicions de mercat.

- establir, sens perjudici del que assenyala l'apartat anterior, mecanismes que intentin evitar l'aparició de conflictes d'interès derivats de la circumstància de ser CaixaBank accionista de control de BPI;
- regular el flux d'informació adequat que permeti a CaixaBank, com a entitat matriu del grup de què forma part BPI, complir els seus requisits de gestió, les obligacions legals i les sol·licituds o els requeriments dels seus supervisors, entre d'altres, l'elaboració dels seus estats financers i el compliment de les obligacions d'informació periòdica i de supervisió davant el Banc Central Europeu, el Banc d'Espanya i altres organismes supervisors i de resolució competents; tot l'anterior, sens perjudici de permetre el flux d'informació que BPI pugui necessitar de CaixaBank pel que fa a les seves entitats supervisores.

E.1 – Continuació Resposta:

- Marc de Control Interno que proporciona un grau de seguretat raonable en la consecució dels objectius del Grup. El Marc de Control Intern és el conjunt de regles i controls que regeixen l'estructura organitzativa i operativa del Grup, inclosos els processos de report i les funcions de gestió de riscos, compliment i auditoria interna. En línia amb les directrius dels reguladors i les millors pràctiques del sector, es configura a partir del «model de tres línies de defensa»:

1. La primera línia de defensa està formada per les unitats de negoci i de suport del Grup, que són les àrees prenedores de risc, responsables de desenvolupar i mantenir controls efectius sobre els seus negocis corresponents, així com d'identificar, gestionar i mesurar, controlar, mitigar i comunicar els riscos principals que originen en l'exercici continu de la seva activitat.
2. La segona línia de defensa actua de forma independent de les unitats de negoci i fa la identificació, el mesurament, el seguiment i el report dels riscos, estableix les polítiques de gestió i els procediments de control i és responsable de la revisió de la seva aplicació per part de la primera línia.
3. La funció d'auditoria interna exerceix també l'activitat de control, com a tercera línia de defensa, de forma independent de les línies primera i segona, i proporciona una revisió independent i objectiva sobre la qualitat i l'eficàcia del sistema de control intern del banc.

Vegeu més informació sobre les Unitats de Control a l'apartat E.6 i a la Nota 3 dels Comptes Anuals Consolidats del Grup CaixaBank corresponents a l'exercici 2018.

E.2. – Continuació Resposta:

Òrgans col·legiats dins l'àmbit de riscos

L'Alta Direcció del Grup, en el marc de les atribucions delegades pel Consell i les seves Comissions, configura els diversos comitès per al govern, la gestió i el control del risc. Queden fora de la seva responsabilitat directa el Risc Reputacional, el Risc Legal i Regulatori, inclòs el risc fiscal, i el Risc de Conducta i Compliment, tots els quals depenen de la Subdirecció General de Compliance. En primera instància, es detallen els Comitès de primer nivell i posteriorment aquells de segon nivell que tenen una responsabilitat rellevant en l'àmbit dels riscos del Grup.

Comitès relacionats amb la funció de riscos:

- Comitè Permanent de Crèdits: sanciona de manera col·legiada les operacions d'actiu d'acord amb les facultats conferides pel Consell d'Administració.
- Comitè Global del Risc: òrgan dependent de la Comissió de Riscos en tots els assumptes vinculats amb la gestió dels riscos del Grup relatius a metodologies d'avaluació, polítiques d'admissió, recuperació i mitigació, seguiment, *reporting* i control dels riscos del grup bancari. Sota la presidència de la Risk Management Function, gestiona, controla i monitora de forma global els riscos inclosos en el Catàleg de Riscos Corporatiu, així com les implicacions en la gestió de la solvència i el consum de capital.

Comitès que reporten al Comitè Global del Risc

- Comitè de Polítiques de Risc
- Comitè Global de Morositat i Recuperacions
- Comitè de Risc Operacional
- Comitè de Models i Paràmetres
- Comitè d'Impairment
- Comitè de Responsabilitat Corporativa i Reputació
- Comitè de Risc Penal

Per obtenir-ne més informació, vegeu la nota 3 dels Comptes Anuals Consolidats del Grup CaixaBank corresponents a l'exercici 2018.

G.26 - Segons el que estableix l'article 7.2 del Reglament de Consell, correspon al President la facultat ordinària de fixar l'ordre del dia de les reunions del Consell, dirigint les discussions i deliberacions en els seus debats.
Dit això, cada Conseller pot sol·licitar incloure altres punts a l'ordre del dia que no estaven inicialment previstos.

H. ALTRES INFORMACIONS D'INTERÈS

3. La Societat també pot indicar si s'ha adherit voluntàriament a altres codis de principis ètics o de bones pràctiques, internacionals, sectorials o d'un altre àmbit. Si escau, s'ha d'identificar el codi en qüestió i la data d'adhesió. En particular, farà esment de si s'ha adherit al Codi de Bones Pràctiques Tributàries, de 20 de juliol de 2010.

Pacte Mundial de Nacions Unides

CaixaBank ocupa, des del 2012, la Presidència de la Xarxa Espanyola del Pacte Mundial de les Nacions Unides, amb la qual impulsa l'avenç i dels seus deu principis, basats en drets humans, laborals, mediambientals i de lluita contra la corrupció.

Women's Empowerment Principles

L'any 2013, CaixaBank s'adhereix a la iniciativa de l'ONU Dones i el Pacte Mundial de les Nacions Unides: Women's Empowerment Principles. Amb aquesta signatura assumeix el compromís públic d'alinear les seves polítiques per fer avançar la igualtat

Principis de Banca Responsable

CaixaBank s'ha sumat el 2018 als Principis de Banca Responsable, llançats per la Iniciativa Financera del Programa de Nacions Unides per al Medi Ambient (UNEP FI, per les seves sigles en anglès). Els Principis tenen com a objectiu alinear l'actuació del sector financer amb la consecució dels Objectius de Desenvolupament Sostenible de Nacions Unides i els Acords de París sobre canvi climàtic.

Iniciativa Financera del Programa de Nacions Unides per al Medi Ambient – UNEP FI

El 2018, CaixaBank s'ha adherit a aquesta aliança, en què les entitats financeres reconeixen públicament el paper tan important que juguen per aconseguir que la nostra economia i el nostre estil de vida siguin sostenibles. A més, els signataris també es comprometen a integrar consideracions ambientals i socials en tots els nivells de la seva entitat i de les seves operacions.

Principis d'Equador

Signants dels Principis d'Equador des de l'any 2007. Representa el compromís de considerar i gestionar els riscos socials i mediambientals en l'avaluació i finançament de projectes d'inversió superiors a 10 milions de dòlars, així com de préstecs corporatius lligats a projectes amb un import global superior a 100 milions de dòlars.

Principis d'Inversió Responsable de Nacions Unides – UNPRI

VidaCaixa, companyia dedicada a la comercialització d'assegurances de vida i a la gestió de plans de pensions, i CaixaBank Asset Management, la gestora de fons d'inversió del banc, les dues integrades a CaixaBank, estan adherides des del 2009 i el 2016, respectivament, a aquests principis, que tenen en compte criteris socials, mediambientals i de bon govern en les seves decisions

Xarter de la diversitat

Codi que signen voluntàriament les empreses i institucions per fomentar el seu compromís envers els principis fonamentals d'igualtat; el comportament respectuós amb el dret d'inclusió de totes les persones en l'entorn laboral i social; el reconeixement dels beneficis que ofereix la diversitat cultural, demogràfica i social en les organitzacions; la implementació de polítiques concretes per afavorir un entorn laboral lliure de prejudicis en matèria de treball, formació i promoció, i el foment de programes de no discriminació de grups desafavorits. CaixaBank s'hi va adherir l'any 2012.

Més dones, millors empreses

Signant, amb el Ministeri de Sanitat, Serveis Socials i Igualtat, d'aquesta iniciativa pionera i un dels compromisos més importants i de més rellevància entre el Govern d'Espanya i el sector empresarial per avançar cap a una participació més equilibrada de dones i homes en els llocs d'alta responsabilitat de les empreses. Adherits des del 2014.

Observatori Generació i Talent

Entitat sociocol·laboradora de l'Observatori Generació i Talent, òrgan per a la recerca, anàlisi i formació en matèria de diversitat generacional i el seu impacte en la realitat socioeconòmica i laboral en les organitzacions. Adherits des del

Principis dels Bons Verds

CaixaBank és signant des de 2015 d'aquests principis. Es tracta d'unes guies d'aplicació voluntària per als participants en l'emissió de bons (asseguradores, emissors i inversors), que categoritzen els diferents tipus de bons

Grup Espanyol per al Creixement Verd

Des del 2016, CaixaBank és una de les companyies fundadores d'aquesta associació empresarial, que intenta contribuir a l'impuls d'una baixa en carboni compatible amb el creixement econòmic i la generació de llocs de

RE100

Des del 2016, CaixaBank forma part d'aquesta iniciativa global i col·laborativa d'empreses compromeses per una energia 100% renovable i marcat l'objectiu públic que, l'any 2018, el 100% de l'energia elèctrica contractada provingui de fonts d'energia renovable.

CDP

CaixaBank és signant, des del 2012, de CDP, una organització independent i sense ànim de lucre que treballa per la reducció de les emissions de gasos amb efecte d'hivernacle i per un ús sostenible de l'aigua. D'acord amb aquesta adhesió, i com a mostra del seu compromís amb l'entorn, CaixaBank es compromet a mesurar, fer pública, gestionar i compartir la seva informació ambiental.

Programa d'acords voluntaris per a la reducció de les emissions de gasos amb efecte d'hivernacle (GEH)

El 2015, a través d'aquest programa, impulsat per l'Oficina Catalana del Canvi Climàtic, CaixaBank s'ha compromès voluntàriament a fer el seguiment de les seves emissions i a establir mesures que contribueixin a la seva reducció, més enllà del que obliga la

Directrius de l'OCDE per a empreses internacionals

CaixaBank segueix aquestes guies, que promouen una conducta empresarial sostenible i

Codi de Bones Pràctiques Tributàries

Des del 2015, CaixaBank està adherida al Codi de Bones Pràctiques Tributàries i el compleix. Aquest Codi es va elaborar en el marc del col·laboració amb l'Agència

A més, CaixaBank, a través de la seva sucursal a Londres, està voluntàriament adscrita al Codi de Pràctiques Tributàries per a Bancs impulsat per les autoritats fiscals del Regne Unit.

Codi de Bones Pràctiques per a la reestructuració viable dels deutes amb garantia hipotecària sobre la residència

El 15 de març de 2012, CaixaBank es va adherir al Codi de Bones Pràctiques per a la reestructuració viable dels deutes amb garantia hipotecària sobre l'habitatge habitual aprovat pel Govern espanyol. Aquesta adhesió respon al fet que el Codi atén un dels seus objectius fundacionals: la seva tradicional lluita contra l'exclusió social i financera.

Pla Nacional d'Educació

Des del 2010, CaixaBank està adherida al Pla Nacional d'Educació Financera, promogut pel Banc d'Espanya i la Comissió Nacional del Mercat de Valors (CNMV), que té com a objectiu millorar el coneixement financer de la

Per a més informació, es pot accedir a l'apartat de «Responsabilitat Corporativa» situat dins la Secció d'«Informació Corporativa» del web corporatiu de CaixaBank, o directament a l'enllaç següent: http://www.caixabank.com/responsabilidadcorporativa/modelofinanzasresponsables/iniciativasyalian zas_es.html

Aquest informe anual de govern corporatiu ha estat aprovat pel Consell d'Administració de la societat, en la sessió de data:

21/02/2019

Indiqui si hi ha hagut consellers que hi hagin votat en contra o s'hagin abstingut.

[ ] Sí
[√] No

CAIXABANK, SA

ANNEX IAGC 2018

C.2.1. Detalli totes les comissions del Consell d'Administració, els seus membres i la proporció de consellers executius, dominicals i d'altres externs que les integren: Expliqui les funcions que té delegades o atribuïdes aquesta comissió diferents de les ja s'hagin descrit en l'apartat C.1.10 i descrigui'n els procediments i les regles d'organització i funcionament. Per a cadascuna d'aquestes funcions, assenyali les seves actuacions més importants durant l'exercici i com ha exercit en la pràctica cadascuna de les funcions que té atribuïdes, bé en la llei, en els estatuts socials o en altres acords societaris.

COMISSIÓ EXECUTIVA

Breu descripció

La Comissió Executiva, la seva organització i les seves comeses estan regulades bàsicament en l'article 39 dels Estatuts Socials i en els articles 12 i 13 del Reglament del Consell d'Administració.

1) Organització i funcionament

Les facultats d'aquesta Comissió seran les que, en cada cas, li delegui el Consell, amb els límits previstos en la Llei, en els Estatuts Socials i en el Reglament del Consell d'Administració.

La Comissió Executiva es reunirà totes les vegades que sigui convocada pel seu President o qui l'hagi de substituir a falta d'aquest, com és en els casos de vacant, absència o impossibilitat, i s'entendrà vàlidament constituïda quan concorrin a les seves reunions, presents o representats, la majoria dels seus membres.

La designació de membres de la Comissió Executiva i la delegació permanent de facultats del Consell en aquesta requeriran el vot favorable d'almenys dos terços dels membres del Consell d'Administració.

La Comissió Executiva haurà d'informar el Consell dels principals assumptes tractats i de les decisions que s'hagin pres en les seves sessions.

Seran el President i el Secretari de la Comissió Executiva els qui al seu torn ho siguin del Consell d'Administració.

Els acords de la Comissió s'adoptaran per majoria dels membres concurrents presents o representats i seran vàlids i vinculants sense necessitat de ratificació posterior pel Ple del Consell d'Administració, sense perjudici del que preveu l'article 4.5 del Reglament del Consell.

2) Responsabilitats

La Comissió Executiva té delegades pel Consell totes les competències i facultats legalment i estatutàriament delegables. A efectes interns, té les limitacions que estableix l'article 4.5 del Reglament del Consell.

3) Actuacions durant l'exercici

Hi ha matèries recurrents que es tracten en la Comissió, com ara:

- Informació sobre la situació econòmica general i les dades més rellevants sobre CaixaBank, entre les quals s'inclouen el seguiment del Pla Estratègic, dels resultats comptables, de l'evolució de l'activitat comercial i financera, de la cotització borsària, de les reaccions d'inversors i analistes a les diferents decisions de la Societat, els acords adoptats sobre temes de personal, nomenaments i altres variacions produïdes en la plantilla i les operacions de valors fetes des de l'última reunió de la Comissió.
- Concessió de crèdits i avals.
- Vendes d'immobles.
- Acords relatius a les societats participades, entre altres: aportacions de capital, modificació d'estatuts socials, repartiment de reserves, modificacions en la composició dels òrgans de govern, concessió de poders, compravenda d'accions o participacions, dissolució i extinció de societats i delegacions per a l'assistència a juntes.
- Anàlisi d'operacions corporatives d'inversió o desinversió.

COMISSIÓ D'AUDITORIA I CONTROL

Breu descripció

La Comissió d'Auditoria i Control, la seva organització i les seves comeses es regulen, bàsicament, en els articles 40 dels Estatuts Socials i 14 del Reglament del Consell d'Administració i en la normativa aplicable.

1) Organització i funcionament

La Comissió d'Auditoria i Control estarà formada exclusivament per consellers no executius, en el nombre que determini el Consell d'Administració, entre un mínim de tres (3) i un màxim de set (7). La majoria dels membres de la Comissió d'Auditoria i Control seran independents i un (1) serà designat tenint en compte els seus coneixements i experiència en matèria de comptabilitat, auditoria o ambdues.

Addicionalment, el Consell d'Administració procurarà que els membres de la Comissió d'Auditoria i Control, i en especial el seu President, tinguin els coneixements i experiència en matèria de comptabilitat, auditoria o gestió de riscos, i també, en aquells altres àmbits que puguin resultar adequats per al compliment en el seu conjunt de les seves funcions per la Comissió d'Auditoria i Control.

En el seu conjunt, i sens perjudici de procurar afavorir la diversitat, els membres de la Comissió d'Auditoria i Control, que seran designats tenint en compte la capacitat de dedicació necessària per a l'acompliment de les funcions que els siguin encomanades, tindran els coneixements tècnics pertinents en relació amb l'activitat de la Societat.

La Comissió d'Auditoria i Control es reunirà, d'ordinari, trimestralment per tal de revisar la informació financera preceptiva que s'hagi de remetre a les autoritats, així com la informació que el Consell d'Administració hagi d'aprovar i incloure en la seva documentació pública anual, casos en els quals comptarà amb la presència de l'auditor intern i, si emet algun tipus d'informe de revisió, de l'auditor de comptes. Almenys una part d'aquestes reunions es faran sense la presència de l'equip directiu, de manera que es puguin discutir les qüestions específiques que sorgeixin de les revisions fetes.

La Comissió d'Auditoria i Control designarà del seu si un President d'entre els Consellers independents. El President haurà de ser substituït cada quatre (4) anys, i podrà ser reelegit un cop transcorregut el termini d'un (1) any des del cessament. El President de la Comissió actuarà com el seu portaveu en les reunions del Consell d'Administració i, si escau, de la Junta General d'accionistes de la Societat.

Així mateix designarà un Secretari i podrà designar un Vicesecretari, els quals pot ser que no en siguin membres. En cas de no fer aquestes designacions actuarà com a tal el del Consell. Correspondrà al Secretari ajudar el President de la Comissió a planificar les seves reunions i recopilar i distribuir la informació necessària amb l'antelació adequada, així com aixecar acta de les reunions.

La Comissió d'Auditoria i Control establirà un pla de treball anual, que tindrà en compte les activitats principals de la Comissió durant l'exercici.

Els membres de l'equip directiu o del personal de la Societat estaran obligats a assistir a les sessions de la Comissió d'Auditoria i Control i a oferir-li la seva col·laboració i accés a la informació de què disposin quan la Comissió així ho sol·liciti, i la Comissió podrà decidir que compareguin sense presència de cap altre directiu. La Comissió també podrà requerir l'assistència a les seves sessions dels auditors de comptes de la Societat, així com d'altres persones, per bé que únicament per invitació del President de la Comissió i només per tractar aquells punts concrets de l'agenda per als quals siguin citats.

La Comissió d'Auditoria i Control haurà d'establir un canal de comunicació efectiu i periòdic amb els seus interlocutors habituals, que correspondrà normalment al President de la Comissió i, entre d'altres, amb la direcció de la Societat, en particular, la direcció financera, el responsable d'auditoria interna i l'auditor principal responsable de l'auditoria de comptes. En particular, la comunicació entre la Comissió d'Auditoria i Control i l'auditor extern haurà de ser fluida, contínua i conforme amb la normativa reguladora de l'activitat d'auditoria de comptes, i no haurà de menyscabar la independència de l'auditor ni l'eficàcia amb què es fa l'auditoria o amb què es desenvolupen els procediments d'auditoria.

La Comissió d'Auditoria i Control podrà accedir de manera adequada, oportuna i suficient a qualsevol informació o documentació de què disposi la Societat, així com recollir l'assessorament d'experts externs quan ho cregui necessari per al compliment adequat de les seves funcions.

La Societat haurà de facilitar a la Comissió d'Auditoria i Control recursos suficients perquè pugui complir les seves funcions.

Quedarà vàlidament constituïda quan hi concorrin, presents o representats, la majoria dels seus membres. Els acords s'adoptaran per majoria de membres concurrents, presents o representats, i s'aixecarà acta dels acords adoptats en cada sessió, dels quals es donarà compte al ple del Consell, remetent o lliurant còpia de l'acta a tots els membres del Consell.

A través del seu President, la Comissió donarà compte al Consell de la seva activitat i de la tasca realitzada, en les reunions previstes a l'efecte, o en la immediatament posterior quan el President ho consideri necessari.

Elaborarà un informe anual sobre el seu funcionament, en què destacarà les incidències principals sorgides, si n'hi ha, en relació amb les funcions que li són pròpies, que servirà com a base, entre d'altres, si escau, de l'avaluació del Consell d'Administració. A més, quan la Comissió ho consideri oportú, inclourà en aquest informe propostes de millora.

En particular, l'informe de la Comissió d'Auditoria i Control inclourà, entre altres matèries, les activitats significatives realitzades durant el període i informarà d'aquelles que s'hagin dut a terme amb la col·laboració d'experts externs, i publicarà aquest informe al web de la Societat amb antelació suficient a la celebració de la Junta General Ordinària.

2) Responsabilitats

Sense perjudici de qualssevol altres funcions que li puguin ser assignades en cada moment pel Consell d'Administració, la Comissió d'Auditoria i Control ha d'exercir les funcions bàsiques següents:

En relació amb la supervisió de la informació financera:

(i) informar la Junta General d'Accionistes sobre les qüestions que es plantegin en matèries que siguin competència de la Comissió i, en particular, sobre el resultat de l'auditoria, explicant com aquesta ha contribuït a la integritat de la informació financera i la funció que la Comissió ha desenvolupat en aquest procés;

(ii) supervisar el procés d'elaboració i presentació de la informació financera preceptiva relativa a la Societat i, si escau, el Grup, revisant els comptes de la Societat, el compliment dels requisits normatius en aquesta matèria, l'adequada delimitació del perímetre de consolidació i la correcta aplicació dels principis de comptabilitat generalment acceptats. I, en concret, conèixer, entendre i supervisar l'eficàcia del sistema de control intern i la informació financera (SCIIF), concloent sobre el grau de confiança i fiabilitat del sistema, així com informar les propostes de modificació de principis i criteris comptables suggerides per la direcció per tal de garantir la integritat dels sistemes d'informació comptable i financera, inclosos el control financer i operatiu, i el compliment al respecte de la legislació aplicable. La Comissió podrà presentar recomanacions o propostes al Consell d'Administració adreçades a salvaguardar la integritat de la informació financera preceptiva;

(iii) vetllar perquè el Consell d'Administració procuri presentar els Comptes Anuals a la Junta General d'accionistes sense limitacions ni excepcions en l'informe d'auditoria i que, en el supòsit excepcional en què hi hagi excepcions, tant el President de la Comissió com els auditors expliquin amb claredat als accionistes el contingut i abast d'aquestes limitacions o excepcions;

(iv) informar, amb caràcter previ, el Consell d'Administració sobre la informació financera, i no financera relacionada, que la Societat hagi de fer pública periòdicament als mercats i als seus òrgans de supervisió;

En relació amb la supervisió del control intern i de l'auditoria interna:

(v) supervisar l'eficàcia dels sistemes de control intern, així com discutir amb l'auditor de comptes les debilitats significatives del sistema de control intern que, si escau, es detectin en el desenvolupament de l'auditoria, tot això sense trencar la seva independència. A aquests efectes, i si escau, podrà presentar recomanacions o propostes al Consell d'Administració i el termini corresponent per al seu seguiment;

(vi) supervisar l'eficàcia de l'auditoria interna, i en concret que la unitat d'auditoria interna vetlli pel bon funcionament dels sistemes d'informació i control intern i en comprovi l'adequació i la integritat; vetllar per la independència i l'eficàcia de la funció d'auditoria interna i proposar la selecció, el nomenament, la reelecció i el cessament del seu responsable; proposar el pressupost d'aquest servei; aprovar l'orientació i els seus plans de treball i assegurar-se que la seva activitat estigui enfocada principalment als riscos rellevants de la Societat; rebre informació periòdica de les seves activitats i verificar que l'alta direcció té en compte les conclusions i les recomanacions dels seus informes; i avaluar anualment el funcionament de la unitat d'auditoria interna, així com l'acompliment de les seves funcions per part del seu responsable, per a la qual cosa recollirà l'opinió que pugui tenir la direcció executiva, i inclourà en aquesta avaluació una valoració del grau de compliment dels objectius i criteris establerts per tal de fixar els components variables de la seva remuneració, en la determinació dels quals també participarà la Comissió.

El responsable de la unitat que assumeixi la funció d'auditoria interna presentarà a la Comissió el seu pla anual de treball, informarà de les incidències que es presentin en el seu desenvolupament i sotmetrà al final de cada exercici un informe de les seves activitats.

Auditoria interna dependrà funcionalment del President de la Comissió d'Auditoria i Control, sense perjudici que hagi de reportar al President del Consell d'Administració per al compliment adequat per part d'aquest de les seves funcions;

(vii) establir i supervisar un mecanisme que permeti que els empleats de la Societat, o del grup al qual pertany, comuniquin de manera confidencial i, si es considera apropiat, anònima les irregularitats de potencial transcendència, especialment financeres i comptables, que adverteixin en el si de la Societat, rebent informació periòdica sobre el seu funcionament i podent proposar les accions oportunes per a la seva millora i la reducció del risc d'irregularitats en el futur;

En relació amb la supervisió de la gestió i del control dels riscos:

La Comissió d'Auditoria i Control durà a terme les funcions previstes en aquest apartat en coordinació, quant sigui necessari, amb la Comissió de Riscos.

(viii) supervisar l'eficàcia dels sistemes de gestió de riscos financers i no financers;

(ix) celebrar, almenys anualment, una reunió amb els alts responsables de les unitats de negoci, en què aquests expliquin les tendències del negoci i els riscos associats;

En relació amb l'auditor de comptes:

(x) elevar al Consell d'Administració, per a la seva submissió a la Junta General d'Accionistes, les propostes de selecció, nomenament, reelecció i substitució de l'auditor de comptes, responsabilitzant-se del procés de selecció d'acord amb la normativa aplicable a la Societat, així com les condicions de la seva contractació i l'abast del seu mandat professional, i a aquest efecte haurà de definir el procediment de selecció de l'auditor i emetre una proposta motivada, que contindrà com a mínim dues alternatives per a la selecció de l'auditor, llevat de quan es tracti de la seva reelecció;

(xi) recollir regularment de l'auditor de comptes informació sobre el pla d'auditoria i la seva execució, a més de preservar la seva independència en l'exercici de les seves funcions;

(xii) servir de canal de comunicació entre el Consell d'Administració i els auditors, avaluar els resultats de cada auditoria i les respostes de l'equip de gestió a les seves recomanacions i mitjançar en els casos de discrepàncies entre aquells i aquest en relació amb els principis i els criteris aplicables en la preparació dels estats financers, així com examinar les circumstàncies que, si escau, haguin motivat la renúncia de l'auditor i supervisar que la Societat comuniqui com a fet rellevant a la Comissió Nacional del Mercat de Valors el canvi d'auditor i l'acompanyi d'una declaració sobre l'eventual existència de desacords amb l'auditor sortint i, si haguessin existit, del seu contingut;

(xiii) establir les relacions oportunes amb l'auditor extern per rebre informació sobre aquelles qüestions que puguin suposar una amenaça per a la seva independència, per al seu examen per part de la Comissió d'Auditoria i Control i qualsevol altra relacionada amb el procés de desenvolupament de l'auditoria de comptes, en particular les discrepàncies que puguin sorgir entre l'auditor de comptes i la direcció de la Societat, i, quan escaigui, l'autorització dels serveis diferents dels prohibits, en els termes establerts en la normativa aplicable en relació amb el

règim d'independència, així com aquelles altres comunicacions previstes en la legislació d'auditoria de comptes i en les normes d'auditoria.

En qualsevol cas, la Comissió d'Auditoria i Control haurà de rebre anualment dels auditors externs la declaració de la seva independència davant la Societat o davant d'entitats vinculades a aquesta directament o indirectament, així com la informació detallada i individualitzada dels serveis addicionals de qualsevol classe prestats i els honoraris corresponents percebuts d'aquestes entitats per l'auditor extern, o per les persones o entitats vinculades a aquest d'acord amb el que disposa la normativa reguladora de l'activitat d'auditoria de comptes, vetllant perquè la retribució de l'auditor extern per la seva feina no comprometi la seva qualitat ni la seva independència i assegurant que la Societat i l'auditor extern respectin les normes vigents sobre prestació de serveis diferents dels d'auditoria, els límits a la concentració del negoci de l'auditor i, en general, les altres normes sobre independència dels auditors;

(xiv) emetre anualment, amb caràcter previ a l'emissió de l'informe d'auditoria de comptes, un informe en què s'expressarà una opinió sobre si la independència de l'auditor de comptes resulta compromesa, que es publicarà al web de la Societat amb antelació suficient a la celebració de la Junta General Ordinària. Aquest informe haurà de contenir, en qualsevol cas, la valoració motivada de la prestació de tots i cadascun dels serveis addicionals als quals fa referència l'apartat anterior, considerats individualment i en el seu conjunt, diferents de l'auditoria legal i en relació amb el règim d'independència o amb la normativa reguladora de l'activitat d'auditoria;

(xv) supervisar el compliment del contracte d'auditoria, procurant que l'opinió sobre els Comptes Anuals i els continguts principals de l'informe d'auditoria siguin redactats de manera clara i precisa;

(xvi) assegurar que l'auditor extern celebri anualment una reunió amb el ple del Consell d'Administració per informar-lo sobre la feina feta i sobre l'evolució de la situació comptable i de riscos de la Societat;

(xvii) fer una avaluació final sobre l'actuació de l'auditor i com ha contribuït a la qualitat de l'auditoria i a la integritat de la informació financera;

Altres funcions:

(xviii) supervisar el compliment de la normativa respecte a les Operacions Vinculades i informar, amb caràcter previ, el Consell d'Administració sobre aquestes operacions. En concret, vetllarà perquè es comuniqui al mercat la informació sobre aquestes operacions, en compliment del que estableix la normativa vigent, i informarà sobre les transaccions que impliquin o puguin implicar conflictes d'interès i, en general, sobre les matèries establertes en el Capítol IX d'aquest Reglament.

L'informe que, si escau, emeti la Comissió d'Auditoria i Control sobre les operacions vinculades es publicarà al web de la Societat amb antelació suficient a la celebració de la Junta General Ordinària;

(xix) supervisar el compliment dels codis interns de conducta i, en concret, del Reglament Intern de Conducta en Matèries Relatives al Mercat de Valors i, en general, de les regles de govern corporatiu;

(xx) informar, amb caràcter previ, al Consell d'Administració sobre les operacions de modificacions estructurals i corporatives que projecti fer la Societat, les seves condicions econòmiques i el seu impacte comptable i, en especial, si escau, sobre l'equació de bescanvi proposada;

(xxi) informar, amb caràcter previ, el Consell d'Administració sobre la creació o l'adquisició de participacions en entitats de propòsit especial o domiciliades en països o territoris que tinguin la consideració de paradisos fiscals, així com sobre qualsevol altra transacció o operació de naturalesa anàloga que, a causa de la seva complexitat, pugui menyscabar la transparència de la Societat o del grup al qual pertany;

(xxii) considerar els suggeriments que li facin arribar el President del Consell d'Administració, els membres del Consell, els directius i els accionistes de la Societat;

(xxiii) rebre informació i, si escau, emetre informe sobre les mesures disciplinàries que es pretenguin imposar a membres de l'Alt Equip Directiu de la Societat;

(xxiv) supervisar el compliment dels protocols de relacions que la Societat subscrigui amb accionistes o que la Societat subscrigui amb societats del seu Grup, així com la realització de qualsevol altra actuació establerta en els protocols per al millor compliment de la funció de supervisió esmentada; i

(xxv) qualsevol altra que li sigui atribuïda en virtut de la Llei, els Estatuts, aquest Reglament i altra normativa aplicable a la Societat.

3) Actuacions durant l'exercici

Hi ha matèries recurrents que analitza la Comissió, com ara les referides a la supervisió de la informació financera i no financera, la supervisió de l'auditoria interna, el compliment de les regles de govern corporatiu i el compliment de la Política d'Autocartera.

La Comissió ha dedicat una atenció especial a la supervisió del procés d'elaboració i presentació de la informació financera preceptiva i de tota l'altra informació de l'exercici 2018 posada a disposició del mercat. La persona responsable de la informació financera ha comparegut en diverses de les sessions celebrades per la Comissió durant l'exercici 2018, cosa que ha permès que la Comissió conegués, amb antelació suficient, el procés d'elaboració i consolidació de la informació financera intermèdia i dels comptes anuals individuals i consolidats. La Comissió ha conegut els criteris de valoració i les pràctiques comptables aplicats per CaixaBank, i hi ha donat la seva conformitat, i ha comprovat, amb l'ajuda de l'auditor extern, la seva adequació a la normativa comptable i als criteris establerts pels reguladors i supervisors competents. Tot això, per tal de garantir la integritat dels sistemes d'informació comptable i financera, inclosos el control financer i operatiu, i el compliment de la legislació aplicable.

La Junta General d'Accionistes celebrada el 6 d'abril del 2017 va designar Pricewaterhousecoopers Auditores, S.L. com a auditor de comptes de CaixaBank i del seu grup consolidat per als exercicis 2018, 2019 i 2020. El procés de selecció es va desenvolupar durant l'exercici 2016 d'acord amb els criteris establerts en el Reglament (UE) 537/2014, de 16 d'abril, sobre els requisits específics per a l'auditoria legal de les entitats d'interès públic. La Comissió va ser la responsable d'aquest procés de selecció i va vetllar en tot moment per la seva transparència, independència i objectivitat.

Durant l'exercici 2018 ha culminat la transició de l'auditor anterior, Deloitte S.L., a Pricewaterhousecoopers Auditors, S.L., designat per la Junta General d'Accionistes com a nou auditor de CaixaBank i del seu Grup consolidat per als exercicis 2018, 2019 i 2020.

Així mateix, dins les seves competències ordinàries, la Comissió ha debatut, ha examinat, ha pres acords o emès informes sobre:

- Independència de l'auditor extern i seguiment dels informes emesos per aquest;

- Aprovació del Pla d'Auditoria Interna de l'exercici 2018, seguiment del seu grau d'execució i de les seves conclusions principals;
- Informes d'auditoria interna emesos en el Grup i seguiment de les seves recomanacions;
- Seguiment de l'evolució de les magnituds principals del compte del resultat i del balanç de CaixaBank, així com del detall de la situació de liquiditat i solvència del Grup;
- Informació sobre les activitats de seguiment en l'àmbit del Mecanisme Únic de Supervisió; Supervisió de l'eficàcia dels Sistemes de Control Intern, incloent-hi el control intern sobre la Informació Financera (SCIIF);
- Seguiment de l'activitat de Control & Compliance;
- Supervisió del funcionament dels mecanismes de la Societat que permeten que els seus empleats puguin reportar de manera confidencial les irregularitats de potencial transcendència que adverteixin en el si de la Societat (Canal de Denúncies);
- Informació sobre les transaccions fetes amb CaixaBank pels consellers o les seves persones vinculades i també les fetes amb CaixaBank pels seus alts càrrecs o les seves persones vinculades.

LA COMISSIÓ DE NOMENAMENTS I LA COMISSIÓ DE RETRIBUCIONS.

Breu descripció

La Comissió de Nomenaments i la Comissió de Retribucions, la seva organització i les seves comeses es regulen bàsicament en els articles 40 dels Estatuts Socials i 15 del Reglament del Consell d'Administració, així com en la normativa aplicable.

1) Organització i funcionament

La Comissió de Nomenaments i la Comissió de Retribucions estaran formades, cadascuna, exclusivament per consellers que no desenvolupin funcions executives, en el nombre que determini el Consell d'Administració, amb un mínim de tres (3) i un màxim de cinc (5). En el cas de la Comissió de Retribucions, hauran de ser en la seva majoria consellers independents, i en el cas de la Comissió de Nomenaments, els seus membres, nomenats pel Consell d'Administració a proposta de la Comissió d'Auditoria i Control, hauran de ser també en la seva majoria consellers independents. El President el nomenarà la mateixa Comissió entre els consellers independents que en formin part.

Tant la Comissió de Nomenaments com la Comissió de Retribucions podran regular el seu propi funcionament, escolliran el seu President i podran designar també un Secretari, i en cas de falta de designació específica d'aquest per la Comissió, actuarà com a tal el Secretari del Consell o, si no, qualsevol dels Vicesecretaris del Consell.

Tant la Comissió de Nomenaments com la de Retribucions:

(i) Es reuniran sempre que sigui convenient per al bon desenvolupament de les seves funcions i les convocarà el President de la Comissió, bé a iniciativa pròpia, o bé a requeriment de dos (2) membres de la Comissió mateixa, i haurà de fer-ho sempre que el Consell o el seu President sol·liciti l'emissió d'un informe o l'adopció d'una proposta;

(ii) La convocatòria s'enviarà per carta, telegrama, telefax, correu electrònic o qualsevol altre mitjà que permeti tenir constància de la recepció;

(iii) El Secretari de cadascuna de les Comissions s'ocuparà de la seva convocatòria i de l'arxivament de les actes i la documentació presentada a la Comissió.

(iv) S'aixecarà acta dels acords adoptats en cada sessió, dels quals es donarà compte al ple del Consell i les actes estaran a disposició de tots els membres del Consell a la seva Secretaria, però no seran objecte de

remissió o lliurament per raons de discrecionalitat, llevat que el President de la Comissió disposi el contrari;

(v) Les Comissions quedaran vàlidament constituïdes quan hi concorrin, presents o representats, la majoria dels seus membres i els acords s'adoptaran per majoria de membres concurrents, presents o representats.

Elaboraran un informe anual sobre el seu funcionament, en què destacaran les incidències principals que hagin sorgit, si n'hi ha, en relació amb les funcions que li són pròpies, que servirà com a base, entre d'altres, si escau, per a l'avaluació del Consell d'Administració. A més, quan la Comissió en qüestió ho consideri oportú, inclourà en aquest informe propostes de millora.

2) Responsabilitats

Sense perjudici d'altres funcions que li pugui assignar el Consell d'Administració, la Comissió de Nomenaments tindrà les responsabilitats bàsiques següents:

(i) Avaluar i proposar al Consell d'Administració l'avaluació de les competències, coneixements i experiència necessaris dels membres del Consell d'Administració i del personal clau de la Societat.

(ii) Elevar al Consell d'Administració les propostes de nomenament de consellers independents per a la seva designació per cooptació o per a la seva submissió a la decisió de la Junta General d'Accionistes, així com les propostes per a la reelecció o separació d'aquests consellers per part de la Junta General d'Accionistes.

(iii) Informar de les propostes de nomenament dels consellers restants per a la seva designació per cooptació o per a la seva submissió a la decisió de la Junta General d'Accionistes, i també de les propostes per a la seva reelecció o separació per la Junta General d'Accionistes.

(iv) Informar del nomenament i, si escau, cessament del Conseller Coordinador, del Secretari i dels Vicesecretaris del Consell per a la seva submissió a l'aprovació del Consell d'Administració.

(v) Avaluar el perfil de les persones més idònies per formar part de les Comissions diferents de la Comissió de Nomenaments, d'acord amb els coneixements, les aptituds i l'experiència d'aquestes persones, i elevar al Consell les propostes corresponents de nomenament dels membres de les Comissions diferents de la Comissió de Nomenaments.

(vi) Informar de les propostes de nomenament o separació dels alts directius, podent procedir a fer aquestes propostes directament quan es tracti d'alts directius que per les seves funcions, ja siguin de control o bé de suport al Consell o les seves Comissions, consideri la Comissió que ha de prendre aquesta iniciativa. Proposar, si ho considera convenient, condicions bàsiques en els contractes dels alts directius, alienes als aspectes retributius, i informar-ne quan s'hagin establert.

(vii) Examinar i organitzar, sota la coordinació, si escau, del Conseller Coordinat, i en col·laboració amb el President del Consell d'Administració, la successió del President, així com examinar i organitzar, en col·laboració amb el President, la del primer executiu de la Societat i, si escau, formular propostes al Consell d'Administració perquè aquesta successió es produeixi de manera ordenada i planificada.

(viii) Informar el Consell sobre les qüestions de diversitat de gènere, vetllar perquè els procediments de selecció dels seus membres afavoreixin la diversitat d'experiències i coneixements i facilitin la selecció de conselleres i establir un objectiu de representació per al sexe menys representat en el Consell d'Administració, així com elaborar les orientacions sobre com s'ha d'assolir aquest objectiu, vetllant en qualsevol cas pel compliment de la política de diversitat aplicada en relació amb el Consell d'Administració, de la qual cosa es retrà compte en l'Informe Anual de Govern Corporatiu.

(ix) Avaluar periòdicament, i almenys un cop l'any, l'estructura, la mida, la composició i l'actuació del Consell d'Administració i de les seves Comissions, el seu President, Conseller Delegat i Secretari, fent recomanacions a aquest sobre possibles canvis, actuant sota la direcció del Conseller Coordinador, si escau, en relació amb l'avaluació del President. Avaluar la composició del Comitè de Direcció, així com les seves taules de reemplaçament per a la previsió adequada de les transicions.

(x) Avaluar, amb la periodicitat exigida per la normativa, la idoneïtat dels diversos membres del Consell d'Administració i d'aquest en el seu conjunt, i informar-ne el Consell d'Administració en conseqüència.

(xi) Revisar periòdicament la política del Consell d'Administració en matèria de selecció i nomenament dels membres de l'Alta Direcció i formular-li recomanacions.

(xii) Considerar els suggeriments que li faci arribar el President, els membres del Consell, els Directius o els Accionistes de la Societat.

(xiii) Supervisar i controlar el bon funcionament del sistema de govern corporatiu de la Societat, fent, si escau, les propostes que consideri per a la seva millora.

(xiv) Controlar la independència dels Consellers independents.

(xv) Proposar al Consell l'Informe Anual de Govern Corporatiu.

(xvi) Supervisar l'actuació de la Societat en relació amb els temes de responsabilitat social corporativa i elevar al Consell les propostes que consideri oportunes en aquesta matèria.

(xvii) Avaluar l'equilibri de coneixements, capacitat, diversitat i experiència del Consell d'Administració i elaborar una descripció de les funcions i aptituds necessàries per a un nomenament concret, valorant la dedicació de temps prevista per a l'acompliment del càrrec.

Sense perjudici d'altres funcions que li pugui assignar el Consell d'Administració, la Comissió de Retribucions tindrà les responsabilitats bàsiques següents:

(i) Preparar les decisions relatives a les remuneracions i, en concret, indicar i proposar al Consell d'Administració la política de retribucions, el sistema i la quantia de les retribucions anuals dels consellers i Alts Directius i la retribució individual dels consellers executius i Alts Directius, així com les altres condicions dels seus contractes, especialment de tipus econòmic, sense perjudici de les competències de la Comissió de Nomenaments pel que fa a condicions que aquesta hagi proposat alienes a l'aspecte retributiu.

(ii) Vetllar per l'observança de la política de retribucions de Consellers i Alts Directius, així com informar sobre les condicions bàsiques establertes en els contractes subscrits amb aquests i el seu compliment.

(iii) Informar i preparar la política general de remuneracions de la Societat, i en especial les polítiques que es refereixen a les categories de personal les activitats professionals de les quals incideixin de manera significativa en el perfil de risc de la Societat, i les que tenen per objectiu evitar o gestionar els conflictes d'interès amb els clients de la Societat.

(iv) Analitzar, formular i revisar periòdicament els programes de retribució ponderant la seva adequació i els seus rendiments, i vetllar per la seva observança.

(v) Proposar al Consell l'aprovació dels informes o de les polítiques de remuneracions que aquest hagi de sotmetre a la Junta General d'Accionistes, així com informar el Consell sobre les propostes que tinguin relació amb remuneració que, si escau, aquest hagi de proposar a la Junta General.

(vi) Considerar els suggeriments que li facin arribar el President, els membres del Consell, els directius

- els accionistes de la Societat.

3) Actuacions durant l'exercici

3.1) Quant a la Comissió de Nomenaments:

Dins les seves competències ordinàries, la Comissió ha debatut, examinat, pres acords o emès informes sobre matèries de la seva competència referides a l'avaluació d'idoneïtat; als nomenaments de membres del Consell, les Comissions i els Consells Assessors; a la verificació del caràcter dels consellers; a la diversitat de gènere; a la Política de selecció de Consellers i la dels membres de l'alta direcció i altres llocs clau; al Pla Director d'RSC, i a la documentació de Govern Corporatiu que cal presentar referent a l'exercici 2018, d'acord amb el que estableix l'article 15 del Reglament del Consell.

Durant l'exercici 2018, la Comissió ha establert un Pla de treball en dues ocasions. Sense perjudici d'altres qüestions, es van presentar com a aspectes rellevants la necessitat d'abordar les polítiques de selecció de consellers i alts directius, així com els procediments interns d'avaluació de la idoneïtat per adaptar-se a les guies de l'EBA; el reforç corporatiu, o l'abordar les propostes de nomenament de consellers independents. El mes de setembre, la Comissió es va centrar especialment en l'autoavaluació del Consell (individual i col·lectiva); en l'avaluació de l'estructura, la mida i la composició del Consell; en l'avaluació del funcionament del Consell i de les seves Comissions, i va analitzar el seguiment de les recomanacions del Codi de Bon Govern Corporatiu de les Societats Cotitzades i la planificació anual de la formació de consellers.

3.2) Respecte de la Comissió de Retribucions:

Hi ha matèries recurrents que són analitzades per la Comissió, com ara les referides a les retribucions anuals, la política salarial i els sistemes de remuneració i Govern Corporatiu.

Així mateix, dins les seves competències ordinàries, la Comissió ha debatut, ha examinat, ha pres acords o emès informes sobre: les propostes de valoració dels reptes individuals i col·lectius de l'any 2017 i l'Esquema de bonus per al 2018, el IARC 2017, les Incidències per canvis normatius, el Pla d'Incentiu a Llarg Termini 2015-2018 i la Política de Remuneració del Consell, entre d'altres.

LA COMISSIÓ DE RISCOS

Breu descripció

La Comissió de Riscos, la seva organització i les seves comeses es regulen bàsicament en els Articles 40 dels Estatuts i 14 del Reglament del Consell d'Administració.

1) Organització i funcionament

La Comissió de Riscos estarà composta exclusivament per consellers no executius i que tinguin els coneixements, la capacitat i l'experiència oportuns per entendre plenament i controlar l'estratègia de risc i la propensió al risc de l'entitat, en el nombre que determini el Consell d'Administració, amb un mínim de tres (3) i un màxim de sis (6), la majoria dels quals hauran de ser consellers independents.

Es reunirà amb la freqüència que calgui per al compliment de les seves funcions i serà convocada pel President de la Comissió, ja sigui a iniciativa pròpia o bé a requeriment del President del Consell d'Administració o de dos (2) membres de la mateixa Comissió.

La convocatòria s'ha de cursar per carta, telegrama, telefax, correu electrònic o qualsevol altre mitjà que permeti tenir constància de la recepció.

El Secretari s'ocuparà de convocar-la i d'arxivar les actes i la documentació presentada a la Comissió.

Quedarà vàlidament constituïda quan hi concorrin, presents o representats, la majoria dels seus membres. Els acords s'adoptaran per majoria de membres concurrents, presents o representats, i s'aixecarà acta dels acords adoptats en cada sessió, dels quals es donarà compte al ple del Consell, remetent o lliurant còpia de l'acta a tots els membres del Consell.

A través del seu President, la Comissió donarà compte al Consell de la seva activitat i de la tasca realitzada, a les reunions previstes a l'efecte, o en la immediatament posterior quan el President ho consideri necessari.

Elaborarà un informe anual sobre el seu funcionament en què es destacaran les principals incidències sorgides, si n'hi ha, en relació amb les funcions que li són pròpies, que servirà com a base, entre altres, si escau, de l'avaluació del Consell d'Administració. A més, quan la Comissió ho consideri oportú, inclourà en aquest informe propostes de millora.

Per a l'exercici adequat de les seves funcions, l'Entitat garantirà que la Comissió delegada de Riscos pugui accedir sense dificultats a la informació sobre la situació de risc de l'Entitat i si calgués a l'assessorament extern especialitzat, inclusivament dels auditors externs i organismes reguladors.

La Comissió de Riscos podrà sol·licitar l'assistència a les sessions de les persones que, dins l'organització, tinguin comeses relacionades amb les seves funcions, i disposar dels assessoraments que calguin per formar criteri sobre les qüestions de la seva competència, la qual cosa es farà a través de la Secretaria del Consell.

2) Responsabilitats

Sens perjudici de qualssevol altres comeses que li puguin ser assignades en cada moment pel Consell d'Administració, la Comissió de Riscos exercirà les funcions bàsiques següents:

(i) Assessorar el Consell d'Administració sobre la propensió global al risc, actual i futura, de la Societat i la seva estratègia en aquest àmbit, informant sobre el marc d'apetit al risc, assistint en la vigilància de l'aplicació d'aquesta estratègia, vetllant perquè les actuacions del Grup resultin consistents amb el nivell de tolerància del risc prèviament decidit i efectuant el seguiment del grau d'adequació dels riscos assumits en el perfil establert.

(ii) Proposar al Consell la política de riscos del Grup, que haurà d'identificar, en particular:

(a) Els diferents tipus de riscos (operatius, tecnològics, financers, legals i reputacionals, entre d'altres) a què s'enfronta la Societat, inclosos, entre els financers o econòmics, els passius contingents i d'altres fora del balanç.

(b) Els sistemes d'informació i control intern que s'utilitzaran per controlar i gestionar els riscos esmentats.

(c) La fixació del grau de risc que la Societat consideri acceptable.

(d) Les mesures previstes per mitigar l'impacte dels riscos identificats, en cas que s'arribin a materialitzar.

(iii) Vigilar que la política de preus dels actius i els passius que s'ofereixen als clients tingui plenament en compte el model empresarial i l'estratègia de risc de la Societat. En cas contrari, la Comissió de Riscos presentarà al Consell d'Administració un pla per esmenar-la.

(iv) Determinar, juntament amb el Consell d'Administració, la naturalesa, la quantitat, el format i la freqüència de la informació sobre riscos que hagi de rebre el Consell d'Administració i fixar la que la Comissió ha de rebre.

(v) Revisar regularment exposicions amb els clients principals, sectors econòmics d'activitat, àrees geogràfiques i tipus de risc.

(vi) Examinar els processos d'informació i control de riscos del Grup, així com els sistemes d'informació i indicadors, que hauran de permetre:

(a) La idoneïtat de l'estructura i la funcionalitat de la gestió del risc en tot el Grup.

(b) Conèixer l'exposició al risc del Grup per valorar si aquesta s'adequa al perfil decidit per la Institució.

(c) Disposar d'informació suficient per al coneixement precís l'exposició al risc per a la presa de decisions.

(d) El funcionament adequat de les polítiques i els procediments que mitiguin els riscos operacionals.

(vii) Valorar el risc de compliment normatiu en el seu àmbit d'actuació i decisió, entès com la gestió del risc de sancions legals o normatives, pèrdua financera, material o reputacional que la societat pugui tenir com a resultat de l'incompliment de lleis, normes, estàndards de regulació i codis de conducta, detectant qualsevol risc d'incompliment i fent-ne el seguiment i l'examen de possibles deficiències amb els principis de deontologia.

(viii) Informar sobre els nous productes i serveis o de canvis significatius en els existents, amb l'objectiu de determinar:

(a) Els riscos als quals s'enfronta la Societat per emetre'ls i comercialitzar-los en els mercats, així com dels canvis significatius en els ja existents.

(b) Els sistemes d'informació i control intern per a la gestió i control d'aquests riscos.

(c) Les mesures correctores per limitar l'impacte dels riscos identificats, en cas que s'arribin a materialitzar.

(d) Els mitjans i els canals adequats per a la seva comercialització amb l'objectiu de minimitzar els riscos reputacionals i de comercialització defectuosa.

(ix) Col·laborar amb la Comissió de Retribucions per a l'establiment de polítiques i pràctiques de remuneració racionals. A aquests efectes, la Comissió de Riscos examinarà, sense perjudici de les funcions de la Comissió de Retribucions, si la política d'incentius prevista en els sistemes de remuneració té en consideració el risc, el capital, la liquiditat i la probabilitat i l'oportunitat dels beneficis.

(x) Assistir al Consell d'Administració, en particular, pel que fa a (i) l'establiment de canals eficaços d'informació al Consell mateix sobre les polítiques de gestió de riscos de la Societat i tots els riscos importants a què s'enfronta; (ii) vetllar perquè s'assignin recursos adequats per a la gestió de riscos i intervenir, de manera especial, en la valoració dels actius, l'ús de qualificacions creditícies externes i els models interns relatius a aquests riscos, i (iii) l'aprovació i la revisió periòdica de les estratègies i polítiques d'assumpció, gestió, supervisió i reducció dels riscos a què la Societat estigui exposada o hi pugui estar, inclosos els que presenti la conjuntura macroeconòmica en què opera en relació amb la fase de cicle econòmic.

(xi) Qualsevol altra que se li atribueixi en virtut de la Llei, els Estatuts Socials, aquest Reglament i altra normativa aplicable a la Societat.

3) Actuacions durant l'exercici

Dins les seves competències ordinàries, la Comissió ha debatut, examinat, pres acords o emès informes sobre matèries de la seva competència referides al Mapa d'Apetit al Risc (RAF), al Recovery Plan, a la Política de Riscos del Grup, al Quadre de comandament de riscos, a la Revisió per Tipus de Riscos, al Seguiment de Control Intern i Compliment Normatiu i al Comitè Global de Risc, entre d'altres.

Durant l'exercici 2018, la Comissió ha tractat, com a punts separats de l'ordre del dia en diverses sessions, els riscos fallits rellevants, així com les lliçons apreses de la crisi sobre la gestió del risc i els aspectes de gestió que s'han reforçat.

E.6 Expliqui els plans de resposta i supervisió per als principals riscos de l'entitat, inclosos els fiscals.

Els principals riscos de l'Entitat són, com ja s'ha comentat anteriorment, els inclosos en el catàleg de riscos corporatiu.

Per a tots s'han establert clarament les responsabilitats de supervisió i, si escau, resposta dins el Marc d'Apetit al Risc.

El **Consell d'Administració** és l'òrgan responsable de definir i supervisar el Perfil de Risc del Grup i d'actualitzar les mètriques i els llindars del Marc quan ho cregui oportú, però amb una periodicitat mínima anual.

La **Comissió de Riscos** és la responsable d'ajudar el Consell en aquesta tasca i de revisar amb més freqüència i profunditat l'evolució de les mètriques de nivell 1, així com el compliment dels plans d'acció per reconduir els riscos subjacents a la zona d'apetit com més aviat millor.

El **Comitè Global del Risc** és el responsable de proposar el disseny i el desenvolupament del Marc i de supervisar-ne el compliment, amb una periodicitat mínima mensual. Si s'excedeixen els nivells establerts d'apetit, s'adopten en la gestió les mesures necessàries per reconduir la situació.

Per assegurar el compliment del Marc i una transparència en línia amb les millors pràctiques internacionals, s'ha definit el següent sistema de *reporting* mínim:

- **Presentació mensual** per part de la Direcció Executiva de *Corporate Risk Management Function & Planning* en el **Comitè Global de Risc**, amb indicació de la tendència passada i futura de les mètriques de primer i segon nivell, segons previsions del Pla Estratègic/projeccions fetes dins l'exercici ICAAP. En el cas que els nivells de risc de primer nivell siguin superiors al llindar de:
  - **Tolerància**: s'assigna un "semàfor ambre o alerta primerenca" a l'indicador i el Comitè Global del Risc designa el responsable o el Comitè directiu encarregat de preparar un pla d'acció per tornar a la zona "verda", amb indicació del calendari.
  - **Incompliment**: s'assigna un "semàfor vermell" i s'hi inclou una explicació del motiu de la ineficàcia del pla d'acció anterior (si n'hi ha alguna), així com una proposta d'accions correctives o mitigants per reduir l'exposició, que ha de ser aprovada per la Comissió de Riscos**. El Consell ha de rebre informació amb el contingut i la periodicitat que la Comissió de Riscos estableixi.**
  - ***Recovery Plan***: es desencadenaria el procés de governança del Pla, que preveu un conjunt de mesures per: reduir la possibilitat que l'entitat faci fallida o entri en un procés de resolució i minimitzar l'impacte en cas de fallida, intentant evitar el rescat des del sector públic (*bail out*)

    En aquest cas, hi ha l'obligació d'informar el supervisor dels incompliments severs i dels plans d'acció que es preveuen adoptar.
- **Presentació trimestral** a la **Comissió de Riscos**, sobre la situació, plans d'acció i previsions per a les mètriques de primer nivell.
- **Presentació al Consell d'Administració amb periodicitat semestral**, sobre la situació, plans d'acció i previsions per a cadascuna de les mètriques de primer nivell.

En aquestes sessions, el Consell podria establir la modificació o actualització de les mètriques i dels llindars prèviament assignats.

Així mateix, i en cas que en algun dels riscos se superi el nivell d'incompliment definit i això pugui suposar una amenaça per a la viabilitat del Grup, el Consell podria activar alguna de les accions establertes en el *Recovery Plan***.**

Dins els elements per a la gestió del risc, cal destacar el Pla de Contingència de Liquiditat, que forma part de l'estratègia de risc del Grup. Té com a objectiu principal incloure mesures i un Marc de Govern per afrontar una potencial situació de crisi de liquiditat i compta amb la màxima involucració de l'alta direcció.

En l'àmbit dels plans de resolució, que determinen l'estratègia de resolució que se seguirà segons la naturalesa de cada entitat, CaixaBank estima la comunicació dels requeriments formals per les autoritats competents durant l'exercici 2019.

Pel que fa al risc fiscal, aquest s'emmarca dins de l'Estratègia Fiscal (que recull els seus principis tributaris estratègics) i de la Política de Control i Gestió del Risc Fiscal, totes dues aprovades pels Òrgans de Govern del Grup i actualitzades durant l'exercici 2018.

Així mateix, en compliment del compromís del Grup en l'àmbit fiscal, manté la seva adhesió al Codi de Bones Pràctiques Tributàries del Fòrum de Grans Empreses i compleix el seu contingut.

Tal com s'ha indicat en l'apartat E.1, la segona i la tercera línies de defensa exerceixen un paper fonamental pel que fa a la supervisió i el desenvolupament de plans d'acció dels riscos del Grup. Les seves funcions i la seva organització, d'acord amb el Marc de Control Intern del Gru**p**, són les següents:

Segona línia de defensa

Les funcions integrades en la segona línia de defensa actuen de forma independent de les unitats de negoci i comprenen:

- L'establiment de polítiques corporatives de gestió i control dels riscos, en coordinació amb la primera línia de defensa, i l'avaluació del seu compliment posterior.
- La identificació, mesurament i seguiment dels riscos (incloent-hi els emergents), per contribuir a la definició i implantació d'indicadors de risc, alineats amb el RAF.
- Identificació de debilitats de control i establiment i implantació dels plans d'acció.
- Validació interna o de contrast independent dels models interns.
- Així mateix, coordinen els processos Estratègics de Gestió del Risc, que inclouen el compliment i el seguiment del procés de Risk Assessment, el Catàleg de Riscos Corporatiu i el RAF

Les activitats de la segona línia de defensa, així com (i) les debilitats identificades, (ii) el seguiment dels plans d'acció i (iii) l'opinió sobre l'adequació de l'entorn de control en el Grup, es reporten periòdicament als òrgans responsables de l'entorn de control seguint la jerarquia establerta, i també als organismes supervisors.

- **Corporate Risk Management Function & Planning (RMF)**

  La RMF té responsabilitat en la identificació, seguiment, anàlisi, mesurament, gestió i *reporting* dels riscos i adquireix una visió general sobre la totalitat dels riscos del Grup. A aquest efecte, tots els aspectes considerats rellevants per a l'exercici de la seva funció desenvolupats per funcions de segona línia de defensa sense dependència jeràrquica seran reportats a l'RMF.

  Addicionalment, la funció d'RMF, en relació amb les matèries que són de la seva competència: i) fa el seguiment de l'organització interna de la segona línia de defensa, dels plans i les activitats generals i de l'avaluació de la seva eficàcia; ii) vetlla pel dimensionament adequat de la segona línia de defensa per garantir la gestió eficaç de les seves responsabilitats i fer el seguiment dels seus objectius i dels projectes de millora relatius als processos i als sistemes de gestió i seguiment dels riscos; i iii) assegura a la Direcció i als Òrgans de Govern l'existència, el disseny adequat i l'aplicació efectiva de les polítiques corporatives i dels procediments de control dels riscos en l'organització, avaluant l'entorn de control dels

riscos. Així mateix, l'RMF ha de reforçar sempre que sigui necessari els mecanismes de coordinació de les actuacions de les Unitats de Control de Riscos de la primera, segona i tercera línia de defensa.

- **Control Intern Financer (CIF)**

  El departament de Control Intern Financer depèn jeràrquicament de la Direcció Executiva d'Intervenció, Control de Gestió i Capital, s'integra funcionalment en l'RMF i fa les funcions de segona línia de defensa amb relació als riscos següents: i) rendibilitat de negoci; ii) recursos propis / solvència; iii) deteriorament d'altres actius, i iv) fiabilitat de la informació financera.

- **Compliance (C)**

  Compliance és una funció en dependència del Conseller Delegat, i reporta directament, en el seu àmbit d'actuació, a l'Alta Direcció, als Òrgans de Govern i als organismes supervisors (Banc d'Espanya, ECB SEPBLAC, Tresor, *CNMV o altres organismes).*

  El model de supervisió de *Compliance* es basa en quatre palanques principals de gestió: i) definició i manteniment d'una taxonomia detallada de riscos en cada àmbit d'actuació; ii) Pla de *Compliance* anual, en què es determinen les activitats de *monitoring* i de revisió de procediments interns en funció de la seva criticitat; iii) seguiment de *gaps* (deficiències de control o incompliments de normatives) identificats, bé per la primera línia de defensa, bé a través de les activitats integrades en el *Compliance Plan*, o bé per informes d'experts externs, informes de les inspeccions dels organismes supervisors, reclamacions de clients, etc. i dels Plans d'Acció de millora, sobre els quals es fa un seguiment periòdic; iv) *reporting* i escalatge de la informació rellevant, seguiment d'inspeccions o deficiències en l'àmbit de *Compliance*.

  Així mateix, la funció de *Compliance* fa activitats d'assessorament sobre les matèries de la seva competència, i duu a terme accions de desenvolupament i transformació de la «Cultura» de *Compliance* a través del redisseny de processos basats en la tecnologia, a través de plans de sensibilització i comunicació a tota l'organització i a través d'accions de formació, i estableix un pla de formació regulatòria obligatòria i vinculada al bonus anual.

  Una altra activitat que duu a terme és vetllar per les bones pràctiques en matèria d'integritat i normes de conducta, per a la qual cosa disposa, entre d'altres mitjans, del canal confidencial de consultes i denúncies intern per a empleats.

- **Validació i Risc de Model (validació interna)**

  La funció de validació interna a CaixaBank la duu a terme Validació i Risc de Model (VMR), que depèn de l'RMF, que té com a objectiu emetre una opinió tècnica independent sobre l'adequació dels models interns utilitzats per a la gestió interna i/o de caràcter regulatori del Grup. Dins els seus àmbits d'actuació s'inclou la revisió dels aspectes metodològics i de gestió (usos dels models i eines de gestió, nivell de cobertura, controls, governança i implantació dels models en els processos de gestió) i la verificació de l'existència d'un entorn tecnològic amb la qualitat de dades suficient per donar suport a les necessitats dels models.

  Les activitats de VMR estan alineades amb les exigències normatives dels diferents mecanismes de supervisió.

  Els resultats de qualsevol activitat de revisió de la VMR deriven en una opinió global i en diverses recomanacions, si són necessàries. L'atenció de la VMR s'ha de centrar en les principals deficiències identificades adequant el nivell de seguiment i escalat de les recomanacions en funció de la seva rellevància.

Tercera línia de defensa

Per garantir la independència i autoritat de la funció, la Direcció d'Auditoria Interna depèn funcionalment de la Comissió d'Auditoria i Control, comissió especialitzada del Consell d'Administració, i reporta al President del Consell d'Administració.

Auditoria Interna disposa d'un Estatut de la seva funció aprovat pel Consell d'Administració que estableix que és una funció independent i objectiva d'assegurament i consulta i s'ha concebut per agregar valor i millorar les activitats. Té com a objectiu proporcionar una seguretat raonable a l'Alta Direcció i als Òrgans de Govern sobre:

- L'eficàcia i eficiència dels Sistemes de Control Intern per a la mitigació dels riscos associats a les activitats del Grup.
- El compliment de la legislació vigent, amb especial atenció als requeriments dels Organismes Supervisors i l'adequada aplicació del RAF definit.
- El compliment de les polítiques i normatives internes, i l'alineació amb les millors pràctiques i bons usos sectorials, per a un Govern Intern del Grup adequat.
- La fiabilitat i integritat de la informació financera i operativa, incloent-hi l'efectivitat del Sistema de Control Intern sobre la Informació Financera (SCIIF).

En aquest sentit, els principals àmbits de supervisió es refereixen a:

- L'adequació, l'eficàcia i la implantació de polítiques, normes i procediments.
- L'efectivitat dels controls.
- L'adequat mesurament i seguiment d'Indicadors de la primera línia de defensa i segona línia de defensa.
- L'existència i correcta implantació dels plans d'acció per a la remediació de les debilitats dels controls.
- La validació, el seguiment i l'avaluació de l'entorn de control que fa la segona línia de defensa.

Així mateix, les seves funcions inclouen i) l'elaboració del Pla Anual d'Auditoria amb visió plurianual basat en les avaluacions de riscos, que inclogui els requeriments dels reguladors i aquelles tasques o projectes sol·licitats per l'Alta Direcció/Comitè de Direcció i la Comissió d'Auditoria i Control; ii) l'informe periòdic de les conclusions dels treballs efectuats i les debilitats detectades als Òrgans de Govern, l'Alta Direcció, els auditors externs, els supervisors i la resta d'entorns de control i gestió que correspongui; i iii) aportar valor mitjançant la formulació de recomanacions proposades per solucionar les debilitats detectades en les revisions i el seguiment de la seva implantació adequada per part dels centres responsables.

Per obtenir-ne més informació, vegeu la nota 3 dels Comptes Anuals Consolidats del Grup CaixaBank corresponents a l'exercici 2018.

La versió del nostre informe és una traducció de l'original, el qual va ser preparat en castellà. S'han pres totes les mesures necessàries per tal que la traducció sigui una representació el més acurada possible. Tot i això, en tots els aspectes d'interpretació de la informació, punts de vista i opinions, la versió original del nostre informe preval per davant d'aquesta traducció.

Informe d'auditor en relació amb la "Informació relativa al sistema de control intern sobre la informació financera (SCIIF)" de CaixaBank, S.A. corresponent a l'exercici 2018

Al Consell d'Administració de CaixaBank, S.A.,

D'acord amb la sol·licitud del Consell d'Administració de CaixaBank, S.A., (en endavant, l'entitat) i amb la nostra carta de proposta amb data 11 de desembre de 2018, hem aplicat determinats procediments sobre la "Informació relativa a l'SCIIF" adjunta inclosa a l'apartat "*F. Sistemes interns de control i gestió de riscos en relació amb el procés d'emissió de la informació financera (SCIIF)*" de l'Informe anual de govern corporatiu de CaixaBank, S.A., corresponent a l'exercici 2018, en el qual es resumeixen els procediments de control intern de l'entitat en relació amb la informació financera anual.

El Consell d'Administració és responsable d'adoptar les mesures adients per garantir raonablement la implantació, el manteniment i la supervisió d'un adequat sistema de control intern així com del desenvolupament de millores d'aquest sistema i de la preparació i l'establiment del contingut de la informació relativa al SCIIF adjunta.

En aquest sentit, cal tenir en compte que, independentment de la qualitat del disseny i de l'operativitat del sistema de control intern adoptat per l'entitat en relació amb la informació financera anual, aquest només pot permetre una seguretat raonable, però no absoluta, en relació amb els objectius que persegueix, ateses les limitacions inherents a tot sistema de control intern.

Durant el nostre treball d'auditoria dels comptes anuals i d'acord amb les normes tècniques d'auditoria, la nostra avaluació del control intern de l'entitat ha tingut com a propòsit únic permetre'ns establir l'abast, la naturalesa i el moment de realització dels procediments d'auditoria dels comptes anuals de l'entitat. Per tant, la nostra avaluació del control intern, a l'efecte d'aquesta auditoria de comptes, no ha tingut l'extensió suficient per permetre'ns emetre una opinió específica sobre l'eficàcia d'aquest control intern sobre la informació financera anual regulada.

A l'efecte d'emetre aquest informe, hem aplicat exclusivament els procediments específics descrits a continuació i indicats a la Guia d'actuació sobre l'informe de l'auditor referit a la informació relativa al sistema de control intern sobre la informació financera de les entitats cotitzades, publicada per la Comissió Nacional del Mercat de Valors (des d'ara, CNMV) a la seva pàgina web, que estableix el treball que cal fer, el seu abast mínim i el contingut d'aquest informe. Com que el treball que resulta d'aquests procediments té, en tot cas, un abast reduït i substancialment menor que el d'una auditoria o que el d'una revisió sobre el sistema de control intern, no expressem una opinió sobre la seva efectivitat, ni sobre el seu disseny ni sobre la seva eficàcia operativa, en relació amb la informació financera anual de l'entitat corresponent a l'exercici 2018 que es descriu en la informació relativa a l'SCIIF adjunta. En conseqüència, si haguéssim aplicat procediments addicionals als esmentats tot seguit o si haguéssim fet una auditoria o una revisió sobre el sistema de control intern en relació a la informació financera anual regulada, s'hi podrien haver posat de manifest altres fets o aspectes sobre els quals us hauríem informat.

Així mateix, atès que aquest treball especial no constitueix una auditoria de comptes ni és sotmès a la Llei d'auditoria de comptes, no expressem una opinió d'auditoria en els termes que preveu la normativa esmentada.

R. M. Madrid, hoja 87.250-1, folio 75, tomo 9.267, libro 8.054, sección 3ª
Inscrita en el R.O.A.C. con el número S0242 - CIF: B-79 031290

Tot seguit es relacionen els procediments aplicats:

1. Lectura i comprensió de la informació preparada per l'entitat en relació amb l'SCIIF —informació de desglossament inclosa a l'informe de gestió— i avaluació de si aquesta informació tracta la totalitat de la informació requerida d'acord amb el contingut mínim descrit a l'apartat F, relatiu a la descripció de l'SCIIF, del model de l'IAGC segons s'estableix a la Circular núm. 5/2013, de 12 de juny, de la CNMV, modificada posteriorment per la Circular núm. 7/2015, de 22 de desembre, de la CNMV i per la Circular núm. 2/2018, de 12 de juny, de la CNMV.

2. Preguntes al personal encarregat de l'elaboració de la informació detallada en el punt 1 anterior per tal de: i) entendre el procés seguit en l'elaboració; ii) obtenir informació que permeti avaluar si la terminologia utilitzada s'ajusta a les definicions del marc de referència; iii) obtenir informació sobre si els procediments de control descrits estan implantats i en funcionament a l'entitat.

3. Revisió de la documentació explicativa que dona suport a la informació detallada en el punt 1 anterior, i que comprendrà, principalment, la documentació directament posada a disposició dels responsables de formular la informació descriptiva de l'SCIIF. En aquest sentit, la documentació inclou informes elaborats per la funció d'auditoria interna, l'alta direcció i altres especialistes interns o externs en les seves funcions de suport a la Comissió d'Auditoria i Control.

4. Comparació de la informació detallada al punt 1 anterior amb el coneixement de l'SCIIF de l'entitat obtingut com a resultat d'aplicar els procediments realitzats en el marc dels treballs de l'auditoria de comptes anuals.

5. Lectura d'actes de reunions del Consell d'Administració, de la Comissió d'Auditoria i Control i d'altres comissions de l'entitat a l'efecte d'avaluar la consistència entre els afers que s'hi tracten en relació a l'SCIIF i a la informació detallada en el punt 1 anterior.

6. Obtenció de la carta de manifestacions relativa al treball fet signada pels responsables de preparar i formular la informació detallada en el punt 1 anterior.

Com a resultat dels procediments aplicats sobre la informació relativa a l'SCIIF, no s'han posat de manifest inconsistències o incidències que puguin afectar-la.

Aquest informe s'ha elaborat exclusivament en el marc dels requeriments establerts a l'article 540 del text refós la Llei de societats de capital, per la Circular núm. 5/2013, de 12 de juny, de la CNMV, modificada per la Circular núm. 7/2015, de 22 de desembre, de la CNMV i per la Circular núm. 2/2018, de 12 de juny, de la CNMV a l'efecte de la descripció de l'SCIIF en els informes anuals de govern corporatiu.

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L.

PRICEWATERHOUSECOOPERS AUDITORES, S.L.

Original en castellà signat per
Ramon Aznar i Pascua

22 de febrer de 2019

TIMBRE DEL ESTADO

CLASE 8.ª



ON2548070

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD SOBRE EL CONTENIDO DEL INFORME FINANCIERO ANUAL INDIVIDUAL DE CAIXABANK, S.A. CORRESPONDIENTE AL EJERCICIO 2018

Los abajo firmantes declaran que, hasta donde alcanza su conocimiento, las cuentas anuales elaboradas con arreglo a los principios de contabilidad aplicables ofrecen la imagen fiel del patrimonio, de la situación financiera y de los resultados de CaixaBank, S.A. y que el informe de gestión incluye un análisis fiel de la evolución y los resultados empresariales y de la posición de CaixaBank, S.A., junto con la descripción de los principales riesgos e incertidumbres a que se enfrenta.

Las Cuentas Anuales, propuesta de aplicación del resultado e Informe de Gestión de CAIXABANK, S.A., correspondientes al ejercicio 2018, formulados por el Consejo de Administración en su reunión del día 21 de febrero de 2019, constan en el reverso de 479 hojas de papel timbrado de clase 8ª del nº OM5249504 al nº OM5249715 ambas inclusive, del nº ON2488001 al nº ON2488154 ambas inclusive y del el nº ON2831068 al nº ON2831180 ambas inclusive y en el anverso y reverso de la hoja de papel timbrado de clase 8ª nº ON2548070 que contiene las firmas de los miembros del Consejo que los suscriben.

Valencia, 21 de febrero de 2019

Don Jordi Gual Solé
Presidente

Don Tomás Muniesa Arantegui
Vicepresidente

Don Gonzalo Gortázar Rotaeche
Consejero Delegado

Don Francesc Xavier Vives Torrents
Consejero Coordinador
No firma por no haber asistido presencialmente, sino mediante videoconferencia. El Secretario,

Doña Maria Teresa Bassons Boncompte
Consejera

Doña María Verónica Fisas Vergés
Consejera
No firma por no haber asistido presencialmente, sino mediante videoconferencia. El Secretario,

Fundación Bancaria Canaria Caja General de Ahorros de Canarias – Fundación CajaCanarias
Representada por:
Doña Natalia Aznárez Gómez
Consejera

Don Alejandro García-Bragado Dalmau
Consejero

Don Ignacio Garralda Ruiz de Velasco
Consejero

Don Javier Ibarz Alegria
Consejero

Don Alain Minc
Consejero

Doña María Amparo Moraleda Martínez
Consejera

Don John Shepard Reed
Consejero
No firma por no haber asistido presencialmente, sino mediante videoconferencia. El Secretario,

Don Juan Rosell Lastortras
Consejero
No firma por no haber asistido presencialmente, sino mediante videoconferencia. El Secretario,

Don Antonio Sáinz de Vicuña Barroso
Consejero

Don Eduardo Javier Sanchiz Irazu
Consejero

Don José Serna Masiá
Consejero

Doña Koro Usarraga Unsain
Consejera