

Cuentas anuales de CaixaBank, S.A.

2018

Cuentas anuales, propuesta de Aplicación del resultado e Informe de Gestión que el Consejo de Administración, en la sesión de 21 de febrero de 2019 acuerda elevar a la Junta General de Accionistas

CaixaBank

Informe de auditoría de cuentas anuales emitido por un auditor independiente

A los accionistas de CaixaBank, S.A.:

Informe sobre las cuentas anuales

Opinión

Hemos auditado las cuentas anuales de CaixaBank, S.A. (la Sociedad), que comprenden el balance a 31 de diciembre de 2018, la cuenta de pérdidas y ganancias, el estado de ingresos y gastos reconocidos, el estado total de cambios en el patrimonio neto, el estado de flujos de efectivo y la memoria correspondientes al ejercicio terminado en dicha fecha.

En nuestra opinión, las cuentas anuales adjuntas expresan, en todos los aspectos significativos, la imagen fiel del patrimonio y de la situación financiera de la Sociedad a 31 de diciembre de 2018, así como de sus resultados y flujos de efectivo correspondientes al ejercicio terminado en dicha fecha, de conformidad con el marco normativo de información financiera que resulta de aplicación (que se identifica en la Nota 1 de la memoria) y, en particular, con los principios y criterios contables contenidos en el mismo.

Fundamento de la opinión

Hemos llevado a cabo nuestra auditoría de conformidad con la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas vigente en España. Nuestras responsabilidades de acuerdo con dichas normas se describen más adelante en la sección *Responsabilidades del auditor en relación con la auditoría de las cuentas anuales* de nuestro informe.

Somos independientes de la Sociedad de conformidad con los requerimientos de ética, incluidos los de independencia, que son aplicables a nuestra auditoría de las cuentas anuales en España según lo exigido por la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas. En este sentido, no hemos prestado servicios distintos a los de la auditoría de cuentas ni han concurrido situaciones o circunstancias que, de acuerdo con lo establecido en la citada normativa reguladora, hayan afectado a la necesaria independencia de modo que se haya visto comprometida.

Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido proporciona una base suficiente y adecuada para nuestra opinión.

Cuestiones clave de la auditoría

Las cuestiones clave de la auditoría son aquellas cuestiones que, según nuestro juicio profesional, han sido de la mayor significatividad en nuestra auditoría de las cuentas anuales del periodo actual. Estas cuestiones han sido tratadas en el contexto de nuestra auditoría de las cuentas anuales en su conjunto, y en la formación de nuestra opinión sobre éstas, y no expresamos una opinión por separado sobre esas cuestiones.

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

Cuestiones clave de la auditoría	Modo en el que se han tratado en la auditoría

Deterioro por riesgo de crédito

La determinación del deterioro por riesgo de crédito es una de las estimaciones más significativas y complejas en la preparación de las cuentas anuales adjuntas. La evaluación de dicho deterioro se basa tanto en estimaciones individualizadas como en estimaciones colectivas de las coberturas y, en este caso, mediante la utilización de distintos modelos internos de la Sociedad en función de las distintas carteras o segmentos de riesgo de crédito.

El 1 de enero de 2018 entró en vigor la Circular 4/2017, de 27 de noviembre, del Banco de España cuya modificación principal supone que los modelos de cálculo de deterioro pasen a considerar la perdida esperada en lugar de la perdida incurrida.

Los modelos de valoración utilizados suponen un elevado componente de juicio y estimación para la determinación de las pérdidas esperadas por deterioro, así como un tratamiento masivo de datos, considerando aspectos tales como:

- La clasificación de las diferentes carteras crediticias en función de su riesgo y tipología de activo.
- La identificación y clasificación por fases ("staging") de los activos deteriorados o activos con incremento significativo del riesgo.
- La utilización de hipótesis con efecto significativo en las provisiones por riesgo de crédito constituidas, tales como escenarios macroeconómicos y su probabilidad de ocurrencia, vida esperada de la operación y existencia de prepagos, entre otras.
- Construcción de los parámetros para dichos modelos, como la probabilidad de deterioro y la pérdida por deterioro.
- El valor realizable de las garantías asociadas a las operaciones crediticias concedidas.

Nuestro trabajo ha incluido la participación de especialistas internos en modelos de riesgo de crédito y se ha centrado, en el análisis, evaluación y comprobación del control interno, así como en la realización de pruebas de detalle sobre las provisiones, tanto para las estimadas colectivamente como individualmente.

Respecto al sistema de control interno, entre otros, hemos realizado los siguientes procedimientos:

- Verificación de la adecuación de las distintas políticas y procedimientos de trabajo, así como de los modelos internos aprobados, a los requerimientos normativos aplicables y al modelo de gobierno de la Sociedad.
- Revisión de la evaluación periódica de riesgos y alertas de seguimiento efectuada por la Dirección de la Sociedad, así como de la efectiva realización del proceso de revisión periódico de expedientes de acreditados para el seguimiento de su clasificación y, en los casos en los que aplica, registro del deterioro.

Adicionalmente, hemos realizado pruebas de detalle consistentes en:

- Revisión de la metodología y comprobaciones de los principales modelos con respecto a: i) métodos de cálculo y segmentación; ii) criterios de clasificación de los activos crediticios por fases ("staging"); iii) estimación de los parámetros de perdida esperada (probabilidad de deterioro y valor realizable de las garantías); iv) fiabilidad y coherencia de la información utilizada tanto histórica como prospectiva; y v) recalibraciones y pruebas retrospectivas (backtesting) efectuadas en los modelos internos.
- Revisión del funcionamiento del "motor de cálculo" y re-ejecución del cálculo de provisiones colectivas de los modelos de estimación de deterioro por riesgo de crédito para ciertas carteras crediticias y contraste con los resultados obtenidos por la Dirección de la Sociedad.

Cuestiones clave de la auditoría	Modo en el que se han tratado en la auditoría
Periódicamente la Dirección de la Sociedad realiza recalibraciones de sus modelos internos con la finalidad de optimizar su capacidad predictiva, actualizando, en su caso, las variables consideradas o los algoritmos utilizados, así como pruebas retrospectivas (backtesting) para comparar las estimaciones de pérdidas esperadas estimadas con las realmente incurridas. El negocio de la Sociedad se centra principalmente en banca comercial en España. En este contexto, la Dirección de la Sociedad desarrolla modelos de riesgos adaptados a las tipologías de segmentos crediticios. Ver Notas 1.4, 2, 3.3 y 13 de las cuentas anuales adjuntas.	• Revisión de una muestra de expedientes de acreditados analizados de forma individualizada, para evaluar su adecuada clasificación y registro, en su caso, del correspondiente deterioro. • Revisión de los impactos registrados en los Fondos Propios de la Sociedad al 1 de enero de 2018 asociados a las estimaciones adicionales de deterioro por riesgo de crédito, derivadas de la entrada en vigor de la Circular 4/2017, del Banco de España. Como resultado de nuestras pruebas respecto a los cálculos y estimaciones en el importe del deterioro por riesgo de crédito no se han identificado diferencias, por encima de un rango razonable, en los importes registrados en las cuentas anuales adjuntas.
Deterioro y venta de los activos inmobiliarios provenientes de adjudicaciones La determinación del deterioro de los activos inmobiliarios provenientes de adjudicaciones es una de las estimaciones más significativas y complejas en la preparación de las cuentas anuales adjuntas. Dicha determinación conlleva un proceso que implica juicios y estimaciones, además de un tratamiento masivo de datos, y se realiza en función de las distintas tipologías de estos activos. La estimación del deterioro de los activos inmobiliarios con origen en su actividad crediticia que se adjudica CaixaBank, S.A o la sociedad tenedora de inmuebles del Grupo controlada al 100% por CaixaBank, S.A, a través de la dación en pago, compra o por vía judicial, se basa en metodologías internas para la evaluación del importe recuperable de este tipo de activos, estimando su valor razonable ajustado por su coste de venta, considerando un descuento frente al valor de referencia en función de la experiencia histórica del Grupo en la enajenación de bienes de similares características. La estimación del valor razonable se realiza a partir de la información y/o valor de tasación proporcionada por distintas sociedades y agencias de tasación.	Nuestro trabajo ha incluido la participación de especialistas internos en modelos de valoración de activos inmobiliarios provenientes de adjudicaciones y se ha centrado en el análisis, evaluación y comprobación del control interno, así como en la realización de pruebas de detalle sobre las provisiones estimadas para estos activos. Respecto al sistema de control interno, entre otros, hemos realizado los siguientes procedimientos: • Verificación de la adecuación de las distintas políticas y procedimientos de trabajo y de los modelos internos aprobados a los requerimientos normativos aplicables y al modelo de gobierno de la Sociedad. • Revisión de la actualización periódica de la valoración de los activos efectuada por la Dirección de la Sociedad a partir de tasaciones realizadas por distintas sociedades y agencias de tasación.

Cuestiones clave de la auditoría	Modo en el que se han tratado en la auditoría
Por otra parte, el 28 de junio de 2018 los administradores del Grupo acordaron vender un volumen significativo de la cartera de activos inmobiliarios del Grupo, entre los que se encuentran activos inmobiliarios de CaixaBank, S.A. y de la sociedad tenedora de inmuebles del Grupo, junto con la sociedad Servihabitat Servicios Inmobiliarios, S.L. (previa recompra de parte de la misma por CaixaBank, S.A.) a una compañía propiedad de Lone Star. Finalmente, con fecha 20 de diciembre de 2018, se ha cerrado esta operación de venta, una vez obtenidas las autorizaciones pertinentes, lo que ha implicado la desconsolidación de una parte significativa de la cartera inmobiliaria del Grupo, entre los que se encuentran activos de CaixaBank, S.A., y de la participación en Servihabitat Servicios Inmobiliarios, S.L. Adicionalmente, se ha realizado la actualización de la valoración de la participación del 100% de CaixaBank, S.A. en la sociedad tenedora de inmuebles del Grupo, una vez realizada la operación de venta de inmuebles antes mencionada. Ver Notas 2, 19 y 38.2 de las cuentas anuales adjuntas en lo referente al deterioro de los activos inmobiliarios provenientes de adjudicaciones, las Notas 1.8 y 37 de las cuentas anuales adjuntas en lo referente a la venta de los mismos y las Notas 2 y 15 de las cuentas anuales adjuntas en lo referente a la valoración de la sociedad participada por CaixaBank, S.A.	Adicionalmente, hemos realizado pruebas de detalle consistentes en: • Revisión del funcionamiento del "motor de cálculo" y re-ejecución del cálculo de provisiones de los modelos de estimación de deterioro de los activos inmobiliarios en función de las distintas categorías de activos. • Revisión de una muestra de tasaciones para evaluar que se ajustan a la normativa en vigor, razonabilidad y grado de actualización. De manera específica sobre la venta de un volumen significativo de la cartera de activos inmobiliarios, entre los que se encuentran activos de CaixaBank, S.A., junto con la sociedad Servihabitat Servicios Inmobiliarios, S.L. que ha tenido lugar durante el ejercicio 2018, hemos realizado las siguientes pruebas: • Revisión de la operación de recompra y posterior valoración de la sociedad Servihabitat Servicios Inmobiliarios, S.L y el adecuado registro de la misma en base a la normativa contable aplicable. • Lectura de la escritura de aportación no dineraria realizada a la sociedad Coral Homes, S.L. sobre los activos objeto de la venta y revisión de su adecuado tratamiento contable. • Lectura, revisión y análisis de las implicaciones contables del acuerdo de venta firmado entre las partes, así como la realización de una serie de comprobaciones: i) verificación del adecuado registro contable de la operación de venta en base a los términos acordados; ii) cotejo de la población de activos objetivo de venta con los registros contables de la Sociedad; y iii) obtención de todas las autorizaciones necesarias.

Cuestiones clave de la auditoría	Modo en el que se han tratado en la auditoría
	Finalmente, hemos revisado la actualización de la valoración realizada por la Dirección de CaixaBank, S.A. sobre su participación en la sociedad tenedora del mayor volumen de activos inmobiliarios del Grupo que han sido objeto de venta y verificado el adecuado registro contable del deterioro que resulta de dicha valoración. Como resultado de nuestras pruebas respecto a los cálculos y estimaciones en el importe del deterioro y venta de los activos inmobiliarios provenientes de adjudicaciones, así como del deterioro de la participación en la sociedad tenedora de activos, no se han identificado diferencias, por encima de un rango razonable, en los importes registrados en las cuentas anuales adjuntas.
Recuperabilidad de los activos por impuestos diferidos La evaluación de la recuperabilidad de los activos por impuestos diferidos es un ejercicio complejo y que requiere un elevado grado de juicio y estimación. La política de la Sociedad es la de reconocer los activos por impuestos diferidos sólo cuando se considera probable que se van a obtener en el futuro ganancias fiscales suficientes que permitan su recuperación. En este proceso, existen consideraciones específicas y complejas que la Dirección tiene en cuenta para evaluar tanto el reconocimiento como la posterior capacidad de recuperación de los activos fiscales diferidos registrados, basándose en proyecciones financieras y planes de negocio de la Sociedad, soportados por hipótesis definidas que se proyectan en un horizonte temporal, y considerando la normativa fiscal existente en cada momento. Adicionalmente, la Dirección somete el modelo de recuperabilidad de los activos por impuestos diferidos a la revisión de un experto fiscal independiente y a ejercicios periódicos de revisión (back test) para evaluar su predictibilidad. Ver Notas 2 y 23 de las cuentas anuales adjuntas.	Hemos documentado, con la colaboración de nuestros especialistas en el área fiscal, nuestro entendimiento y nuestra revisión del proceso de estimación efectuado por la Dirección de la Sociedad, centrando nuestros procedimientos en aspectos como: • Análisis de la estrategia fiscal planificada por la Dirección de la Sociedad para la recuperabilidad de los activos fiscales diferidos. • Revisión de la información utilizada para la elaboración del plan de negocio y de las hipótesis económicas y financieras consideradas, así como el cumplimiento de las mismas y de los planes de negocio elaborados mediante las pruebas de cumplimiento (back test) realizadas. • Revisión de las asunciones asumidas en las estimaciones para el cálculo de las diferencias temporarias, para evaluar que son completas, adecuadas y utilizables en los plazos establecidos. • Seguimiento de la recuperabilidad de los activos fiscales diferidos y de la revisión efectuada por el experto fiscal independiente de la Sociedad.

Cuestiones clave de la auditoría	Modo en el que se han tratado en la auditoría
	• Revisión de la razonabilidad de los importes de los activos por impuestos diferidos considerados monetizables. Como resultado de los procedimientos anteriores, hemos obtenido suficiente evidencia de auditoría para corroborar las estimaciones realizadas por la Dirección de la Sociedad sobre la recuperabilidad de los activos por impuestos diferidos.
Provisiones fiscales, legales y regulatorias Como resultado del curso normal de su actividad, la Sociedad puede encontrarse inmersa en procedimientos, tanto administrativos como judiciales o asuntos en arbitraje, de naturaleza fiscal, legal y/o regulatoria. Asimismo, existen otras situaciones aún no sujetas a proceso judicial alguno que, sin embargo, han precisado del registro de provisiones como son los aspectos de conducta con clientes y de compensación de los mismos. Generalmente, estos procedimientos finalizan tras un largo periodo de tiempo, resultando procesos complejos de acuerdo a la legislación vigente en la jurisdicción en la que se opera. La Dirección de la Sociedad, cuando así lo considera, registra una provisión por estos conceptos estimando, por tanto, el desembolso asociado como probable en base a las estimaciones realizadas, aplicando procedimientos de cálculo prudentes y consistentes con las condiciones de incertidumbre inherentes a las obligaciones que cubren. Por lo general, tanto la determinación del resultado previsto de dichos procedimientos como la evaluación de su efecto económico, conllevan su complejidad e incertidumbre en cuanto a su desenlace y/o cuantía definitiva. En consecuencia, el registro de las provisiones por litigios es una de las áreas en las que mayor grado de juicio y estimación es requerido. Ver Notas 2 y 21 de las cuentas anuales adjuntas.	Nuestra revisión del proceso de estimación de las provisiones fiscales, legales y regulatorias efectuado por la Dirección de la Sociedad y del análisis y evaluación del control interno de dicho proceso, ha consistido en los siguientes procedimientos: • Compresión de la política de calificación de los litigios y asignación de provisión, de acuerdo con la normativa contable aplicable. • Análisis de las principales demandas, tanto individuales como, en su caso, colectivas. • Obtención de la carta de confirmación de la asesoría jurídica de CaixaBank, S.A. para contrastar su evaluación del resultado esperado de los litigios, la totalidad de la información, el correcto registro de la provisión, así como la identificación de potenciales pasivos omitidos. • Con el apoyo de nuestros especialistas en el área fiscal, seguimiento de la evolución de las inspecciones fiscales abiertas, análisis de la estimación del resultado esperado de los procedimientos fiscales en curso más significativos y de las posibles contingencias en relación con el cumplimiento de las obligaciones tributarias para todos los periodos abiertos a inspección. • Análisis del registro, estimación y movimiento de provisiones contables. • Examen de las comunicaciones con los reguladores y análisis de las inspecciones regulatorias realizadas y en curso.

Cuestiones clave de la auditoría	Modo en el que se han tratado en la auditoría
	• Actualización hasta la fecha de este informe de posible información adicional que pudiera afectar a las reclamaciones, litigios y/o contingencias vigentes al 31 de diciembre de 2018. De forma específica para las provisiones constituidas para la compensación de clientes, nuestros procedimientos se centraron en: • Entendimiento del entorno de control, evaluación y comprobación de los controles asociados al cálculo y revisión de la provisión para la compensación de clientes, incluyendo el proceso y aprobación de las asunciones y resultados de las estimaciones efectuadas. • Evaluación de la metodología e hipótesis empleadas por la Dirección de la Sociedad, verificando que las mismas están en línea con la práctica del mercado. • Análisis de sensibilidad sobre los resultados del modelo ante posibles variaciones en las asunciones clave. El resultado de nuestro trabajo pone de manifiesto que, en general, los juicios y estimaciones de la Dirección de la Sociedad, en la evaluación de esta tipología de provisiones, están soportados y razonados en base a la información disponible.
Entorno de control de los sistemas de información La operativa y continuidad de la actividad de la Sociedad, por su naturaleza, y en especial el proceso de elaboración de la información financiera y contable, tiene una gran dependencia de los sistemas de información que integran su estructura tecnológica, por lo que un adecuado entorno de control sobre los mismos es de gran importancia para garantizar la continuidad del negocio de la Sociedad y el correcto procesamiento de la información. Además, conforme los sistemas se hacen más complejos, aumentan los riesgos asociados a las tecnologías de la información, de la organización y, por tanto, sobre la información que procesan.	Con la colaboración de nuestros especialistas en sistemas de información y procesos, nuestro trabajo ha consistido en: • Evaluar el entorno de control asociado a los sistemas de información y aplicaciones que soportan la operativa de la Sociedad, así como el registro y proceso del cierre contable de la Sociedad. En este contexto, se han ejecutado procedimientos para evaluar aspectos como la organización y gobierno del Área de Sistemas de Información, los controles sobre el mantenimiento y el desarrollo de las aplicaciones, la seguridad física y lógica y la explotación de los sistemas en el entorno de producción.

Cuestiones clave de la auditoría	Modo en el que se han tratado en la auditoría
A este respecto, la Dirección de la Sociedad tiene establecidos los procedimientos que considera oportunos en el entorno de los sistemas de información. La efectividad del marco general de control interno de los sistemas de información es un aspecto fundamental para soportar la operativa de la Sociedad, así como el proceso de registro y cierre contable. En este contexto, resulta necesario evaluar aspectos como la organización y gobierno del Área de Sistemas de Información, los controles sobre el mantenimiento y el desarrollo de las aplicaciones, la seguridad física y lógica y la explotación de dichos sistemas.	• Sobre los principales sistemas de información identificados y considerados relevantes en los procesos de negocio más significativos, previamente definidos, que soportan la operativa de la Sociedad y en el proceso de generación de información financiera, al objeto de analizar la integridad, exactitud y disponibilidad de la información, hemos realizado principalmente los siguientes procedimientos: ✓ Revisión de los controles en relación con aspectos derivados del proceso de explotación, desarrollo y mantenimiento de las aplicaciones, seguridad de éstas, así como las definiciones de las políticas de perfil de usuarios, accesos y segregación de funciones de los usuarios que acceden a estos sistemas. ✓ Realización del entendimiento de los procesos clave de negocio, identificación de controles automáticos existentes en las aplicaciones que los soportan y validación de los mismos. Adicionalmente, respecto al proceso de registro y cierre contable de los distintos sistemas de información de la Sociedad, hemos realizado los siguientes procedimientos adicionales: • Entendimiento y revisión del proceso de generación de asientos contables identificados como no standard, manuales y automáticos, considerados de riesgo. Extracción, validación de la completitud y filtrado de los asientos introducidos en la contabilidad, así como el análisis de la razonabilidad de dichos asientos. • Entendimiento y re-ejecución de ciertos cálculos realizados por la Dirección de la Sociedad y considerados de mayor impacto, especialmente los correspondientes a la periodificación de intereses de productos financieros (préstamos, créditos y depósitos) y de comisiones percibidas. Los resultados de nuestros procedimientos fueron, en términos generales, satisfactorios y no se han identificado aspectos relevantes que pudieran afectar a las cuentas anuales adjuntas.

Otras cuestiones

Las cuentas anuales de CaixaBank, S.A. correspondientes al ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2017 fueron auditadas por otro auditor que expresó una opinión favorable sobre dichas cuentas anuales el 23 de febrero de 2018.

Otra información: Informe de gestión

La otra información comprende exclusivamente el informe de gestión del ejercicio 2018, cuya formulación es responsabilidad de los administradores de la Sociedad y no forma parte integrante de las cuentas anuales.

Nuestra opinión de auditoría sobre las cuentas anuales no cubre el informe de gestión. Nuestra responsabilidad sobre la información contenida en el informe de gestión se encuentra definida en la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas, que establece dos niveles diferenciados sobre la misma:

a) Un nivel específico que resulta de aplicación al estado de la información no financiera, así como a determinada información incluida en el Informe Anual de Gobierno Corporativo, según se define en el art. 35.2. b) de la Ley 22/2015, de Auditoría de Cuentas, que consiste en comprobar únicamente que la citada información se ha facilitado en el informe de gestión, o en su caso, que se ha incorporado en éste la referencia correspondiente al informe separado sobre la información no financiera en la forma prevista en la normativa, y en caso contrario, a informar sobre ello.

b) Un nivel general aplicable al resto de la información incluida en el informe de gestión, que consiste en evaluar e informar sobre la concordancia de la citada información con las cuentas anuales, a partir del conocimiento de la entidad obtenido en la realización de la auditoría de las citadas cuentas y sin incluir información distinta de la obtenida como evidencia durante la misma, así como evaluar e informar de si el contenido y presentación de esta parte del informe de gestión son conformes a la normativa que resulta de aplicación. Si, basándonos en el trabajo que hemos realizado, concluimos que existen incorrecciones materiales, estamos obligados a informar de ello.

Sobre la base del trabajo realizado, según lo descrito anteriormente, hemos comprobado que la información mencionada en el apartado a) anterior se facilita en el informe de gestión y que el resto de la información que contiene el informe de gestión concuerda con la de las cuentas anuales del ejercicio 2018 y su contenido y presentación son conformes a la normativa que resulta de aplicación.

Responsabilidad de los administradores y de la Comisión de Auditoría y Control en relación con las cuentas anuales

Los administradores son responsables de formular las cuentas anuales adjuntas, de forma que expresen la imagen fiel del patrimonio, de la situación financiera y de los resultados de la Sociedad, de conformidad con el marco normativo de información financiera aplicable a la entidad en España, y del control interno que consideren necesario para permitir la preparación de cuentas anuales libres de incorrección material, debida a fraude o error.

En la preparación de las cuentas anuales, los administradores son responsables de la valoración de la capacidad de la Sociedad para continuar como empresa en funcionamiento, revelando, según corresponda, las cuestiones relacionadas con empresa en funcionamiento y utilizando el principio contable de empresa en funcionamiento excepto si los administradores tienen intención de liquidar la sociedad o de cesar sus operaciones, o bien no exista otra alternativa realista.

La Comisión de Auditoría y Control es responsable de la supervisión del proceso de elaboración y presentación de las cuentas anuales.

Responsabilidades del auditor en relación con la auditoría de las cuentas anuales

Nuestros objetivos son obtener una seguridad razonable de que las cuentas anuales en su conjunto están libres de incorrección material, debida a fraude o error, y emitir un informe de auditoría que contiene nuestra opinión.

Seguridad razonable es un alto grado de seguridad pero no garantiza que una auditoría realizada de conformidad con la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas vigente en España siempre detecte una incorrección material cuando existe. Las incorrecciones pueden deberse a fraude o error y se consideran materiales si, individualmente o de forma agregada, puede preverse razonablemente que influyan en las decisiones económicas que los usuarios toman basándose en las cuentas anuales.

Como parte de una auditoría de conformidad con la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas vigente en España, aplicamos nuestro juicio profesional y mantenemos una actitud de escepticismo profesional durante toda la auditoría. También:

- Identificamos y valoramos los riesgos de incorrección material en las cuentas anuales, debida a fraude o error, diseñamos y aplicamos procedimientos de auditoría para responder a dichos riesgos y obtenemos evidencia de auditoría suficiente y adecuada para proporcionar una base para nuestra opinión. El riesgo de no detectar una incorrección material debida a fraude es más elevado que en el caso de una incorrección material debida a error, ya que el fraude puede implicar colusión, falsificación, omisiones deliberadas, manifestaciones intencionadamente erróneas, o la elusión del control interno.

- Obtenemos conocimiento del control interno relevante para la auditoría con el fin de diseñar procedimientos de auditoría que sean adecuados en función de las circunstancias, y no con la finalidad de expresar una opinión sobre la eficacia del control interno de la entidad.

- Evaluamos si las políticas contables aplicadas son adecuadas y la razonabilidad de las estimaciones contables y la correspondiente información revelada por los administradores.

- Concluimos sobre si es adecuada la utilización, por los administradores, del principio contable de empresa en funcionamiento y, basándonos en la evidencia de auditoría obtenida, concluimos sobre si existe o no una incertidumbre material relacionada con hechos o con condiciones que pueden generar dudas significativas sobre la capacidad de la Sociedad para continuar como empresa en funcionamiento. Si concluimos que existe una incertidumbre material, se requiere que llamemos la atención en nuestro informe de auditoría sobre la correspondiente información revelada en las cuentas anuales o, si dichas revelaciones no son adecuadas, que expresemos una opinión modificada. Nuestras conclusiones se basan en la evidencia de auditoría obtenida hasta la fecha de nuestro informe de auditoría. Sin embargo, los hechos o condiciones futuros pueden ser la causa de que la Sociedad deje de ser una empresa en funcionamiento.

- Evaluamos la presentación global, la estructura y el contenido de las cuentas anuales, incluida la información revelada, y si las cuentas anuales representan las transacciones y hechos subyacentes de un modo que logran expresar la imagen fiel.

Nos comunicamos con la Comisión de Auditoría y Control de la entidad en relación con, entre otras cuestiones, el alcance y el momento de realización de la auditoría planificados y los hallazgos significativos de la auditoría, así como cualquier deficiencia significativa del control interno que identificamos en el transcurso de la auditoría.

También proporcionamos a la Comisión de Auditoría y Control de la entidad una declaración de que hemos cumplido los requerimientos de ética aplicables, incluidos los de independencia, y nos hemos comunicado con la misma para informar de aquellas cuestiones que razonablemente puedan suponer una amenaza para nuestra independencia y, en su caso, de las correspondientes salvaguardas.

Entre las cuestiones que han sido objeto de comunicación a la Comisión de Auditoría y Control de la entidad, determinamos las que han sido de la mayor significatividad en la auditoría de las cuentas anuales del periodo actual y que son, en consecuencia, las cuestiones clave de la auditoría.

Describimos esas cuestiones en nuestro informe de auditoría salvo que las disposiciones legales o reglamentarias prohíban revelar públicamente la cuestión.

Informe sobre otros requerimientos legales y reglamentarios

Informe adicional para la Comisión de Auditoría y Control

La opinión expresada en este informe es coherente con lo manifestado en nuestro informe adicional para la Comisión de Auditoría y Control de la Sociedad de fecha 22 de febrero de 2019.

Periodo de contratación

La Junta General Ordinaria de Accionistas celebrada el 6 de abril de 2017 nos nombró como auditores por un período de tres años, contados a partir del ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2018.

Servicios prestados

Los servicios de auditoría y aquellos otros permitidos distintos de la auditoría de cuentas que han sido prestados a la Sociedad se detallan en la Nota 33 de la memoria de las cuentas anuales adjuntas.

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L. (S0242)

Ramón Aznar Pascua (15414)

22 de febrero de 2019

AUDITORES
INSTITUTO DE CENSORES JURADOS DE CUENTAS DE ESPAÑA

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L.

Año 2019 Nº 20/19/000842
SELLO CORPORATIVO: 96,00 EUR

Informe de auditoría de cuentas sujeto a la normativa de auditoría de cuentas española o internacional

CUENTAS ANUALES DE CAIXABANK DEL EJERCICIO 2018

- Balances a 31 de diciembre de 2018 y 2017, antes de la aplicación del resultado
- Cuentas de pérdidas y ganancias correspondientes a los ejercicios anuales acabados el 31 de diciembre de 2018 y 2017
- Estados de cambios en el patrimonio neto correspondientes a los ejercicios anuales acabados el 31 de diciembre de 2018 y 2017
  - Estados de ingresos y gastos reconocidos
  - Estados totales de cambios en el patrimonio neto
- Estados de flujos de efectivo correspondientes a los ejercicios anuales finalizados el 31 de diciembre de 2018 y 2017
- Memoria correspondiente al ejercicio anual acabado el 31 de diciembre de 2018

BALANCES

ACTIVO

(Miles de euros)

	31-12-2018	31-12-2017 (*)
Efectivo, saldos en efectivo en bancos centrales y otros depósitos a la vista (Nota 9)	**16.438.533**	**18.796.313**
Activos financieros mantenidos para negociar (Nota 10)	**17.041.675**	**16.124.866**
Derivados	16.033.447	14.804.098
Instrumentos de patrimonio	266.762	268.242
Valores representativos de deuda	741.466	1.052.526
Activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados (Nota 11)	**473.172**	
Instrumentos de patrimonio	61.343	
Valores representativos de deuda	85.000	
Préstamos y anticipos	326.829	
Clientela	326.829	
Activos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados (Nota 1)		**116**
Instrumentos de patrimonio		116
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global (Nota 12)	**19.902.806**	
Instrumentos de patrimonio	2.856.935	
Valores representativos de deuda	17.045.871	
Activos financieros disponibles para la venta (Nota 1)		**16.192.506**
Instrumentos de patrimonio		2.473.837
Valores representativos de deuda		13.718.669
Activos financieros a coste amortizado (Nota 13)	**222.921.813**	
Valores representativos de deuda	13.893.505	
Préstamos y anticipos	209.028.308	
Bancos centrales		
Entidades de crédito	7.488.048	
Clientela	201.540.260	
Préstamos y partidas a cobrar (Nota 1)		**213.261.388**
Valores representativos de deuda		1.374.602
Préstamos y anticipos		211.886.786
Entidades de crédito		6.927.325
Clientela		204.959.461
Inversiones mantenidas hasta el vencimiento (Nota 1)		**11.070.175**
Derivados - contabilidad de coberturas (Nota 14)	**2.087.595**	**2.645.873**
Cambios del valor razonable de los elementos cubiertos de una cartera con cobertura de riesgo de tipo de interés (Nota 14)	**205.733**	**(9.726)**
Inversiones en dependientes, negocios conjuntos y asociadas (Nota 15)	**10.467.667**	**13.450.504**
Entidades del grupo	8.988.862	9.163.376
Negocios conjuntos	90.863	129.688
Entidades asociadas	1.387.942	4.157.440
Activos tangibles (Nota 16)	**3.001.456**	**2.920.257**
Inmovilizado material	2.941.769	2.807.268
De uso propio	2.941.769	2.807.268
Inversiones inmobiliarias	59.687	112.989
Activos intangibles (Nota 17)	**1.113.779**	**1.326.768**
Fondo de comercio	735.325	958.782
Otros activos intangibles	378.454	367.986
Activos por impuestos	**9.069.357**	**8.622.377**
Activos por impuestos corrientes	1.176.029	730.347
Activos por impuestos diferidos (Nota 23)	7.893.328	7.892.030
Otros activos (Nota 18)	**3.483.315**	**3.141.491**
Contratos de seguros vinculados a pensiones	2.055.883	2.117.090
Existencias	13.006	6.345
Resto de los otros activos	1.414.426	1.018.056
Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta (Nota 19)	**359.977**	**855.649**
TOTAL ACTIVO	**306.566.878**	**308.398.557**
Compromisos de préstamos concedidos (Nota 24)	53.501.826	52.232.410
Garantías financieras concedidas (Nota 24)	4.764.699	5.095.290
Otros compromisos concedidos (Nota 24)	18.609.622	18.832.401
Promemoria - Instrumentos financieros prestados o entregados como garantía con derecho de venta o pignoración		
Activos financieros mantenidos para negociar	469.158	1.052.526
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global	2.801.468	
Activos financieros disponibles para la venta		7.333.479
Activos financieros a coste amortizado	98.024.006	
Préstamos y partidas a cobrar		90.327.313
Inversiones mantenidas hasta el vencimiento		3.600.019

(*) Se presenta única y exclusivamente a efectos comparativos (véase Nota 1)

BALANCES
PASIVO
(Miles de euros)

	31-12-2018	31-12-2017 (*)
Pasivos financieros mantenidos para negociar (Nota 10)	**16.327.267**	**15.213.577**
Derivados	15.928.364	14.469.285
Posiciones cortas de valores	398.903	744.292
Pasivos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados (Nota 1)		**116**
Otros pasivos financieros		116
Pasivos financieros a coste amortizado (Nota 20)	**260.473.469**	**261.753.290**
Depósitos	228.878.931	230.508.106
Bancos centrales	28.053.220	29.685.311
Entidades de crédito	5.629.246	8.964.624
Clientela	195.196.465	191.858.171
Valores representativos de deuda emitidos	26.890.932	27.385.271
Otros pasivos financieros	4.703.606	3.859.913
Derivados - contabilidad de coberturas (Nota 14)	**737.398**	**723.289**
Cambios del valor razonable de los elementos cubiertos de una cartera con cobertura del riesgo de tipo de interés (Nota 14)	**1.239.995**	**1.409.748**
Provisiones (Nota 21)	**4.297.928**	**4.704.599**
Pensiones y otras obligaciones de prestaciones definidas post-empleo	1.986.878	2.105.931
Otras retribuciones a los empleados a largo plazo	1.071.631	1.222.557
Cuestiones procesales y litigios por impuestos pendientes	640.551	727.621
Compromisos y garantías concedidos	242.545	261.948
Restantes provisiones	356.323	386.542
Pasivos por impuestos	**1.007.890**	**984.384**
Pasivos por impuestos corrientes	379.798	227.681
Pasivos por impuestos diferidos (Nota 23)	628.092	756.703
Otros pasivos (Nota 18)	**1.627.028**	**1.628.408**
TOTAL PASIVO	**285.710.975**	**286.417.411**
Pro-memoria		
Pasivos subordinados		
Pasivos financieros a coste amortizado	5.456.302	5.999.252

(*) Se presenta única y exclusivamente a efectos comparativos (véase Nota 1).

BALANCES

PATRIMONIO NETO

(Miles de euros)

	31-12-2018	31-12-2017 (*)
FONDOS PROPIOS **(Nota 22)**	21.641.086	21.956.181
Capital	**5.981.438**	**5.981.438**
Prima de emisión	**12.032.802**	**12.032.802**
Otros elementos de patrimonio neto	**19.205**	**10.054**
Ganancias acumuladas	**5.982.788**	**5.055.789**
Otras reservas	**(3.110.427)**	**(2.121.960)**
(-) Acciones propias	**(8.762)**	**(11.619)**
Resultado del ejercicio	**1.162.560**	**1.428.131**
(-) Dividendos a cuenta (Nota 6)	**(418.518)**	**(418.454)**
OTRO RESULTADO GLOBAL ACUMULADO **(Nota 22)**	(785.183)	24.965
Elementos que no se reclasificarán en resultados	**(1.048.943)**	**0**
Ganancias o (-) pérdidas actuariales en planes de pensiones de prestaciones definidas	(11.476)	
Cambios en el valor razonable de instrumentos de patrimonio medidos a valor razonable con cambios otro resultado global	(1.037.467)	
Elementos que pueden reclasificarse en resultados	**263.760**	**24.965**
Conversión en divisas	200	(1.270)
Derivados de cobertura. Reservas de cobertura de flujos de efectivo [parte eficaz]	25.115	16.657
Cambios en el valor razonable de los valores representativos de deuda medidos a valor razonable con cambios en otro resultado global	238.445	
Activos financieros disponibles para la venta		9.578
Instrumentos de deuda		395.604
Instrumentos de patrimonio		(386.026)
TOTAL PATRIMONIO NETO	**20.855.903**	**21.981.146**
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO NETO	**306.566.878**	**308.398.557**

(*) Se presenta única y exclusivamente a efectos comparativos (véase Nota 1).

CUENTAS DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS

(Miles de euros)

	31-12-2018	31-12-2017 (*)
Ingresos por intereses **(Nota 26)**	4.288.692	4.297.184
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global (1)	210.509	266.782
Activos financieros a coste amortizado (2)	3.865.777	3.868.713
Restantes ingresos por intereses	212.406	161.689
Gastos por intereses **(Nota 27)**	(777.259)	(840.179)
MARGEN DE INTERESES	**3.511.433**	**3.457.005**
Ingresos por dividendos **(Nota 28)**	1.483.450	998.686
Ingresos por comisiones **(Nota 29)**	2.200.545	2.108.427
Gastos por comisiones **(Nota 29)**	(169.881)	(151.178)
Ganancias o pérdidas al dar de baja en cuentas activos y pasivos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados, netas **(Nota 30)**	130.147	95.381
Activos financieros a coste amortizado	(22.301)	
Restantes activos y pasivos financieros	152.448	
Ganancias o pérdidas por activos y pasivos financieros mantenidos para negociar, netas **(Nota 30)**	(23.511)	38.249
Otras ganancias o pérdidas	(23.511)	
Ganancias o pérdidas por activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados, netas **(Nota 30)**	(3.985)	
Reclasificación de activos financieros desde valor razonable con cambios en otro resultado global		
Reclasificación de activos financieros desde coste amortizado		
Otras ganancias o pérdidas	(3.985)	
Ganancias o pérdidas resultantes de la contabilidad de coberturas, netas **(Nota 30)**	33.328	(7.964)
Diferencias de cambio, netas	36.899	66.570
Otros ingresos de explotación **(Nota 31)**	50.266	207.482
Otros gastos de explotación **(Nota 31)**	(518.576)	(525.269)
MARGEN BRUTO	**6.730.115**	**6.287.389**
Gastos de administración	(3.428.695)	(3.308.367)
Gastos de personal **(Nota 32)**	(2.451.830)	(2.426.115)
Otros gastos de administración **(Nota 33)**	(976.865)	(882.252)
Amortización **(Notas 16 y 17)**	(447.398)	(483.244)
Provisiones o reversión de provisiones **(Nota 21)**	(251.259)	(471.113)
Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de activos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados y pérdidas o ganancias netas por modificación **(Nota 34)**	19.331	(812.657)
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global	(1.558)	
Activos financieros a coste amortizado	20.889	
Activos financieros disponibles para la venta		(133.664)
Préstamos y partidas a cobrar		(678.993)
Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de inversiones en dependientes, negocios conjuntos o asociadas **(Nota 15)**	(817.557)	433.174
Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de activos no financieros **(Notas 35, 17, 16)**	(43.717)	(95.791)
Activos tangibles	(20.067)	(26.174)
Activos intangibles	(24.096)	(69.617)
Otros	446	
Ganancias o pérdidas al dar de baja en cuentas activos no financieros, netas **(Nota 15y 36)**	(154.185)	20.930
Ganancias o pérdidas procedentes de activos no corrientes y grupos enajenables de elementos clasificados como mantenidos para la venta no admisibles como actividades interrumpidas (neto) **(Nota 19 y 37)**	(16.920)	(1.968)
GANANCIAS O PÉRDIDAS ANTES DE IMPUESTOS PROCEDENTES DE LAS ACTIVIDADES CONTINUADAS	**1.589.715**	**1.568.353**
Gastos o ingresos por impuestos sobre los resultados de las actividades continuadas **(Nota 23)**	(427.155)	(140.222)
GANANCIAS O PÉRDIDAS DESPUÉS DE IMPUESTOS PROCEDENTES DE LAS ACTIVIDADES CONTINUADAS	**1.162.560**	**1.428.131**
RESULTADO DEL EJERCICIO	**1.162.560**	**1.428.131**

(*) Se presenta única y exclusivamente a efectos comparativos (véase Nota 1).
(1) Incluye a 31-12-2017 los intereses de los activos financieros disponibles para la venta (Circular 4/2004).
(2) Incluye a 31-12-2017 los intereses de los préstamos y partidas a cobrar (Circular 4/2004).

ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO NETO (PARTE A)

ESTADOS DE INGRESOS Y GASTOS RECONOCIDOS

(Miles de euros)

	31-12-2018	31-12-2017 (*)
RESULTADO DEL EJERCICIO	**1.162.560**	**1.428.131**
OTRO RESULTADO GLOBAL	**(809.191)**	**(136.007)**
Elementos que no se reclasificarán en resultados	(661.959)	
Ganancias o pérdidas actuariales en planes de pensiones de prestaciones definidas	(16.394)	
Cambios del valor razonable de los instrumentos de patrimonio valorados a valor razonable con cambios en otro resultado global (Nota 12)	(681.307)	
Impuesto sobre las ganancias relativo a elementos que no se reclasificarán	35.742	
Elementos que pueden reclasificarse en resultados	(147.232)	(136.007)
Conversión de divisas	1.454	(2.713)
Ganancias/(pérdidas) por cambio de divisas contabilizadas en el patrimonio neto	1.454	(2.713)
Coberturas de flujos de efectivo (parte eficaz)	19.876	2.265
Ganancias/(pérdidas) de valor contabilizadas en el patrimonio neto	(53.961)	44.591
Transferido a resultados	73.837	(42.326)
Instrumentos de deuda a valor razonable con cambios en otro resultado global	(173.214)	
Ganancias/(pérdidas) de valor contabilizadas en el patrimonio neto	(53.517)	
Transferido a resultados	(119.697)	
Activos financieros disponibles para la venta		(189.365)
Ganancias/(pérdidas) de valor contabilizadas en el patrimonio neto		(291.564)
Transferido a resultados		102.199
Impuesto sobre las ganancias relativo a los elementos que pueden reclasificarse en resultados	4.652	53.806
RESULTADO GLOBAL TOTAL DEL EJERCICIO	**353.369**	**1.292.124**

(*) Se presenta única y exclusivamente a efectos comparativos (véase Nota 1).

ESTADOS DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO NETO (PARTE B)
ESTADOS TOTALES DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO NETO

(Miles de euros)

	FONDOS PROPIOS									
	CAPITAL	PRIMA DE EMISION	OTROS ELEMENTOS DEL PATRIMO-NIO NETO	GANANCIAS ACUMULADAS	OTRAS RESERVAS	MENOS: ACCIONES PROPIAS	RESULTADO DEL EJERCICIO	MENOS: DIVIDENDOS A CUENTA	OTRO RESULTADO GLOBAL ACUMULADO	TOTAL
SALDO DE APERTURA 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
Efectos de la corrección de errores										
Efectos de los cambios en las políticas contables										
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
RESULTADO GLOBAL TOTAL DEL EJERCICIO							1.428.131		(136.007)	1.292.124
OTRAS VARIACIONES DEL PATRIMONIO NETO			2.555	443.289	(26.611)	2.622	(1.035.077)	(241.274)		(854.496)
Dividendos (o remuneraciones a los socios)				(358.675)				(418.454)		(777.129)
Compra de acciones propias (Nota 22)						(40)				(40)
Venta o cancelación de acciones propias (Nota 22)					34	2.662				2.696
Transferencias entre componentes del patrimonio neto				857.897			(1.035.077)	177.180		
Otros aumentos/disminuciones del patrimonio neto			2.555	(55.933)	(26.645)					(80.023)
SALDO DE APERTURA 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
Efectos de la corrección de errores										
Efectos de los cambios en las políticas contables (Nota 1)					(591.599)				(957)	(592.556)
SALDO DE APERTURA 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
RESULTADO GLOBAL TOTAL DEL EJERCICIO							1.162.560		(809.191)	353.369
OTRAS VARIACIONES DEL PATRIMONIO NETO			9.151	926.999	(396.868)	2.857	(1.428.131)	(64)		(886.056)
Dividendos (o remuneraciones a los socios) (Nota 6)				(478.307)				(418.518)		(896.825)
Compra de acciones propias (Nota 22)						(118)				(118)
Venta o cancelación de acciones propias (Nota 22)					308	2.975				3.283
Transferencias entre componentes del patrimonio neto				1.009.677			(1.428.131)	418.454		
Otros aumentos/disminuciones del patrimonio neto			9.151	395.629	(397.176)					7.604
SALDO DE CIERRE 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**

ESTADOS DE FLUJOS DE EFECTIVO (MÉTODO INDIRECTO)

(Miles de euros)

	2018	2017 (*)
A) FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE EXPLOTACIÓN	(1.258.136)	6.562.353
Resultado del ejercicio	**1.162.560**	**1.428.131**
Ajustes para obtener los flujos de efectivo de las actividades de explotación	**2.053.668**	**1.545.970**
Amortización	447.398	483.244
Otros ajustes	1.606.270	1.062.726
Aumento/(Disminución) neto de los activos de explotación	**(3.972.745)**	**6.093.290**
Activos financieros mantenidos para negociar	(916.808)	1.971.278
Activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados	49.932	
Activos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados	(116)	(116)
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global	(3.329.053)	
Activos financieros disponibles para la venta		868.814
Activos financieros a coste amortizado	(950.190)	
Préstamos y partidas a cobrar		3.232.993
Otros activos de explotación	1.173.490	20.321
Aumento/(Disminución) neto de los pasivos de explotación	**42.101**	**(2.658.190)**
Pasivos financieros mantenidos para negociar	1.113.690	(1.507.171)
Pasivos financieros a coste amortizado	(464.016)	168.202
Otros pasivos de explotación	(607.573)	(1.319.221)
Cobros/(Pagos) por impuesto sobre las ganancias	**(543.720)**	**153.152**
B) FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE INVERSIÓN	697.015	(3.041.041)
Pagos:	**(1.218.347)**	**(3.838.487)**
Activos tangibles	(379.608)	(244.783)
Activos intangibles	(107.569)	(129.898)
Inversiones en dependientes, negocios conjuntos y asociadas	(623.837)	(47.923)
Otras unidades de negocio	(61.666)	(644.523)
Activos no corrientes y pasivos que se han clasificado como mantenidos para la venta	(45.667)	(6.836)
Inversiones mantenidas hasta el vencimiento		(2.764.524)
Cobros:	**1.915.362**	**797.446**
Activos tangibles	79.137	95.186
Activos intangibles	24.526	
Inversiones en dependientes, negocios conjuntos y asociadas	1.557.293	1.236
Activos no corrientes y pasivos que se han clasificado como mantenidos para la venta	254.406	701.024
C) FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE FINANCIACIÓN	(1.792.318)	2.303.628
Pagos:	**(7.830.600)**	**(5.574.068)**
Dividendos (Nota 6)	(896.825)	(777.129)
Pasivos subordinados	(2.072.000)	(1.301.502)
Adquisición de instrumentos de patrimonio propio	(118)	(40)
Otros pagos relacionados con actividades de financiación	(4.861.657)	(3.495.397)
Cobros:	**6.038.282**	**7.877.696**
Pasivos subordinados (Nota 20)	2.250.000	2.150.000
Enajenación de instrumentos de patrimonio propio	3.282	2.696
Otros cobros relacionados con actividades de financiación	3.785.000	5.725.000
D) EFECTO DE LAS VARIACIONES DE LOS TIPOS DE CAMBIO	(4.341)	(2.316)
E) AUMENTO/(DISMINUCIÓN) NETO DEL EFECTIVO Y EQUIVALENTES (A+B+C+D)	(2.357.780)	5.822.624
F) EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL INICIO DEL EJERCICIO	18.796.313	12.973.689
G) EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL FINAL DEL EJERCICIO (E+F)	16.438.533	18.796.313
COMPONENTES DEL EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL FINAL DEL EJERCICIO (Nota 9)		
Efectivo	2.188.358	1.955.938
Saldos equivalentes al efectivo en bancos centrales	13.833.523	16.403.415
Otros activos financieros	416.652	436.960
TOTAL EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL FINAL DEL EJERCICIO	**16.438.533**	**18.796.313**

(*) Se presenta única y exclusivamente a efectos comparativos.

NOTAS A LA MEMORIA DE CAIXABANK A 31 DE DICIEMBRE DE 2018

Índice de notas explicativas

Página

1. Naturaleza de la Entidad, bases de presentación y otra información 13
2. Principios y políticas contables y criterios de valoración aplicados 20
3. Gestión del riesgo 43
4. Gestión de la solvencia 106
5. Distribución de resultados 109
6. Retribución al accionista y beneficios por acción 110
7. Combinaciones de negocios y fusiones 111
8. Retribuciones del «personal clave de la dirección» 112
9. Efectivo, saldos en efectivo en bancos centrales y otros depósitos a la vista 117
10. Activos y pasivos financieros mantenidos para negociar 118
11. Activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados 120
12. Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global 121
13. Activos financieros a coste amortizado 123
14. Derivados - contabilidad de coberturas (activo y pasivo) 126
15. Inversiones en dependientes, negocios conjuntos y asociadas 131
16. Activos tangibles 134
17. Activos intangibles 136
18. Otros activos y pasivos 138
19. Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta 139
20. Pasivos financieros 140
21. Provisiones 144
22. Patrimonio neto 151
23. Situación fiscal 154
24. Garantías y compromisos contingentes concedidos 157
25. Otra información significativa 158
26. Ingresos por intereses 164
27. Gastos por intereses 165
28. Ingresos por dividendos 166
29. Comisiones 167
30. Ganancias o pérdidas por activos y pasivos financieros 168
31. Otros Ingresos y otros gastos de explotación 169
32. Gastos de personal 170
33. Otros gastos de administración 171
34. Deterioro del valor o reversión del deterioro de activos financieros no valorados a valor razonable con cambio en resultados 173

35. Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de activos no financieros 174
36. Ganancias o pérdidas al dar de baja en cuentas activos no financieros y participaciones (neto) 175
37. Ganancias o pérdidas procedentes de activos no corrientes y grupos enajenables de elementos clasificados como mantenidos para la venta no admisibles como operaciones interrumpidas.....176
38. Información sobre el valor razonable 177
39. Información requerida por la Ley del Mercado Hipotecario 185
40. Transacciones con partes vinculadas.....190
41. Otros requerimientos de información.....193
42. Estados de flujos de efectivo 195
Anexo 1 - Participaciones de CaixaBank en sociedades dependientes del Grupo CaixaBank.....196
Anexo 2 - Participaciones de CaixaBank en negocios conjuntos del Grupo CaixaBank 203
Anexo 3 – Participaciones en sociedades asociadas de CaixaBank 204
Anexo 4 – Otros desgloses fiscales 209
Anexo 5 - Notificaciones sobre adquisición y venta de participaciones en el capital en el ejercicio 2018.....210
Anexo 6 – Relación de agentes.....211
Propuesta de aplicación del resultado de CaixaBank 212

MEMORIA CORRESPONDIENTE AL EJERCICIO ANUAL FINALIZADO EL 31 DE DICIEMBRE DE 2018

CAIXABANK, SA

MEMORIA CORRESPONDIENTE AL EJERCICIO ANUAL 2018

De acuerdo con la normativa vigente sobre el contenido de las cuentas anuales, esta Memoria completa, amplía y comenta el balance, la cuenta de pérdidas y ganancias, el estado de cambios en el patrimonio neto y el estado de flujos de efectivo y forma con ellos una unidad, con el objetivo de mostrar la imagen fiel del patrimonio y de la situación financiera de CaixaBank a 31 de diciembre de 2018, como también de los resultados de sus operaciones, de los cambios en el patrimonio neto y de los flujos de efectivo, que se han producido en el ejercicio anual finalizado en esa fecha.

1. Naturaleza de la Entidad, bases de presentación y otra información

1.1. Naturaleza de la Entidad

CaixaBank, SA (en adelante, CaixaBank o la Entidad) con NIF A08663619 y domicilio social y fiscal en Valencia, calle Pintor Sorolla, 2-4, es una entidad cotizada desde el 1 de julio de 2011 e inscrita en el Registro de Entidades de Crédito del Banco de España.

CaixaBank es la empresa matriz del conglomerado financiero integrado por las entidades del Grupo que tienen la condición de reguladas, clasificándose CaixaBank como entidad supervisada significativa, formando CaixaBank, junto con las entidades de crédito de su Grupo, un grupo supervisado significativo del que CaixaBank es la entidad al máximo nivel de consolidación prudencial.

El objeto social de CaixaBank consiste principalmente en:

- la realización de toda clase de actividades, operaciones, actos, contratos y servicios propios del negocio de banca en general, incluida la prestación de servicios de inversión y servicios auxiliares, y la realización de actividades de agencia de seguros;
- la recepción de fondos del público en forma de depósito irregular o en otras análogas, para su aplicación por cuenta propia a operaciones activas de crédito y de microcrédito, y a otras inversiones, prestando a la clientela servicios de giro, transferencia, custodia, mediación y otros; y
- la adquisición, tenencia, disfrute y enajenación de toda clase de títulos valores y la formulación de oferta pública de adquisición y venta de valores, así como de toda clase de participaciones en cualquier sociedad o empresa.

Como entidad bancaria cotizada, se encuentra sujeta a la supervisión del Banco Central Europeo y de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV), si bien las entidades del Grupo se encuentran sujetas a supervisión de organismos complementarios y sectoriales.

1.2. Bases de presentación

Las cuentas anuales han sido formuladas por los Administradores de acuerdo al marco normativo de información financiera aplicable a la Entidad a 31 de diciembre de 2018, que es el establecido en la Circular 4/2017 del Banco de España, de 27 de noviembre, así como sus posteriores modificaciones en vigor al cierre del ejercicio.

Las cuentas anuales se han preparado a partir de los registros de contabilidad mantenidos por CaixaBank y se presentan de acuerdo con el marco normativo de información financiera que le resulta de aplicación y en particular, los principios y criterios contables en él contenidos, de forma que muestran la imagen fiel del patrimonio, de la situación financiera, de los resultados de la Entidad y de los flujos de efectivo habidos durante el correspondiente ejercicio.

Las cifras se presentan en miles de euros a no ser que se indique otra unidad monetaria alternativa. Determinada información financiera de esta memoria ha sido redondeada y, consecuentemente, las cifras mostradas como totales en este documento pueden variar ligeramente de la operación aritmética exacta de las cifras que le preceden. Asimismo, a la hora de determinar la información que debe revelarse en esta memoria, se ha tenido en cuenta su importancia relativa en relación con el periodo contable anual.

Normativa contable emitida por el Banco de España que ha entrado en vigor en el ejercicio 2018

Con fecha 6 de diciembre de 2017 se publicó la Circular 4/2017, la cual incorpora la NIIF 9 y NIIF 15 a partir del 1 de enero de 2018 en el ordenamiento español, constituyendo la adaptación de las NIIF adoptadas por la Unión Europea al sector de las entidades de crédito españolas.

Su entrada en vigor es el 1 de enero de 2018 y resulta aplicable a las cuentas anuales referidas a ejercicios iniciados a partir de dicha fecha, quedando derogada la Circular 4/2004 de 22 de diciembre.

Normativa contable emitida por el Banco de España que entrará en vigor en el ejercicio 2019

Con fecha 28 de diciembre 2018 Banco de España publicó la nueva Circular 2/2018 por la que se modifica principalmente el marco normativo de información financiera por la transposición de la Norma Internacional de Información Financiera 16 relativa a contratos de arrendamiento (NIIF 16).

La principal diferencia con la normativa vigente reside en el tratamiento contable para el arrendatario, ya que la contabilización de estos contratos por el arrendador se mantiene sin cambios relevantes.

Con la normativa vigente, el arrendatario distingue entre arrendamientos financieros –por los que reconoce un activo por el bien arrendado y un pasivo por los pagos por arrendamiento comprometidos– y arrendamientos operativos –por los que reconoce un gasto imputado en resultados de acuerdo con el principio de devengo–. Con los nuevos criterios, el arrendatario registrará a partir del 1 de enero de 2019 los contratos de arrendamiento en el balance, reconociendo un pasivo por arrendamiento y un activo por derecho de uso; esto es, siguiendo un criterio similar al que se venía utilizando hasta el momento para los arrendamientos financieros.

La Entidad inició a finales de 2016 un proyecto específico para la implementación de esta norma, habiéndose finalizado la implementación operativa durante el último trimestre de 2018, incluida la solución tecnológica que soporta la nueva contabilización. La principal tipología de contratos identificada que ha requerido estimar un activo por derecho de uso y un pasivo por arrendamiento a 1 de enero de 2019 son los arrendamientos de bienes inmuebles (destinados a oficinas) que están afectos a su actividad de explotación.

En la implementación de dichos cambios, la Entidad ha decidido aplicar los nuevos criterios de arrendamientos de forma retroactiva, utilizando el enfoque retrospectivo modificado previsto en el marco normativo que entrará en vigor el 1 de enero de 2019 y que permite estimar el valor del derecho de uso por referencia al pasivo financiero; no generándose ajuste alguno a las reservas en dicha fecha. Adicionalmente, se ha decidido excluir del alcance, de acuerdo con las simplificaciones previstas en el nuevo marco normativo de información financiera, los contratos de arrendamiento cuyo plazo expira dentro de los doce meses siguientes a la fecha de aplicación inicial y no se ha evaluado nuevamente si un contrato es un arrendamiento o contiene un componente de arrendamiento de acuerdo con los criterios de la norma, aplicándola exclusivamente a los contratos que habían sido identificados como arrendamientos de acuerdo a la normativa anterior. Asimismo, la implementación de los nuevos requerimientos ha supuesto realizar hipótesis de duración de los contratos y tomar decisiones en materia se separación de componentes relativas a servicios que estaban incluidos dentro de los contratos de arrendamiento formalizados.

De acuerdo con todo lo anterior, y considerando el enfoque e hipótesis que serán ratificadas por el Consejo de Administración cuando formule las futuras cuentas, la entrada en vigor de esta norma en la entidad supondrá una reducción de aproximadamente 9 puntos básicos en el ratio de capital CET1, impacto estimado a 1 de enero de 2019 considerando el reconocimiento de un derecho de uso por importe de 1.300 millones de euros.

1.3. Responsabilidad de la información y estimaciones realizadas

Las cuentas anuales de la Entidad del ejercicio 2018 han sido formuladas por el Consejo de Administración en la reunión celebrada el 21 de febrero de 2019 y están pendientes de aprobación por la Junta General de Accionistas, si bien se espera que sean aprobadas sin modificaciones. Las cuentas anuales correspondientes al ejercicio anterior fueron aprobadas por la Junta General Ordinaria de Accionistas celebrada el 6 de abril de 2018.

En la elaboración de las cuentas anuales se han utilizado juicios, estimaciones y asunciones realizadas por el Consejo de Administración para cuantificar algunos activos, pasivos, ingresos, gastos y compromisos que figuran registrados en ellas. Dichos juicios y estimaciones se refieren, principalmente a:

- El criterio de imputación temporal en la cuenta de resultados de los ingresos obtenidos por actividades accesorias prestadas (Nota 2.10).
- Las pérdidas por deterioro de activos financieros, y del valor razonable de las garantías asociadas a los mismos, en función de su clasificación contable, lo que supone realizar juicios relevantes en relación a: i) la consideración de "incremento significativo en el riesgo de crédito" (SICR, por sus siglas en inglés), ii) la definición de *default*; y iii) la incorporación de información *forward-looking* (Notas 2.7 y 3.3.2.3).
- La valoración de las participaciones en empresas del grupo, negocios conjuntos y asociadas (Nota 15).
- La vida útil y las pérdidas por deterioro de activos tangibles y activos intangibles (Notas 16 y 17).
- La valoración de los fondos de comercio y de los activos intangibles (Nota 2.15 y 17).
- Las pérdidas por deterioro de los activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta (Nota 19).
- Las hipótesis actuariales utilizadas en el cálculo de pasivos y compromisos post-empleo (Nota 21).

- La valoración de las provisiones necesarias para la cobertura de contingencias laborales, legales y fiscales (Nota 21).
- El gasto del impuesto de sociedades determinado sobre el tipo impositivo esperado a final de año y la activación de los créditos fiscales y su recuperabilidad (Nota 23).
- El valor razonable de determinados activos y pasivos financieros (Nota 38).

Estas estimaciones se han realizado en función de la mejor información disponible a la fecha de preparación de estas cuentas anuales, si bien es posible que acontecimientos futuros obliguen a modificarlas en próximos ejercicios, que, conforme a la normativa aplicable, se haría de forma prospectiva, reconociendo los efectos del cambio de estimación en la correspondiente cuenta de pérdidas y ganancias.

1.4. Comparación de la información

Las cifras correspondientes al ejercicio anual de 2017, incluidas en las cuentas anuales adjuntas del ejercicio 2018, se presentan única y exclusivamente a efectos comparativos. En algunos casos, para facilitar la comparabilidad, la información comparativa se presenta de forma resumida, disponiendo de la información completa en las Cuentas Anuales de 2017.

Tal y como se indica en esta misma nota, en el apartado "Bases de presentación" la Entidad ha aplicado la Circular 4/2017 del Banco de España a partir del 1 de enero de 2018. Esta situación ha supuesto cambios en la clasificación y modificaciones valorativas sobre determinadas partidas del balance a 31 de diciembre de 2017 con los impactos señalados a continuación:

ACTIVO - CONCILIACIÓN DE IMPACTOS DE 1ª APLICACIÓN DE LA CIRCULAR 4/2017 DEL BANCO DE ESPAÑA
(Miles de euros)

	BALANCE A 31-12-2017	MODIFICACIÓN DENOMINACIÓN DE EPÍGRAFES	OTRAS RECLASIFI-CACIONES	CAMBIO DE VALORACIÓN	BALANCE A 01-01-2018
Activos financieros mantenidos para negociar	16.124.866				16.124.866
Activos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados	116		(116)		
Activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambio en resultados			583.325	(60.220)	523.105
Instrumentos de patrimonio			46.693(c)		46.693
Valores representativos de deuda			87.207(a)		87.207
Préstamos y anticipos			449.425(a)	(60.220)	389.205
Activos financieros disponibles para la venta	16.192.506	(16.192.506) (c)			
Instrumentos de patrimonio	2.473.837	(2.473.837)			
Valores representativos de deuda	13.718.669	(13.718.669)			
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global		16.192.506 (c)	(46.577)(c)		16.145.929
Instrumentos de patrimonio		2.473.837	(46.577)		2.427.260
Valores representativos de deuda		13.718.669			13.718.669
Préstamos y partidas a cobrar	213.261.388	(213.261.388) (a)			
Valores representativos de deuda	1.374.602	(1.374.602)			
Préstamos y anticipos	211.886.786	(211.886.786)			
Entidades de crédito	*6.927.325*	*(6.927.325)*			
Clientela	*204.959.461*	*(204.959.461)*			
Inversiones mantenidas hasta el vencimiento	11.070.175	(11.070.175) (b)			
Activos financieros a coste amortizado		224.331.563 (a)	(536.632)(a)	(777.352)	223.017.579
Valores representativos de deuda		12.444.777 (b)	(87.207)		12.357.570
Préstamos y anticipos		211.886.786	(449.425)	(777.352)	210.660.009
Bancos centrales		-			-
Entidades de crédito		*6.927.325*		*(29)*(e)	*6.927.296*
Clientela		*204.959.461*	*(449.425)*	*(777.323)*(e)	*203.732.713*
Activos por impuestos	8.622.377			255.853 (f)	8.878.230
Otros activos	3.141.491				3.141.491
TOTAL ACTIVO	**308.398.557**	**-**	**-(d)**	**(581.719)**	**307.816.838**

PASIVO - CONCILIACIÓN DE IMPACTOS DE 1ª APLICACIÓN DE LA CIRCULAR 4/2017 DEL BANCO DE ESPAÑA

(Miles de euros)

	BALANCE A 31-12-2017	MODIFICACIÓN DENOMINACIÓN DE EPÍGRAFES	OTRAS RECLASIFICA-CIONES	CAMBIO DE VALORACIÓN	BALANCE A 01-01-2018
Pasivos financieros mantenidos para negociar	15.213.577				15.213.577
Pasivos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados	116				116
Pasivos financieros a coste amortizado	261.753.290				261.753.290
Derivados - contabilidad de coberturas	723.289				723.289
Cambios del valor razonable de los elementos cubiertos de una cartera con cobertura del riesgo de tipo de interés	1.409.748				1.409.748
Provisiones	4.704.599			10.837	4.715.436
Compromisos y garantías concedidos	261.948			10.837(e)	272.785
Restantes provisiones	386.542				386.542
Pasivos por impuestos	984.384				984.384
Otros pasivos	1.628.408				1.628.408
TOTAL PASIVO	**286.417.411**			**10.837**	**286.428.248**

PATRIMONIO NETO - CONCILIACIÓN DE IMPACTOS DE 1ª APLICACIÓN DE LA CIRCULAR 4/2017 DEL BANCO DE ESPAÑA

(Miles de euros)

	BALANCE A 31-12-2017	MODIFICACIÓN DENOMINACIÓN DE EPÍGRAFES	OTRAS RECLASIFI-CACIONES		CAMBIO DE VALORACIÓN	BALANCE A 01-01-2018
FONDOS PROPIOS	**21.956.181**		**957**		**(592.556)**	**21.364.582**
Capital	5.981.438					5.981.438
Prima de emisión	12.032.802					12.032.802
Otros elementos de patrimonio neto	10.054					10.054
Ganancias acumuladas	5.055.789					5.055.789
Otras reservas	(2.121.960)		957	(g)	(592.556)	(2.713.559)
Reservas o pérdidas acumuladas de inversiones en negocios conjuntos						
Otras			957		(592.556)	(591.599)
Menos: Acciones propias	(11.619)					(11.619)
Resultado del ejercicio atribuido a los propietarios de la dominante	1.428.131					1.428.131
Menos: Dividendos a cuenta	(418.454)					(418.454)
OTRO RESULTADO GLOBAL ACUMULADO	**24.965**		**(957)**	**(g)**		**24.008**
Elementos que no se reclasificarán en resultados			(386.983)			(386.983)
Elementos que pueden reclasificarse en resultados	24.965		386.026			410.991
TOTAL PATRIMONIO NETO	**21.981.146**	**-**	**-**		**(592.556)**	**21.388.590**
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO NETO	**308.398.557**	**-**	**-**		**(581.719)**	**307.816.838**

a) Los saldos clasificados en el capítulo «Préstamos y partidas a cobrar» se reclasifican al epígrafe «Activos financieros a coste amortizado», exceptuando determinadas exposiciones que, por sus características, no cumplen para ser clasificados a coste amortizado y que se reclasifican a «Activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambio en resultados».

b) Los saldos clasificados en el epígrafe «Inversiones mantenidas hasta el vencimiento» se reclasifican, en su totalidad, al epígrafe «Activos financieros a coste amortizado».

c) Los saldos clasificados en el capítulo «Activos financieros disponibles para la venta» se reclasifican al epígrafe «Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global», exceptuando determinados títulos, principalmente participaciones en fondos de inversión y

de capital riesgo, los cuales se reclasifican al epígrafe «Activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambio en resultados».

d) Como consecuencia de la 1ª aplicación de la Circular 4/2017 del Banco de España no se han producido reclasificaciones de las categorías de valor razonable a coste amortizado.

e) Se corresponde con el impacto incremental sobre las correcciones de valor de las exposiciones a coste amortizado derivado del cambio de política contable (véase Nota 13).

f) Efecto fiscal de los ajustes por cambio de valor indicados.

g) Como consecuencia de la reclasificación de determinados instrumentos de patrimonio de «Activos financieros disponibles para la venta», a «Activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambio en resultados», los ajustes de valoración existentes a 31 de diciembre de 2017, asociados a estas posiciones, se reclasifican del epígrafe «Otro resultado global acumulado », al apartado «Otras reservas» de los fondos propios.

A continuación se presenta la clasificación contable bajo Circular 4/2004 de Banco de España de la actividad de crédito y sus coberturas junto con la correspondencia bajo la clasificación de Circular 4/2017 de Banco de España:

CONCILIACION DE IMPORTE BRUTO SEGÚN CLASIFICACIÓN CIRCULAR 4/2004 vs CIRCULAR 4/2017

(Miles de Euros)

	PRESTAMOS Y PARTIDAS POR COBRAR - CLIENTELA (COSTE AMORTIZADO)			
	NORMAL/STAGE 1	STAGE 2	DUDOSO/STAGE 3	TOTAL
Saldo al 31-12-2017	**198.139.272**		**12.271.361**	**210.410.633**
Reclasificación de cartera:				
A «Activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambio en resultados» (*)	(449.506)			(449.506)
Traspasos:				
De “normal” a	(13.211.600)	13.211.600		
De “dudoso” a				
SALDO AL 01-01-2018	**184.478.166**	**13.211.600**	**12.271.361**	**209.961.127**

CONCILIACION DE LAS COBERTURAS SEGÚN CLASIFICACION CIRCULAR 4/2004 vs CIRCULAR 4/2017

(Miles de Euros)

	PRESTAMOS Y PARTIDAS POR COBRAR - CLIENTELA (COSTE AMORTIZADO)			
	NORMAL/STAGE 1	STAGE 2	DUDOSO/STAGE 3	TOTAL
Saldo al 31-12-2017	**(1.167.420)**		**(4.283.752)**	**(5.451.172)**
Reclasificación de cartera:				
A «Activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambio en resultados» (*)	81			81
Traspasos:				
De “normal” a	211.258	(211.258)		
Ajuste de la corrección de valor	412.432	(265.912)	(923.843)	(777.323)
SALDO AL 01-01-2018	**(543.649)**	**(477.170)**	**(5.207.595)**	**(6.228.414)**

(*) Exposiciones en proceso de venta que, por su modelo de negocio, no cumplen los criterios normativos para ser clasificadas a coste amortizado.

1.5. Estacionalidad de las transacciones

Las actividades de la Entidad no tienen un carácter cíclico o estacional relevante, exceptuando las transacciones que se presentan a continuación cuyo tratamiento es particular y de las que se presenta el importe registrado hasta la fecha en la cuenta de pérdidas y ganancias de los respectivos periodos:

CASOS PARTICULARES DE GRAVÁMENES
(Millones de euros)

	2018	2017	FECHA DE RECONOCIMIENTO DE LA OBLIGACION
Impuesto sobre bienes inmuebles (España)	48	50	1 de enero de 2018
Fondo de Garantía de Depósitos (FGD) – CaixaBank	228	214	Al recibirse la notificación de pago (4T2018)
Fondo Único de Resolución (FUR) (*) – CaixaBank	94	88	Al recibirse la notificación de pago (2T2018)

(*) Respecto al FUR, incluye un 15% de la contribución anual que tiene naturaleza de compromiso de pago irrevocable que se ha satisfecho mediante la entrega de efectivo. El importe desembolsado por este concepto en los ejercicios 2018 y 2017 asciende a 14 y 13 millones de euros, respectivamente, y se encuentra registrado en el epígrafe «Activos financieros a coste amortizado» y «Préstamos y partidas a cobrar», respectivamente.

1.6. Participaciones en el capital de entidades de crédito

La Entidad no mantiene al cierre del ejercicio ninguna participación directa igual o superior al 5% del capital o de los derechos de voto en entidades de crédito distintas de las participaciones en sociedades dependientes y asociadas que se detallan en los Anexos 1 y 3.

1. 7. Coeficiente de reservas

En el presente ejercicio se han cumplido los mínimos exigidos por la normativa aplicable para este coeficiente.

1. 8. Acuerdo de venta a Lone Star

1 Recompra de Servihabitat Servicios Inmobiliarios, SL (Servihabitat)

El pasado 8 de junio de 2018, CaixaBank llegó a un acuerdo con la sociedad SH Findel, S.À.R.L. (sociedad controlada por TPG Sixth Street Partners) para recomprar el 51% del capital social de Servihabitat por un precio de 176,5 millones de euros. Tras esta adquisición, que ha obtenido las autorizaciones pertinentes y cuyo closing tuvo lugar el 13 de julio de 2018, CaixaBank pasó a ostentar el 100% del capital social de Servihabitat.

Esta ha operación ha supuesto el reconocimiento de una pérdida por importe de 152 millones de euros en el epígrafe «Provisiones o reversión de provisiones» de la cuenta de resultados adjunta, correspondiente a la diferencia entre el precio de la transacción (176,5 millones de euros) y el valor razonable de la participación adquirida en el 51% de Servihabitat, estimado en el contexto de la venta de esta participación a LoneStar.

2 Acuerdo de venta a Lone Star

El 28 de junio de 2018, CaixaBank acordó vender el 80% de su cartera de inmuebles a una compañía propiedad de los fondos Lone Star Fund X y Lone Star Real Estate Fund V. La operación comprende principalmente la cartera de activos inmobiliarios disponibles para la venta a 31 de octubre de 2017, así como el 100% del capital social de Servihabitat. El valor bruto de los activos inmobiliarios del Grupo a 31 de octubre de 2017 afectos a la venta era de aproximadamente 12.800 millones de euros, cuyo valor neto contable aproximado ascendía a 6.700 millones de euros, de los cuales 274 millones de euros de valor neto contable correspondientes a la Entidad (véase Notas 16 y 19).

El Grupo ha aportado la mencionada cartera junto con el 100% de Servihabitat a una nueva compañía (Coral Homes, SL) de la que posteriormente ha vendido el 80% a Lone Star, reteniendo una participación del 20% a través de Building Center. Esta operación se ha materializado mediante las siguientes transacciones:

- Con fecha 14 de noviembre, CaixaBank ha realizado una aportación no dineraria a Building Center de los activos inmobiliarios afectos a la venta de los que era propietaria junto con el 100% de la participación en Servihabitat. Esta venta ha supuesto la baja en balance de una parte significativa de la cartera inmobiliaria y de la participación en Servihabitat, sin que haya tenido impacto significativo en la cuenta de pérdidas y ganancias.
- Con fecha 16 de noviembre, Building Center ha realizado una aportación no dineraria a Coral Homes, SL de la totalidad de los activos inmobiliarios afectos a la venta (incluidos los aportados anteriormente por CaixaBank) junto con el 100% de la participación en Servihabitat.
- Con fecha 20 de diciembre, tras la obtención de las autorizaciones pertinentes, el Grupo ha materializado la venta del 80% de Coral Homes, SL a Lone Star, por un importe de 3.974 millones de euros, cobrado en su mayor parte en efectivo. No se ha otorgado financiación significativa a la operación por parte del Grupo. El impacto global de la operación en la cuenta de pérdidas y ganancias del Grupo (incluyendo, gastos, impuestos y otros costes) ha sido finalmente de -48 millones de euros netos de impuestos y +15 puntos básicos en la ratio CET1 *fully loaded* a 31 de diciembre de 2018.

El precio pagado por la transacción supone valorar Coral Homes, SL en 4.967 millones de euros y supone un ajuste con respecto al precio inicial derivado principalmente de la materialización de ventas del perímetro de inmuebles acordado. Este precio podría ser ajustado en los próximos meses al alza o a la baja en función de una serie de variables habituales en este tipo de operaciones.

El desenlace de esta operación no supone la discontinuación del negocio inmobiliario *non-core*, en la medida que la Entidad retiene, entre otros, las incorporaciones procedentes de regularizaciones crediticias que se han producido a partir de 1 de noviembre de 2017.

Por otro lado, como parte de la operación con Lone Star, Servihabitat seguirá prestando el *servicing* a los activos inmobiliarios objeto del traspaso durante un período de 5 años en virtud de un nuevo contrato que permite alcanzar un mayor grado de flexibilidad y eficiencia.

1.9. Hechos posteriores

Emisiones de valores representativos de deuda

Con fecha 18 de enero de 2019, CaixaBank ha realizado una emisión de deuda senior no preferente por importe de 1.000 millones de euros a cinco años con una rentabilidad anual del 2,47 %, equivalente a midswap + 225 puntos básicos.

2. Principios y políticas contables y criterios de valoración aplicados

En la elaboración de las cuentas anuales de la Entidad correspondientes al ejercicio 2018 se han aplicado los siguientes principios y políticas contables y criterios de valoración:

2.1. Participaciones en empresas dependientes, negocios conjuntos y asociadas

Las cuentas anuales comprenden, además de los datos correspondientes a la sociedad dominante, la información correspondiente a las entidades dependientes, negocios conjuntos y asociadas. El procedimiento de integración de los elementos patrimoniales de dichas sociedades se realiza en función del tipo de control o influencia que se ejerce sobre las mismas.

Entidades dependientes

La Entidad considera entidades dependientes aquéllas sobre las que se tiene capacidad para ejercer control. Esta capacidad de control se manifiesta cuando:

- se dispone del poder para dirigir sus actividades relevantes, esto es, las que afectan de manera significativa a su rendimiento, por disposición legal, estatutaria o acuerdo;
- se tiene capacidad presente, es decir, práctica, de ejercer los derechos para usar aquel poder con objeto de influir en su rendimiento;
- y debido a su involucración, se está expuesto o se tiene derecho a rendimientos variables de la entidad participada.

Generalmente, los derechos de voto proporcionan el poder para dirigir las actividades relevantes de una entidad participada. Para su cómputo se tienen en cuenta todos los derechos de voto, directos e indirectos, incluidos los potenciales como por ejemplo opciones de compra adquiridas sobre instrumentos de capital de la participada. En determinadas situaciones, se puede ostentar el poder para dirigir las actividades sin disponer de la mayoría de los derechos de voto.

En estos casos se valora si de forma unilateral se tiene la capacidad práctica para dirigir sus actividades relevantes (financieras, operativas o las relacionadas con el nombramiento y la remuneración de los órganos de dirección, entre otras).

Negocios conjuntos

La Entidad considera negocios conjuntos a las entidades sobre las que se tienen acuerdos contractuales de control conjunto, en virtud de los cuales las decisiones sobre las actividades relevantes se toman de forma unánime por las entidades que comparten el control teniendo derecho a sus activos netos.

Entidades asociadas

Las entidades asociadas son aquellas sobre las cuales la Entidad, directa o indirectamente, ejerce influencia significativa y no son entidades dependientes o negocios conjuntos. La influencia significativa se hace patente, en la mayoría de los casos, mediante una participación igual o superior al 20% de los derechos de voto de la entidad participada. Si los derechos de voto son inferiores al 20%, la influencia significativa se evidenciará si se produce alguna de las circunstancias señaladas en la NIC 28. Entre ellas se encuentra el hecho de contar con representación en el consejo de administración, participar en los procesos de fijación de políticas de la participada, la existencia de transacciones de importancia relativa entre la entidad y la participada, el intercambio de personal directivo o el suministro de información técnica esencial.

Excepcionalmente, no tienen la consideración de entidades asociadas aquellas entidades en las que se mantienen derechos de voto en la entidad participada superiores al 20%, pero en las que se puede demostrar claramente que tal influencia no existe, y por tanto, la Entidad carece del poder de intervenir en las políticas financieras y operativas. En base a estos criterios, al cierre del ejercicio, la Entidad mantiene diversas inversiones, de importes poco significativos, con participaciones entre el 20% y el 50% clasificadas en «Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global».

La inversión más representativa en la que se tiene influencia significativa con un porcentaje inferior al 20% es Erste Group Bank AG. En este caso existe un acuerdo de socio preferente entre el accionista de control de Erste (la Fundación Erste) y CaixaBank que formaliza el carácter amistoso y la orientación a largo plazo de la inversión, un acuerdo de cooperación empresarial y comercial entre Erste y CaixaBank, y un acuerdo de colaboración entre la Fundación Erste y "la Caixa". Conforme al citado acuerdo, CaixaBank i) tiene derecho a designar dos consejeros en el Consejo de Vigilancia de Erste; ii) vota en la Junta General de Accionistas en el mismo sentido que la Fundación Erste en lo que se refiere únicamente a la elección de miembros del Consejo de Vigilancia y

iii) forma parte del grupo de socios estables del banco austriaco, junto a un grupo de cajas austriacas y algunas de sus fundaciones, y el holding WSW, manteniendo conjuntamente una participación de alrededor del 30% del capital.

Las inversiones en el patrimonio de empresas del grupo, negocios conjuntos y asociadas se valoran inicialmente al coste, que equivale al valor razonable de la contraprestación entregada más los costes de transacción que le son directamente atribuibles. Forma parte de la valoración inicial el importe de los derechos preferentes de suscripción que, en su caso, se hayan adquirido.

Con posterioridad, estas inversiones se valoran por su coste menos, en su caso, el importe acumulado de las correcciones valorativas por deterioro.

Como mínimo al cierre del ejercicio, y siempre que se tenga evidencia objetiva de que el valor en libros no pudiera ser recuperable, se efectúa el correspondiente test de deterioro para cuantificar la posible corrección valorativa. Esta corrección valorativa se calcula como la diferencia entre el valor en libros y el importe recuperable, entendiéndose éste como el mayor importe entre su valor razonable en ese momento, menos los costes de venta, y el valor en uso de la inversión.

Las correcciones valorativas por deterioro y, en su caso, su reversión, se registran como un gasto o un ingreso, respectivamente, en la cuenta de pérdidas y ganancias.

La reversión de un deterioro tendrá como límite el valor en libros de la inversión que estaría reconocida en la fecha de reversión si no se hubiese registrado el deterioro de valor.

2.2. Instrumentos financieros

Clasificación de los activos financieros

A continuación se detallan los criterios establecidos por el marco normativo contable para la clasificación de instrumentos financieros:

Clasificación de instrumentos financieros

Flujos de efectivo contractuales	Modelo de negocio	Clasificación de activos financieros (AF)	
Pagos, solamente, de principal e intereses sobre el importe de principal pendiente en fechas especificadas (Test SPPI)	Con objetivo de percibir flujos de efectivo contractuales.	AF a coste amortizado.	
	Con objetivo de percibir flujos de efectivo contractuales y venta.	AF a valor razonable con cambios en otro resultado global.	
Otros - No test SPPI	Instrumentos derivados designados como instrumentos de cobertura contable.	Derivados – Contabilidad de coberturas.	
	Se originan o adquieran con el objetivo de realizarlos a corto plazo.	AF a valor razonable con cambios en resultados.	AF mantenidos para negociar.
	Son parte de un grupo de instrumentos financieros identificados y gestionados conjuntamente para el que haya evidencia de actuaciones recientes para obtener ganancias a corto plazo.		
	Son instrumentos derivados que no cumplen la definición de contrato de garantía financiera ni han sido designados como instrumentos de cobertura contable.		
	Resto.	AF no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados.	

Constituye una excepción a los criterios generales de valoración descritos anteriormente las inversiones en instrumentos de patrimonio diferentes a empresas del grupo, negocios conjuntos y asociadas. Con carácter general la Entidad ejerce la opción en el reconocimiento inicial y de forma irrevocable por incluir en la cartera de activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global inversiones en instrumentos de patrimonio neto que no se clasifican como mantenidos para negociar y que, en caso de no ejercer dicha opción, se clasificarían como activos financieros obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados.

Respecto la evaluación del modelo de negocio, este no depende de las intenciones para un instrumento individual, sino que se determina para un conjunto de instrumentos, tomando en consideración la frecuencia, el importe y calendario de las ventas en ejercicios anteriores, los motivos de dichas ventas y las expectativas en relación con las ventas futuras. Las ventas poco frecuentes

o poco significativas, aquellas próximas al vencimiento del activo y las motivadas por incrementos del riesgo de crédito de los activos financieros o para gestionar el riesgo de concentración, entre otras, pueden ser compatibles con el modelo de mantener activos para recibir flujos de efectivo contractuales.

En particular, la expectativa de la Entidad de realizar ventas frecuentes y de carácter significativo de préstamos (o activos financieros similares) que han experimentado un deterioro en el riesgo de crédito no es inconsistente con la clasificación de dichos préstamos bajo el modelo de negocio de mantener los activos financieros para percibir sus flujos de efectivo contractuales. Estas ventas no se computan a efectos de determinar la frecuencia de las ventas y su significancia y quedan, por lo tanto, excluidas de los ratios de seguimiento.

Si un activo financiero contiene una cláusula contractual que puede modificar el calendario o el importe de los flujos de efectivo contractuales (como cláusulas de amortización anticipada o la ampliación de la duración), la Entidad determina si los flujos de efectivo que se generarán durante la vida del instrumento debido al ejercicio de dicha cláusula contractual son solamente pagos de principal e intereses sobre el importe del principal pendiente. Para ello, se consideran los flujos de efectivo contractuales que puedan generarse antes y después de la modificación del calendario o importe de los flujos de efectivo contractuales.

A la vez, en el caso de que un activo financiero contemple un ajuste periódico del tipo de interés pero la frecuencia de ese ajuste no coincida con el plazo del tipo de interés de referencia (por ejemplo, el tipo de interés se ajusta cada tres meses al tipo a un año), la Entidad evalúa, en el momento del reconocimiento inicial, este desajuste en el componente del interés para determinar si los flujos de efectivo contractuales representan solo pagos de principal e intereses sobre el importe del principal pendiente.

Las condiciones contractuales que, en el momento del reconocimiento inicial, tengan un efecto mínimo sobre los flujos de efectivo o dependan de la ocurrencia de eventos excepcionales y muy improbables (como la liquidación del emisor) no impiden su clasificación en las carteras de coste amortizado o a valor razonable con cambios registrados en otro resultado global.

Clasificación de los pasivos financieros

Los pasivos financieros se clasifican en las siguientes categorías: «Pasivos financieros mantenidos para negociar», «Pasivos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados» y «Pasivos financieros a coste amortizado», excepto que se deban presentar como «Pasivos incluidos en grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta» o correspondan a «Cambios del valor razonable de los elementos cubiertos de una cartera con cobertura de riesgo de interés» o «Derivados – contabilidad de coberturas», que se presentan de forma independiente.

Particularmente, en la cartera de «Pasivos financieros a coste amortizado»: se registran los pasivos financieros que no se han clasificado como mantenidos para negociar o como otros pasivos financieros a valor razonable con cambios en resultados. Los saldos que se registran en esta categoría responden a la actividad típica de captación de fondos de las entidades de crédito, independientemente de su forma de instrumentalización y su plazo de vencimiento.

Reconocimiento inicial y valoración

En el momento de su reconocimiento inicial todos los instrumentos financieros se registran por su valor razonable. Para los instrumentos financieros que no se registren a valor razonable con cambios en resultados, el importe del valor razonable se ajusta añadiendo o deduciendo los costes de transacción directamente atribuibles a su adquisición o emisión. En el caso de los instrumentos financieros a valor razonable con cambios en resultados, los costes de transacción directamente atribuibles se reconocen inmediatamente en la cuentas de pérdidas y ganancias.

Los costes de transacción se definen como gastos directamente atribuibles a la adquisición o disposición de un activo financiero, o a la emisión o asunción de un pasivo financiero, en los que no se habría incurrido si la Entidad no hubiese realizado la transacción. Entre ellos se incluyen las comisiones pagadas a intermediarios (como las de prescriptores); los gastos de formalización hipotecaria a cargo de la Entidad y parte de los gastos de personal de los Centros de Admisión de Riesgos. En ningún caso se consideran como costes de transacción los gastos administrativos internos, ni los gastos derivados de estudios y análisis previos.

La Entidad finalizó durante el primer trimestre de 2018 un proyecto interno cuyo objetivo era la identificación de los costes de transacción directos e incrementales de las operaciones de activo a través de herramientas de contabilidad analítica. Desde 1 de enero de 2018 estos costes de transacción identificados se incluyen en la determinación del tipo de interés efectivo, minorándolo para los activos financieros, por lo que se periodifican a lo largo de la duración de la operación.

Valoración posterior de los activos financieros

Tras su reconocimiento inicial, la Entidad valora un activo financiero a coste amortizado, a valor razonable con cambios en otro resultado global, a valor razonable con cambios en resultados o al coste.

Las partidas a cobrar por operaciones comerciales que no tienen un componente significativo de financiación y los créditos comerciales e instrumentos de deuda a corto plazo que se valoran inicialmente por el precio de la transacción o su principal, respectivamente, se continúan valorando por dicho importe menos la corrección de valor por deterioro estimada conforme se describe en el apartado 2.7.

Ingresos y gastos de los activos y pasivos financieros

Los ingresos y gastos de los instrumentos financieros a coste amortizado se reconocen con los siguientes criterios:

Ingresos y gastos de los activos y pasivos financieros

Cartera		Reconocimiento de ingresos y gastos
Activos financieros	A coste amortizado	• **Intereses devengados**: en la cuenta de pérdidas y ganancias con el tipo de interés efectivo de la operación sobre el importe en libros bruto de la operación (excepto en el caso de activos dudosos que se aplica sobre el valor neto contable). • **Resto de cambios de valor**: ingreso o gasto cuando el instrumento financiero cause baja del balance, se reclasifique o se produzcan pérdidas por deterioro de valor o ganancias por su posterior recuperación.
	A valor razonable con cambios en resultados	• **Cambios de valor razonable**: los cambios de valor razonable se registran directamente en la cuenta de pérdidas y ganancias, distinguiendo, para los instrumentos que no sean derivados, entre la parte atribuible a los rendimientos devengados del instrumento, que se registrará como intereses o como dividendos según su naturaleza, y el resto, que se registrará como resultados de operaciones financieras en la partida que corresponda. • **Intereses devengados**: correspondientes a los instrumentos de deuda se calculan aplicando el método del tipo de interés efectivo.
	A valor razonable con cambios en otro resultado global (*)	• Intereses o dividendos devengados, en la cuenta de pérdidas y ganancias. Los intereses, igual que los activos a coste amortizado. • Las diferencias de cambios en la cuenta de pérdidas y ganancias cuando son activos financieros monetarios y en otro resultado global cuando se trate de activos financieros no monetarios. • Los instrumentos de deuda, las pérdidas por deterioro de valor o las ganancias para posterior recuperación en la cuenta de pérdidas y ganancias. • Los restantes cambios de valor se reconocen en otro resultado global.
Pasivos financieros	A coste amortizado	• **Intereses devengados**: en la cuenta de pérdidas y ganancias con el tipo de interés efectivo de la operación sobre el importe en libros bruto de la operación, excepto en el caso de las emisiones Tier1, que se reconocen los cupones discrecionales en reservas. • **Resto de cambios de valor**: ingreso o gasto cuando el instrumento financiero cause baja del balance o se reclasifique.
	A valor razonable con cambios en resultados	• **Cambios de valor razonable**: cambios de valor de un pasivo financiero designado a valor razonable con cambios en resultados, en el caso de aplicar, de la forma siguiente: a) el importe del cambio en el valor razonable del pasivo financiero atribuible a cambios en el riesgo de crédito propio de ese pasivo se reconoce en otro resultado global, que se transferiría directamente a una partida de reservas si se produjera la baja de dicho pasivo financiero, y b) el importe restante del cambio en el valor razonable del pasivo se reconoce en el resultado del ejercicio. • **Intereses devengados**: correspondientes a los instrumentos de deuda se calculan aplicando el método del tipo de interés efectivo.

(*) De este modo, cuando un instrumento de deuda se valora a valor razonable con cambios en otro resultado global, los importes que se reconocerán en el resultado del ejercicio serán los mismos que se reconocerían si se valorase a coste amortizado.

Cuando un instrumento de deuda a valor razonable con cambios en otro resultado global se da de baja del balance, la pérdida o ganancia acumulada en el patrimonio neto se reclasifica pasando al resultado del periodo. En cambio, cuando un instrumento de patrimonio neto a valor razonable con cambios en otro resultado global se da de baja del balance, el importe de la pérdida o ganancia registrada en otro resultado global acumulado no se reclasifica a la cuenta de pérdidas y ganancias, sino a una partida de reservas.

Para cada una de las anteriores carteras, el reconocimiento cambiaría si dichos instrumentos forman parte de una relación de cobertura (véase apartado 2.3).

Reclasificaciones entre carteras de instrumentos financieros

Únicamente si la Entidad decidiera cambiar su modelo de negocio para la gestión de activos financieros, reclasificaría todos los activos financieros afectados según los requerimientos dispuestos en la NIIF 9. Dicha reclasificación se realizaría de forma prospectiva desde la fecha de la reclasificación. De acuerdo con el enfoque de NIIF 9, con carácter general los cambios en el modelo de negocio ocurren con muy poca frecuencia. Los pasivos financieros no pueden reclasificarse entre carteras.

2.3. Coberturas contables

La Entidad utiliza derivados financieros como herramienta de gestión de los riesgos financieros, principalmente el riesgo estructural de tipo de interés (véase Nota 3). Cuando estas operaciones cumplen determinados requisitos, se consideran como «de cobertura».

El Grupo aplica desde 1 de enero 2018 lo establecido en la Circular 4/2017 de Banco de España en lo relativo a contabilidad de coberturas al entender que esta opción se alinea mejor con la estrategia de gestión del riesgo de la Entidad, pues existen cambios respecto la Circular 4/2004 de Banco de España en diversos aspectos como las partidas cubiertas, instrumentos de cobertura, contabilización del valor temporal de las opciones y evaluación de la eficacia, que permiten ampliar las operaciones a las cuales se aplica la contabilidad de cobertura y facilitar su aplicación.

Cuando se designa una operación como de cobertura, se hace desde el momento inicial de la operación o de los instrumentos incluidos en la citada cobertura, y se documenta una nota técnica de la operación conforme a la normativa vigente. En la documentación de las operaciones de cobertura se identifica claramente el instrumento o instrumentos cubiertos y el instrumento o instrumentos de cobertura, además de la naturaleza del riesgo que se pretende cubrir, y la forma en que la Entidad evalúa si la relación de cobertura cumple los requisitos de eficacia de la cobertura (junto con su análisis de las causas de ineficacia de la cobertura y el modo de determinar la ratio de cobertura).

Con la finalidad de verificar el requisito de eficacia:

A Debe existir una relación económica entre la partida cubierta y el instrumento de cobertura,

B El riesgo de crédito de la contraparte de la partida cubierta o del instrumento de cobertura no debe ejercer un efecto dominante sobre los cambios de valor resultantes de esa relación económica, y

C Se debe cumplir la ratio de cobertura de la relación de cobertura contable, entendida como la cantidad de partida cubierta entre la cantidad de instrumento de cobertura, debe ser la misma que la ratio de cobertura que se emplee a efectos de gestión.

Coberturas de valor razonable

Las coberturas de valor razonable cubren la exposición a la variación en el valor razonable de activos y pasivos financieros o de compromisos en firme no reconocidos todavía, o de una porción identificada de los mencionados activos, pasivos o compromisos en firme, atribuible a un riesgo en particular y siempre que afecten a la cuenta de pérdidas y ganancias.

En las coberturas de valor razonable, las diferencias de valor producidas tanto en los elementos de cobertura como en los elementos cubiertos, por la parte correspondiente al tipo de riesgo cubierto, se reconocen de manera asimétrica en función de si el elemento cubierto es un instrumento de deuda o un instrumento de patrimonio:

- Instrumentos de deuda: las diferencias de valor producidas tanto en los elementos de cobertura como en los elementos cubiertos, por la parte correspondiente al tipo de riesgo cubierto, se reconocen en la cuenta de pérdidas y ganancias, en el apartado «Ganancias o pérdidas resultantes de la contabilidad de coberturas (neto)». Con carácter particular, en las macrocoberturas de valor razonable, las diferencias de valoración de los elementos cubiertos, tienen su contrapartida en los capítulos «Activo – Cambios del valor razonable de los elementos cubiertos de una cartera con cobertura del riesgo de tipo de interés» o «Pasivo – Cambios del valor razonable de los elementos cubiertos de una cartera con cobertura del riesgo de tipo de interés» del balance, en función de la naturaleza del elemento cubierto, en lugar de registrarse en los epígrafes donde figuran registrados los elementos cubiertos.
- Instrumentos de patrimonio: las diferencias de valor producidas tanto en los elementos de cobertura como en los elementos cubiertos, por la parte correspondiente al tipo de riesgo cubierto, se reconocen en el apartado «Otro resultado global acumulado – Elementos que no pueden reclasificarse en resultados – Ineficacia de la cobertura de coberturas de valor razonable para instrumentos de patrimonio medidos a valor razonable con cambios en otro resultado global» del balance.

Cuando los derivados de cobertura dejan de cumplir los requisitos para serlo se reclasifican como derivados de negociación. El importe de los ajustes previamente registrados al elemento cubierto se imputa de la siguiente manera:

- Instrumentos de deuda: se imputan al epígrafe «Ganancias o pérdidas resultantes de la contabilidad de coberturas (neto)» de la cuenta de pérdidas y ganancias utilizando el método del tipo de interés efectivo resultante a la fecha de interrupción de la cobertura.
- Instrumentos de patrimonio: se reclasifican a reservas desde el epígrafe «Otro resultado global acumulado – Elementos que no pueden reclasificarse en resultados – Ineficacia de la cobertura de coberturas de valor razonable para instrumentos de patrimonio medidos a valor razonable con cambios en otro resultado global» del balance.

Coberturas de flujos de efectivo

Las coberturas de flujos de efectivo cubren la variación de los flujos de efectivo que se atribuyen a un riesgo particular asociado a un activo o pasivo financiero o una transacción prevista altamente probable, siempre que pueda afectar a la cuenta de pérdidas y ganancias.

El importe de los ajustes sobre el elemento de cobertura se registra en el capítulo «Otro resultado global acumulado – Elementos que pueden reclasificarse en resultados – Derivados de cobertura. Reservas de cobertura de flujos de efectivo [parte eficaz]» donde se mantendrán hasta que la transacción cubierta se produzca, momento en el que se registrará en el capítulo «Ganancias o pérdidas resultantes de la contabilidad de coberturas (neto)» de la cuenta de pérdidas y ganancias, salvo que se prevea que no se va a realizar la transacción en cuyo caso se registrará inmediatamente.

2.4. Compensación de activos y pasivos financieros

Los activos y pasivos financieros se compensan, y en consecuencia se presentan en el balance por su importe neto, sólo cuando se tenga el derecho, legalmente exigible, de compensar los importes de los mencionados instrumentos y la intención de liquidar la cantidad neta, o de realizar el activo y proceder al pago del pasivo de forma simultánea, tomando en consideración lo siguiente:

- El derecho, exigible legalmente, de compensar los importes reconocidos no debe depender de un evento futuro y debe ser legalmente ejecutable en todas las circunstancias, incluyendo casos de impago o insolvencia de cualquiera de las partes.
- Se admiten como equivalentes a "liquidaciones por el importe neto" aquellas liquidaciones en que se cumpla con las siguientes condiciones: se elimine práctica totalidad del riesgo de crédito y de liquidez; y la liquidación del activo y del pasivo se realice en un único proceso de liquidación.

A continuación se presenta el detalle de las operaciones compensadas:

COMPENSACION DE ACTIVOS Y PASIVOS
(Miles de euros)

	31-12-2018			31-12-2017		
	IMPORTE BRUTO RECONOCIDO (A)	IMPORTE COMPENSADO EN BALANCE (B)	IMPORTE NETO PRESENTADO EN BALANCE (C=A-B)	IMPORTE BRUTO RECONOCIDO (A)	IMPORTE COMPENSADO EN BALANCE (B)	IMPORTE NETO PRESENTADO EN BALANCE (C=A-B)
Adquisición temporal de activos (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 ACTIVO	**1.415.557**	**1.415.533**	**24**	**6.922.555**	**6.922.555**	**0**
Cesión temporal de activos (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 PASIVO	**1.415.533**	**1.415.533**	**0**	**6.922.555**	**7.236.615**	**(314.060)**

(1) Operaciones de intercambio de colaterales materializadas mediante repos, no permitiéndose la cancelación separada. Se formalizan, con carácter general, a 12 meses.

2.5. Baja de instrumentos financieros

Un activo financiero se da total o parcialmente de baja en el balance cuando expiran los derechos contractuales sobre los flujos de efectivo del activo financiero o cuando se transfieren a un tercero separado de la entidad.

El tratamiento contable a aplicar a las transferencias de activos está condicionado por el grado y la forma en que se traspasan a terceros los riesgos y beneficios asociados a la propiedad de los activos que se transfieren:

- Si se transfieren de manera sustancial a terceros los riesgos y ventajas inherentes a la propiedad del activo financiero (en caso de, entre otros, ventas incondicionales, ventas con pacto de recompra por su valor razonable en la fecha de recompra, ventas de activos financieros con una opción de compra adquirida o de venta emitida profundamente fuera de dinero y en las titulizaciones de activos en las que el cedente no retiene financiaciones subordinadas ni concede ningún tipo de mejora

crediticia a los nuevos titulares), éste se da de baja del balance, reconociéndose simultáneamente cualquier derecho u obligación retenido o surgido como consecuencia de la transferencia.

- Si se retienen sustancialmente los riesgos y ventajas inherentes a la propiedad del activo financiero transferido (en caso de, entre otros, ventas de activos financieros con pacto de recompra por un precio fijo o por el precio de venta más la rentabilidad habitual de un prestamista, contratos de préstamo de valores en los que el prestatario tiene la obligación de devolver los mismos o similares) no se da de baja del balance y se continúa valorando con los mismos criterios utilizados antes de la transferencia y se reconoce contablemente:
  - Un pasivo financiero asociado por un importe igual al de la contraprestación recibida, que se valora posteriormente a su coste amortizado, salvo que cumpla los requisitos para clasificarse como otros pasivos a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias.
  - Los ingresos del activo financiero transferido, pero no dado de baja, y los gastos del nuevo pasivo financiero, sin compensar.
- Si ni se transfieren ni se retienen sustancialmente los riesgos y ventajas inherentes a la propiedad del activo financiero transferido (en caso de, entre otros, ventas de activos financieros con opción de compra adquirida o de venta emitida que no profundamente dentro ni fuera de dinero, titulizaciones en las que el cedente asume financiación subordinada u otro tipo de mejoras crediticias por una parte del activo transferido), se distingue entre:
  - Si la entidad cedente no retiene el control del activo financiero transferido se da de baja del balance y se reconoce cualquier derecho u obligación retenido o surgido como consecuencia de la transferencia.
  - Si la entidad cedente retiene el control del activo financiero transferido continúa reconociéndolo en el balance por un importe igual a su exposición a los cambios de valor que pueda experimentar y reconoce un pasivo asociado al activo financiero transferido. El importe neto del activo transferido y el pasivo asociado será el coste amortizado de los derechos y obligaciones retenidos, si el activo se mide por el coste amortizado, o el valor razonable de los derechos y obligaciones retenidos, si el activo transferido se mide por su valor razonable.

De acuerdo con los términos de los contratos de cesión, la práctica totalidad de la cartera de inversiones crediticias titulizada por la Entidad no cumple los requisitos para darla de baja del balance.

Del mismo modo, los pasivos financieros se darán de baja del balance cuando se hayan pagado, cancelado o expirado las obligaciones derivadas del contrato.

2.6. Garantías financieras

Garantías financieras concedidas

Se consideran garantías financieras los contratos por los que se exige al emisor la realización de pagos específicos para reembolsar al acreedor por la deuda incurrida cuando un deudor específico incumple sus obligaciones de pago contractuales, independientemente de la forma en que esté instrumentada la obligación, ya sea una fianza (incluyendo aquellas para la participación en subastas y concursos), avales financieros y técnicos, promesas de aval formalizadas irrevocables, contratos de seguro o derivados de crédito.

Los avales financieros son todo tipo de avales que garantizan, directa o indirectamente, instrumentos de deuda, como préstamos, créditos, operaciones de arrendamiento financiero y aplazamiento en el pago de todo tipo de deudas.

Todas estas operaciones se registran en la pro-memoria del balance en cuentas de orden en la categoría de «Garantías concedidas».

Al formalizarse garantías financieras y contratos de garantía, se reconocen por su valor razonable más los costes de transacción, entendido como la prima recibida más el valor actual de los flujos de efectivo futuros, en el epígrafe del activo «Activos financieros a coste amortizado», con contrapartida en el epígrafe «Pasivos financieros a coste amortizado – Otros pasivos financieros» o en el capítulo «Otros pasivos». Los cambios en el valor razonable de los contratos se registran como ingreso financiero en la cuenta de pérdidas y ganancias.

Las carteras de garantías financieras y contratos de garantía, cualquiera que sea su titular, instrumentación u otras circunstancias, se analizan periódicamente para determinar el riesgo de crédito al que se encuentran expuestas y, si corresponde, estimar el

importe de las provisiones a constituir. En este proceso se aplican criterios similares a los establecidos para cuantificar las pérdidas por deterioro de instrumentos de deuda valorados a su coste amortizado, que se comentan en la Nota 21 siguiente, excepto en el caso de los avales técnicos a los cuales se les aplican los criterios contenidos en la Nota 2.20.

Las provisiones constituidas para estos contratos figuran registradas en el epígrafe «Provisiones –Compromisos y garantías concedidos» del pasivo del balance. Las dotaciones y reversiones de las provisiones se registran en el capítulo «Provisiones o reversión de provisiones» de la cuenta de pérdidas y ganancias.

En caso que sea necesario constituir una provisión específica por contratos de garantía financiera, las comisiones atribuibles pendientes de devengo se reclasifican desde el epígrafe «Pasivos financieros a coste amortizado – Otros pasivos financieros» al epígrafe «Provisiones - Compromisos y garantías concedidos».

Garantías financieras recibidas

La Entidad no ha recibido garantías significativas sobre las que se esté autorizado a vender o pignorar sin que se haya producido un impago por parte del propietario de la garantía excepto por las propias de la actividad de tesorería (véase Nota 3.12.).

2.7. Deterioro del valor de los activos financieros

La Entidad aplica los requisitos sobre deterioro del valor a los instrumentos de deuda que se valoran a coste amortizado y a valor razonable con cambios en otro resultado global, así como a otras exposiciones que comportan riesgo de crédito como compromisos de préstamo concedidos, garantías financieras concedidas y otros compromisos concedidos.

El objetivo de los requerimientos del marco normativo contable sobre deterioro de valor es que se reconozcan las pérdidas crediticias esperadas de las operaciones, evaluadas sobre una base colectiva o individual, considerando toda la información razonable y fundamentada disponible, incluyendo la de carácter prospectivo.

Las pérdidas por deterioro del período en los instrumentos de deuda se reconocen como un gasto en el epígrafe «Deterioro del valor o reversión del deterioro de activos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados y pérdidas o ganancias netas por modificación» de la cuenta de pérdidas y ganancias. Las pérdidas por deterioro en los instrumentos de deuda a coste amortizado se reconocen contra una cuenta correctora de provisiones que reduce el importe en libros del activo, mientras que las de aquellos a valor razonable con cambios en otro resultado global se reconocen contra otro resultado global acumulado.

Las coberturas por pérdidas por deterioro en las exposiciones que comportan riesgo de crédito distintas de los instrumentos de deuda se registran como una provisión en el epígrafe «Provisiones – Compromisos y garantías concedidos» del pasivo del balance. Las dotaciones y reversiones de dichas coberturas se registran con cargo al epígrafe «Provisiones o reversión de provisiones» de la cuenta de pérdidas y ganancias.

A los efectos del registro de la cobertura por pérdidas por deterioro de los instrumentos de deuda, deben tenerse previamente en cuenta las siguientes definiciones:

A Pérdidas crediticias: corresponden a la diferencia entre todos los flujos de efectivo contractuales adeudados a la Entidad de acuerdo con el contrato del activo financiero y todos los flujos de efectivo que este espera recibir (es decir, la totalidad de la insuficiencia de flujos de efectivo), descontada al tipo de interés efectivo original o, para los activos financieros comprados u originados con deterioro crediticio, al tipo de interés efectivo ajustado por la calidad crediticia, o el tipo de interés a la fecha a que se refieren los estados financieros cuando sea variable.

En el caso de los compromisos de préstamo concedidos, se comparan los flujos de efectivo contractuales que se deberían a la Entidad en el caso de la disposición del compromiso de préstamo y los flujos de efectivo que este espera recibir si se dispone del compromiso. En el caso de garantías financieras concedidas, se considerarán los pagos que la Entidad espera realizar menos los flujos de efectivo que esta espera recibir del titular garantizado.

La Entidad estima los flujos de efectivo de la operación durante su vida esperada teniendo en cuenta todos los términos y condiciones contractuales de la operación (como opciones de amortización anticipada, de ampliación, de rescate y otras similares). En los casos excepcionales en que no sea posible estimar la vida esperada de forma fiable, se utiliza el plazo contractual remanente de la operación, incluyendo opciones de ampliación.

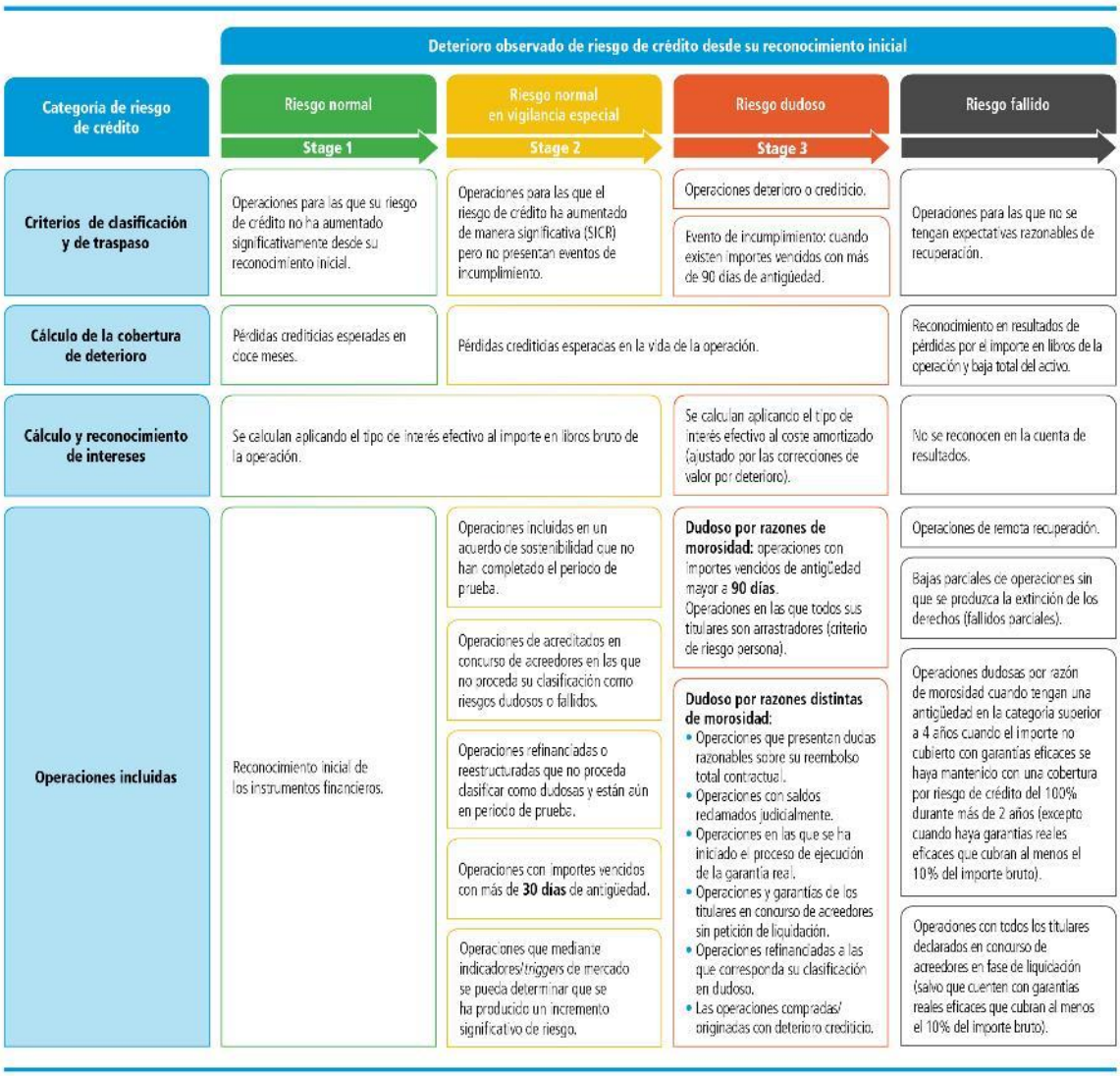
Entre los flujos de efectivo que se tienen en cuenta se incluyen los procedentes de la venta de garantías reales recibidas, teniendo en cuenta los flujos que se obtendrían de su venta, menos el importe de los costes necesarios para su obtención,

mantenimiento y posterior venta, u otras mejoras crediticias que formen parte integrante de las condiciones contractuales, como las garantías financieras recibidas.

B Pérdidas crediticias esperadas: son la media ponderada de las pérdidas crediticias, utilizando como ponderaciones los riesgos respectivos de que ocurran eventos de incumplimiento. Se tendrá en cuenta la siguiente distinción:

- Pérdidas crediticias esperadas en la vida de la operación: son las pérdidas crediticias esperadas resultantes de los posibles eventos de incumplimiento durante la vida esperada de la operación.
- Pérdidas crediticias esperadas en doce meses: son la parte de las pérdidas crediticias esperadas durante la vida de la operación que corresponde a las pérdidas crediticias esperadas resultantes de los eventos de incumplimiento que pueden producirse en la operación en los doce meses siguientes a la fecha de referencia.

El importe de las coberturas por pérdidas por deterioro se calcula en función de si se ha producido o no un incremento significativo del riesgo de crédito desde el reconocimiento inicial de la operación, y de si se ha producido o no un evento de incumplimiento:



La Entidad clasifica como fallidos a los instrumentos de deuda, vencidos o no, para los que después de un análisis individualizado se considera remota su recuperación y se procede a darlos de baja del activo, sin perjuicio de las actuaciones que se puedan llevar a cabo para intentar conseguir su cobro hasta que no se hayan extinguido definitivamente sus derechos, sea por prescripción, condonación u otras causas.

Se incluyen en esta categoría i) las operaciones dudosas por razón de morosidad con una antigüedad superior a 4 años o, antes de alcanzar esta antigüedad, cuando el importe no cubierto con garantías eficaces se haya mantenido con una cobertura del 100% durante más de 2 años, así como ii) operaciones de titulares declarados en concurso de acreedores para los que conste que se haya declarado o se vaya a declarar la fase de liquidación. En ambos supuestos no se consideran fallidos si cuentan con garantías reales eficaces que cubren al menos el 10% del importe en libros bruto de la operación.

No obstante lo anterior, para clasificar en esta categoría operaciones antes de que transcurran los plazos indicados, será necesario que la Entidad pruebe el carácter de remota recuperabilidad de estas operaciones.

En base a la experiencia de recobros por parte de la Entidad, se considera remota la recuperación del remanente de las operaciones hipotecarías cuando no existen garantías adicionales una vez se ha recuperado el bien, y por tanto, dicho remanente, se clasifica como fallido.

Cuando los flujos de efectivo contractuales de un activo financiero se modifican o el activo financiero se intercambia por otro, y la modificación o intercambio no da lugar a su baja del balance, la Entidad recalcula el importe en libros bruto del activo financiero, considerando los flujos modificados y el tipo de interés efectivo aplicable antes de la modificación, y reconoce cualquier diferencia que surja como una pérdida o ganancia por modificación en el resultado del período. El importe de los costes de transacción directamente atribuibles incrementa el importe en libros del activo financiero modificado y se amortizarán durante su vida remanente, lo que obligará a la entidad a recalcular el tipo de interés efectivo.

Con independencia de su clasificación posterior, en el caso de que una operación se comprara u originara con deterioro crediticio, su cobertura sería igual al importe acumulado de los cambios en las pérdidas crediticias posteriores al reconocimiento inicial y los ingresos por intereses de estos activos se calcularían aplicando el tipo de interés efectivo ajustado por calidad crediticia al coste amortizado del instrumento.

2.8. Operaciones de refinanciación o reestructuración

De acuerdo con lo establecido por la normativa, estas operaciones corresponden a aquellas en las que el cliente ha presentado, o se prevé que pueda presentar, dificultades financieras para atender sus obligaciones de pago en los términos contractuales vigentes y, por dicho motivo, se ha procedido a modificar, cancelar y/o incluso formalizar una nueva operación.

Estas operaciones se podrán materializar a través de:

- La concesión de una nueva operación (operación de refinanciación) con la que se cancelan total o parcialmente otras operaciones (operaciones refinanciadas) que fueron previamente concedidas por cualquier empresa del de la Entidad CaixaBank al mismo titular u otras empresas de su grupo económico pasando a estar al corriente de pagos los riesgos previamente vencidos.
- La modificación de las condiciones contractuales de operación existente (operaciones reestructuradas) de forma que varíe su cuadro de amortización (carencias, aumento del plazo, rebaja del tipo de interés, modificación del cuadro de amortización, aplazamiento de todo o parte del capital al vencimiento, etc.).
- La activación de cláusulas contractuales pactadas en origen que dilaten el reembolso de la deuda (carencia flexible).
- La cancelación parcial de la deuda sin que haya aporte de fondos del cliente (adjudicación, compra o dación de las garantías, o condonación de capital, intereses, comisiones o cualquier otro gasto derivado del crédito otorgado al cliente).

La existencia de impagos previos es un indicio de dificultades financieras. Se presume, salvo prueba en contrario, que existe una reestructuración o refinanciación cuando la modificación de las condiciones contractuales afecte a operaciones que han estado vencidas durante más de 30 días al menos una vez en los tres meses anteriores a su modificación. No obstante, no es condición necesaria la existencia de impagos previos para que una operación se considere de refinanciación o reestructurada.

La cancelación de operaciones, modificación de condiciones contractuales o activación de cláusulas que dilaten el reembolso ante la imposibilidad de hacer frente a vencimientos futuros constituye también una refinanciación/reestructuración.

Frente a las anteriores, las renovaciones y renegociaciones se conceden sin que el prestatario tenga, o se prevea que pueda tener en el futuro, dificultades financieras; es decir, se formalizan por motivos comerciales y no con el fin de facilitar el pago en la concesión de la operación.

Para que una operación pueda considerarse como tal, los titulares deben tener capacidad para obtener en el mercado, en la fecha, operaciones por un importe y con unas condiciones financieras análogas a las que le aplique la entidad. Estas condiciones, a su vez, deben estar ajustadas a las que se concedan en esa fecha a titulares con similar perfil de riesgo.

Como norma general, las operaciones refinanciadas o reestructuradas y las nuevas operaciones realizadas para su refinanciación se clasifican en la categoría de riesgo normal en vigilancia especial. Sin embargo, atendiendo a las características concretas de la operación se clasifican en riesgo dudoso cuando cumplen con los criterios generales para clasificar como tales a los instrumentos de deuda y en particular i) operaciones sustentadas en un plan de negocio inadecuado, ii) operaciones que incluyan cláusulas contractuales que dilaten el reembolso como periodos de carencia superiores a 24 meses, y iii) operaciones que presenten importes dados de baja del balance por estimarse irrecuperables que superen las coberturas que resultasen de aplicar los porcentajes establecidos para riesgo normal en vigilancia especial.

Las operaciones refinanciadas o reestructuradas y las nuevas operaciones realizadas para su refinanciación permanecen identificadas como en vigilancia especial durante un período de prueba hasta que se cumplan todos los siguientes requisitos:

- Que se haya concluido, después de una revisión de la situación patrimonial y financiera del titular, que no es previsible que pueda tener dificultades financieras y que, por tanto, resulta altamente probable que pueda cumplir con sus obligaciones frente a la entidad en tiempo y forma.
- Que haya transcurrido un plazo mínimo de dos años desde la fecha de formalización de la operación de reestructuración o refinanciación o, si fuese posterior, desde la fecha de reclasificación desde la categoría de riesgo dudoso.
- Que el titular haya pagado las cuotas devengadas de principal e intereses desde la fecha en la que se formalizó la operación de reestructuración o refinanciación o, si fuese posterior, desde la fecha de reclasificación desde la categoría de dudoso. Adicionalmente, es necesario: i) que el titular haya satisfecho mediante pagos regulares un importe equivalente a todos los importes (principal e intereses) que se hallasen vencidos en la fecha de la operación de reestructuración o refinanciación, o que se dieron de baja como consecuencia de ella; ii) o bien, cuando resulte más adecuado atendiendo a las características de las operaciones, que se hayan verificado otros criterios objetivos que demuestren la capacidad de pago del titular.

  La existencia de cláusulas contractuales que dilaten el reembolso, tales como períodos de carencia para el principal, implica que la operación permanezca identificada como riesgo normal en vigilancia especial hasta que se cumplan todos los criterios.
- Que el titular no tenga ninguna otra operación con importes vencidos más de 30 días al final del período.

Cuando se cumplan todos los requisitos anteriores, las operaciones dejan de estar identificadas en los estados financieros como operaciones de refinanciación, refinanciadas o reestructuradas.

Durante el anterior período de prueba, una nueva refinanciación o reestructuración de las operaciones de refinanciación, refinanciadas, o reestructuradas, o la existencia de importes vencidos en dichas operaciones con una antigüedad superior a los 30 días, supone la reclasificación de estas operaciones a la categoría de riesgo dudoso por razones distintas de la morosidad, siempre que estuvieran clasificadas en la categoría de riesgo dudoso antes del inicio del período de prueba.

Las operaciones refinanciadas o reestructuradas y las nuevas operaciones realizadas para su refinanciación permanecen identificadas como riesgo dudoso hasta que se verifiquen los criterios generales para los instrumentos de deuda y en particular los siguientes requisitos:

- Que haya transcurrido un período de un año desde la fecha de refinanciación o reestructuración.
- Que el titular haya pagado las cuotas devengadas de principal e intereses (esto es, al corriente de pago) reduciendo el principal renegociado, desde la fecha en la que se formalizo la operación de reestructuración o refinanciación o, si fuese posterior desde la fecha de reclasificación de aquella a la categoría de dudoso.
- Que se haya satisfecho mediante pagos regulares un importe equivalente a todos los importes, principal e intereses, que se hallasen vencidos a la fecha de la operación de reestructuración o refinanciación, o que se dieron de baja como consecuencia de ella, o bien, cuando resulte más adecuado atendiendo a las características de las operaciones, que se hayan verificado otros criterios objetivos que demuestren la capacidad de pago.

- Que el titular no tenga ninguna otra operación con importes vencidos en más de 90 días en la fecha de reclasificación a la categoría de riesgo normal en vigilancia especial de la operación de refinanciación o reestructurada.

2.9. Operaciones en moneda extranjera

La moneda funcional y la moneda de presentación de la Entidad es el euro, siendo los saldos y transacciones denominados en monedas diferentes al euro denominados en moneda extranjera.

Todas las transacciones en moneda extranjera se registran en el momento de su reconocimiento inicial aplicándoles la tasa de cambio de contado entre la moneda funcional y la moneda extranjera.

Al final de cada periodo sobre el que se informa, las partidas monetarias en moneda extranjera se convierten a euros utilizando el tipo de cambio medio del mercado de divisas de contado correspondiente a los cierres de cada ejercicio. Las partidas no monetarias valoradas a coste histórico se convierten a euros aplicando el tipo de cambio de la fecha de adquisición y las partidas no monetarias valoradas a valor razonable, que se convierten al tipo de cambio de la fecha de determinación del valor razonable.

Las operaciones de compraventa de divisas a plazo contratadas y no vencidas, que no son de cobertura, se valoran a los tipos de cambio del mercado de divisas a plazo en la fecha de cierre del ejercicio.

Los tipos de cambio aplicados en la conversión de los saldos en moneda extranjera a euros son los publicados por el BCE a 31 de diciembre de cada ejercicio.

Las diferencias de cambio que se producen al convertir los saldos en moneda extranjera a la moneda de presentación de la Entidad se registran, como criterio general, en la cuenta de pérdidas y ganancias, en el capítulo «Diferencias de cambio (neto)». Sin embargo, las diferencias de cambio surgidas en variaciones de valor de partidas no monetarias se registran en el epígrafe del patrimonio neto «Otro resultado global acumulado – Elementos que pueden reclasificarse en resultados – Diferencias de cambio» del balance, mientras que las diferencias de cambio producidas en instrumentos financieros clasificados a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias se registran en la cuenta de pérdidas y ganancias, sin diferenciarlas del resto de variaciones de su valor razonable.

Los ingresos y gastos en moneda extranjera se convierten al tipo de cambio de cierre de cada mes.

2.10. Reconocimiento de ingresos y gastos

A continuación se resumen los criterios más significativos empleados en el reconocimiento de sus ingresos y gastos:

	Características		Reconocimiento
Ingresos y gastos por intereses, dividendos y conceptos asimilados	**Ingresos y gastos por intereses y conceptos asimilados**		En función de su periodo de devengo, por aplicación del método del tipo de interés efectivo y con independencia del flujo monetario o financiero que de ello se deriva según se ha descrito anteriormente.
	Dividendos percibidos		Como ingreso en el momento en que nace el derecho a percibirlos, que es el del anuncio oficial de pago de dividendo por el órgano adecuado de la sociedad.
Comisiones cobradas/pagadas*	**Comisiones crediticias** Forman parte integral del rendimiento o coste efectivo de una operación de financiación. Se perciben por adelantado.	Comisiones recibidas por la creación o adquisición de operaciones de financiación que no se valoren a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias (i.e.: retribuciones por actividades como la evaluación de la situación financiera del prestatario, la evaluación y registro de garantías diversas, la negociación de condiciones de operaciones, la preparación y tratamiento de documentación y cierre de la transacción).	Se difieren y se reconocen a lo largo de la vida de la operación como ajuste al rendimiento o coste efectivo de la operación.
		Comisiones pactadas como compensación por el compromiso de concesión de financiación cuando dicho compromiso no se valora al valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias y es probable que el Grupo celebre un acuerdo de préstamo específico.	Se difieren imputándose a lo largo de la vida esperada de la financiación como un ajuste al rendimiento o coste efectivo de la operación. Si el compromiso expira sin que la entidad efectúe el préstamo, la comisión se reconoce como un ingreso en el momento de la expiración.
		Comisiones pagadas en la emisión de pasivos financieros valorados a coste amortizado.	Se incluyen junto con los costes directos relacionados habidos en el importe en libros del pasivo financiero, imputándose como un ajuste al coste efectivo de la operación.
	Comisiones no crediticias Son aquellas derivadas de las prestaciones de servicios financieros distintos de las operaciones de financiación.	Relacionadas con la ejecución de un servicio prestado a lo largo del tiempo (i.e.: comisiones por administración de cuentas y las comisiones percibidas por adelantado de emisión o renovación de tarjetas de crédito).	Se registran a lo largo del tiempo, midiendo el avance hacia el cumplimento completo de la obligación de ejecución.
		Relacionadas con la prestación de un servicio que se ejecuta en un momento concreto (i.e.: suscripción de valores, cambio de moneda, asesoramiento o sindicación de préstamos).	Se registran en la cuenta de pérdidas y ganancias en el momento de su cobro.
Otros ingresos y gastos no financieros	Otros ingresos de las actividades ordinarias:		• Como criterio general, se reconocen a medida que se produce la entrega de los bienes o la prestación de los servicios comprometidos contractualmente con los clientes. Se reconocen como ingresos durante la vida del contrato el importe de la contraprestación a la que espera tener derecho a cambio de dichos bienes o servicios. • Si se recibe o tiene derecho a recibir una contraprestación sin que se haya producido la transferencia de los bienes o servicios se reconoce un pasivo que permanece en balance hasta que se impute a la cuenta de pérdidas y ganancias. • El Grupo puede transferir el control a lo largo del tiempo o en un momento concreto (véanse las etapas en el siguiente cuadro).

(*) Excepciones: Las comisiones de los instrumentos financieros que se valoran por su valor razonable con cambio en resultados y la comisión de no disponibilidad (en las operaciones en las que la disposición de fondos es facultativa del titular del crédito) se registran inmediatamente en la cuenta de pérdidas y ganancias.

Las comisiones devengadas derivadas de productos o servicios típicos de la actividad financiera se presentan de forma separada de aquellas derivadas de productos y servicios que no se corresponden con la actividad típica, las cuales se presentan en el epígrafe de «Otros ingresos de explotación» de la cuenta de pérdidas y ganancias.

En particular la Entidad sigue las siguientes etapas:

Fase 1	Identificación del contrato (o contratos) con el cliente y de la obligación u obligaciones derivadas de la ejecución del contrato.	El Grupo evalúa los bienes o servicios comprometidos e identifica como una obligación de ejecución cada compromiso de transferir al cliente: • un bien, un servicio o un grupo de bienes o servicios diferenciados, o • una serie de bienes o servicios diferenciados que sean prácticamente iguales y que se atengan al mismo patrón de transferencia al cliente.
Fase 2	Determinación del precio de la transacción.	Se determina como el importe de la contraprestación a la que espera tener derecho a cambio de entregar los bienes o prestar los servicios, sin incluir importes cobrados por cuenta de terceros, como impuestos indirectos, ni considerar posibles cancelaciones, renovaciones y modificaciones del contrato. El precio de la transacción puede consistir en importes fijos, variables o ambos, pudiendo variar en función de descuentos, bonificaciones, rebajas u otros elementos similares. Asimismo, el precio será variable cuando el derecho a su cobro dependa de la ocurrencia o no de un suceso futuro. Para llegar al precio de la transacción será necesario deducir descuentos, bonificaciones o rebajas comerciales. En caso de que dicho precio incluya una contraprestación variable, el Grupo estima inicialmente el importe de la contraprestación a la que tendrá derecho, bien como un valor esperado, o bien como el importe en el escenario más probable. Dicho importe se incluye, total o parcialmente, en el precio de la transacción solo en la medida en que sea altamente probable que no se vaya a producir una reversión significativa del importe de los ingresos acumulados reconocidos por el contrato. Al final de cada periodo, el Grupo actualiza la estimación del precio de la transacción para representar fielmente las circunstancias existentes en ese momento. Para determinar el precio de la transacción, el Grupo ajusta el importe de la contraprestación para tener en cuenta el valor temporal del dinero cuando el calendario de pagos acordado proporcione al cliente o a la entidad un beneficio significativo de financiación. El tipo de descuento utilizado es el que se utilizaría en una transacción de financiación independiente entre la entidad y su cliente al comienzo del contrato. Este tipo de descuento no es objeto de actualización posterior. No obstante lo anterior, el Grupo no actualiza el importe de la contraprestación si al comienzo del contrato es previsible que el vencimiento sea igual o inferior a un año.
Fase 3	Asignación del precio de la transacción entre las obligaciones de ejecución.	El Grupo distribuye el precio de la transacción de forma que a cada obligación de ejecución identificada en el contrato se le asigna un importe que represente la contraprestación que obtendrá a cambio de transferir al cliente el bien o servicio comprometido en dicha obligación de ejecución. Esta asignación se hace sobre la base de los correspondientes precios de venta independiente de los bienes y servicios objeto de cada obligación de ejecución. La mejor evidencia de los precios de venta independientes es su precio observable, si estos bienes o servicios se venden de forma separada en circunstancias similares. El Grupo asigna a las distintas obligaciones de ejecución del contrato cualquier cambio posterior en la estimación del precio de la transacción sobre la misma base que al comienzo del contrato.
Fase 4	Reconocimiento del ingreso a medida que la entidad cumple con sus obligaciones.	El Grupo reconoce como ingresos el importe del precio de la transacción asignado a una obligación de ejecución, a medida que satisfaga esta obligación mediante la transferencia al cliente del bien o servicio comprometido.

Respecto la contabilización de los costes relacionados con los contratos, los costes de obtención de un contrato son aquellos en los que incurre la Entidad para obtener un contrato con un cliente y en los que no habría incurrido si la Entidad no lo hubiera celebrado.

Se reconocen como un activo si están directamente relacionados con un contrato que se puede identificar de forma específica y la Entidad espera recuperarlos. En este caso se amortizan de forma sistemática y coherente con la transferencia al cliente de los bienes o servicios relacionados contractualmente. No obstante, si el período de amortización del activo fuera igual o inferior al año, no se reconocen dichos los costes como un activo y se registran como un gasto.

2.11. Fondos de inversión, fondos de pensiones y otros patrimonios gestionados

Las instituciones de inversión colectiva y fondos de pensiones gestionados por sociedades del Grupo no se registran en el balance de la Entidad debido a que sus patrimonios son propiedad de terceros. Las comisiones devengadas en el ejercicio por esta actividad, se registran en el capítulo «Ingresos por comisiones» de la cuenta de pérdidas y ganancias.

2.12. Beneficios a empleados

Recoge todas las formas de contraprestación concedida a cambio de los servicios prestados por los empleados de la Entidad o por indemnizaciones por cese. Se pueden clasificar en cuatro categorías:

Beneficios a los empleados a corto plazo

Corresponde a los beneficios a los empleados, distintos de indemnizaciones por cese, que se espera liquidar totalmente antes de los doce meses siguientes al final del periodo anual sobre el que se informa originados por los servicios prestados por los empleados en dicho periodo. Incluye sueldos, salarios y aportaciones a la seguridad social; derechos por permisos retribuidos y ausencias retribuidas por enfermedad; participación en ganancias e incentivos y beneficios no monetarios a los empleados, tales como atenciones médicas, alojamiento, automóviles y entrega de bienes y servicios gratuitos o parcialmente subvencionados.

El coste de los servicios prestados figura registrado en el epígrafe «Gastos de administración – Gastos de personal» de la cuenta de pérdidas y ganancias, excepto parte de los gastos de personal de los Centros de Admisión de Riesgos que se presentan como menor margen financiero de las operaciones a las que están asociados y determinados incentivos al personal de la red de oficinas por la comercialización de productos, incluidos los de seguro, que se presentan también minorando el margen financiero o en el epígrafe de gastos de pasivos amparados por contratos de seguro o reaseguro.

La concesión de facilidades crediticias a los empleados por debajo de las condiciones de mercado tiene la consideración de retribución no monetaria, y se estima por la diferencia entre las condiciones de mercado y las pactadas con los empleados. Esta diferencia se registra en el epígrafe «Gastos de administración – Gastos de personal» con contrapartida en el capítulo «Ingresos por intereses» de la cuenta de pérdidas y ganancias.

Beneficios post-empleo

Son beneficios post-empleo todos los asumidos con el personal y que se liquidarán tras finalizar su relación laboral con la Entidad. Incluye los beneficios por retiro, como por ejemplo el pago de pensiones y los pagos únicos por retiro, y otros beneficios post-empleo como la contratación de seguros de vida y de atención médica a empleados una vez finalizada su relación laboral.

Planes de aportación definida

Los compromisos post-empleo mantenidos con los empleados se consideran compromisos de aportación definida cuando se realizan contribuciones de carácter predeterminado a una entidad separada, sin tener obligación legal ni efectiva de realizar contribuciones adicionales si la entidad separada no pudiera atender las retribuciones a los empleados relacionadas con los servicios prestados en el ejercicio corriente y en los anteriores. Las aportaciones efectuadas por este concepto en cada ejercicio se registran en el epígrafe «Gastos de administración – Gastos de personal» de la cuenta de pérdidas y ganancias. Los compromisos post-empleo que no cumplan las condiciones anteriores son considerados como compromisos de prestación definida.

Planes de prestación definida

Se registra en el epígrafe «Provisiones – Pensiones y otras obligaciones de prestaciones definidas post-empleo» del balance el valor actual de los compromisos post-empleo de prestación definida, netos del valor razonable de los activos.

Se consideran activos del plan aquellos con los que se liquidarán directamente las obligaciones del plan y cumplen las siguientes condiciones:

- No son propiedad de la Entidad sino de un tercero separado legalmente y sin el carácter de parte vinculada.
- Sólo están disponibles para pagar o financiar retribuciones post-empleo, no estando disponibles por los acreedores de la Entidad ni siquiera en situación concursal. Tampoco pueden retornar a la Entidad salvo cuando los activos que quedan en el plan son suficientes para cumplir con todas las obligaciones, del plan o de CaixaBank, relacionadas con las retribuciones post-empleo o sirven para reembolsar las retribuciones post-empleo que la Entidad ya ha satisfecho a sus empleados.

Por otra parte, los compromisos de prestación definida asegurados mediante pólizas contratadas con entidades que no tienen la condición de parte vinculada sí cumplen las condiciones requeridas para ser activos afectos al plan. El valor razonable de estos

contratos de seguro figura registrado como menor valor de las obligaciones en el capítulo «Provisiones – Pensiones y otras obligaciones de prestaciones definidas post-empleo». Cuando el valor de los activos del plan es mayor que el valor de las obligaciones, la diferencia positiva se registra en el capítulo «Otros Activos».

Los beneficios post-empleo se reconocen de la siguiente forma:

- El coste de los servicios se reconoce en la cuenta de pérdidas y ganancias e incluye los siguientes componentes:
  - El coste de los servicios del período corriente, entendido como el incremento del valor actual de las obligaciones que se originan como consecuencia de los servicios prestados en el ejercicio por los empleados, se reconoce en el epígrafe «Gastos de Administración – Gastos de personal».
  - El coste de los servicios pasados, que tiene su origen en modificaciones introducidas en los beneficios post-empleo ya existentes o en la introducción de nuevas prestaciones, así como el coste de reducciones, se reconoce en el capítulo «Provisiones o reversión de provisiones».
  - Cualquier ganancia o pérdida que surja de una liquidación del plan se registra en el capítulo «Provisiones o reversión de provisiones».
- El interés neto sobre el pasivo/ (activo) neto de beneficios post-empleo de prestación definida, entendido como el cambio durante el ejercicio en el pasivo/(activo) neto por prestaciones definidas que surge por el transcurso del tiempo, se reconoce en el capítulo «Gastos por intereses» o en el capítulo «Ingresos por intereses», en el caso de resultar un ingreso, de la cuenta de pérdidas y ganancias.
- La revaluación del pasivo/ (activo) neto por beneficios post-empleo de prestación definida se reconoce en el capítulo «Otro resultado global acumulado» del balance. Incluye:
  - Las pérdidas y ganancias actuariales generadas en el ejercicio que tienen su origen en las diferencias entre hipótesis actuariales previas y la realidad y en los cambios en las hipótesis actuariales utilizadas.
  - El rendimiento de los activos afectos al plan, excluyendo las cantidades incluidas en el interés neto sobre el pasivo/ (activo) por beneficios post-empleo de prestación definida.
  - Cualquier cambio en los efectos del límite del activo, excluyendo las cantidades incluidas en el interés neto sobre el pasivo/ (activo) por beneficios post-empleo de prestación definida.

Otros beneficios a los empleados a largo plazo

Las otras retribuciones a largo plazo, entendidas como los compromisos asumidos con el personal prejubilado (aquél que ha cesado de prestar sus servicios pero que, sin estar legalmente jubilado, continúa con derechos económicos frente a ella hasta que pase a la situación legal de jubilado), los premios de antigüedad y otros conceptos similares se tratan contablemente, en lo aplicable, según lo establecido anteriormente para los planes post-empleo de prestación definida, con la salvedad de que las pérdidas y ganancias actuariales se reconocen en el capítulo «Provisiones o reversión de provisiones» de la cuenta de pérdidas y ganancias.

Beneficios por terminación

El suceso que da lugar a esta obligación es la finalización del vínculo laboral entre la Entidad y el empleado como consecuencia de una decisión de la Entidad, la creación de expectativa válida al empleado o la decisión de un empleado de aceptar beneficios por una oferta irrevocable de la Entidad a cambio de dar por finalizado el contrato laboral.

Se reconoce un pasivo y un gasto desde el momento en que la entidad no puede retirar la oferta de esos beneficios realizada a los empleados o desde el momento en que reconoce los costes por una reestructuración que suponga el pago de beneficios por terminación. Estos importes se registran como una provisión en el epígrafe «Provisiones – Otras retribuciones a los empleados a largo plazo» del balance, hasta el momento de su liquidación.

2.13. Impuesto sobre beneficios

El gasto por Impuesto sobre Beneficios se considera un gasto del ejercicio y se reconoce en la cuenta de pérdidas y ganancias, excepto cuando es consecuencia de una transacción cuyos resultados se registran directamente en el patrimonio neto, en cuyo caso, su correspondiente efecto fiscal también se registra en patrimonio neto.

El gasto por impuesto sobre beneficios se calcula como suma del impuesto corriente del ejercicio, que resulta de aplicar el tipo de gravamen sobre la base imponible del ejercicio, y de la variación de los activos y pasivos por impuestos diferidos reconocidos durante el ejercicio en la cuenta de pérdidas y ganancias. La cuantía resultante se minora por el importe de las deducciones que fiscalmente son admisibles.

Se registran como activos y/o pasivos por impuestos diferidos las diferencias temporarias, las bases imponibles negativas pendientes de compensación y los créditos por deducciones fiscales no aplicadas. Estos importes se registran aplicándoles el tipo de gravamen al que se espera recuperarlos o liquidarlos.

Todos los activos fiscales figuran registrados en el epígrafe «Activos por impuestos» del balance y se muestran segregados entre corrientes, por los importes a recuperar en los próximos doce meses, y diferidos, por los importes a recuperar en ejercicios posteriores.

Del mismo modo, los pasivos fiscales figuran registrados en el epígrafe «Pasivos por impuestos» del balance y también se muestran segregados entre corrientes y diferidos. Como corrientes se recoge el importe a pagar por impuestos en los próximos doce meses y como diferidos los que se prevé liquidar en ejercicios futuros.

Cabe señalar que los pasivos por impuestos diferidos surgidos por diferencias temporarias asociadas a inversiones en entidades dependientes, participaciones en negocios conjuntos o entidades asociadas, no se reconocen cuando la Entidad controla el momento de reversión de la diferencia temporaria y, además, es probable que ésta no revierta.

Por su parte, los activos por impuestos diferidos, sólo se reconocen cuando se estima probable reviertan en un futuro previsible y se dispondrán de suficientes ganancias fiscales para poder recuperarlos.

2.14. Activos tangibles

Incluye el importe de los inmuebles, terrenos, mobiliario, vehículos, equipos informáticos y otras instalaciones adquiridos en propiedad o en régimen de arrendamiento financiero. El capítulo «Activos tangibles» del balance se desglosa en dos epígrafes: «Inmovilizado material» e «Inversiones inmobiliarias».

El primero recoge los activos tangibles de uso propio y los activos cedidos en arrendamiento operativo. El inmovilizado material de uso propio está integrado por los activos que la Entidad tiene para uso actual o futuro con propósitos administrativos o para la producción o suministro de bienes y que se espera que sean utilizados durante más de un ejercicio económico.

En el epígrafe «Inversiones inmobiliarias» se recogen los valores netos de los terrenos, edificios y otras construcciones que se mantienen para explotarlos en régimen de alquiler o para obtener de ellos una plusvalía mediante su venta.

Con carácter general, los activos tangibles se presentan al coste de adquisición, neto de la amortización acumulada y de la corrección de valor que resulta de comparar el valor neto de cada partida con su correspondiente importe recuperable.

La amortización se calcula, aplicando el método lineal, sobre el coste de adquisición de los activos menos su valor residual. Son una excepción los terrenos, que no se amortizan porque se estima que tienen una vida indefinida.

Las dotaciones en concepto de amortización de los activos tangibles se realizan con contrapartida en el capítulo «Amortización» de la cuenta de pérdidas y ganancias y, básicamente, equivalen a los siguientes porcentajes de amortización, determinados en función de los años de vida útil estimada de los distintos elementos.

VIDA ÚTIL DE ACTIVOS TANGIBLES

(Años)

	VIDA ÚTIL ESTIMADA
Inmuebles	
Construcción	16 - 50
Instalaciones	8 - 25
Mobiliario e instalaciones	4 - 50
Equipos electrónicos	4 - 8
Otros	7 - 14

Con motivo de cada cierre contable, la Entidad analiza si hay indicios de que el valor neto de los elementos de su activo tangibles exceda de su correspondiente importe recuperable, entendido éste como el mayor importe entre su valor razonable menos los costes de venta necesarios y su valor en uso.

Si se determina que es necesario reconocer una pérdida por deterioro se registra con cargo al epígrafe «Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de activos no financieros – Activos tangibles» de la cuenta de pérdidas y ganancias, reduciendo el valor en libros de los activos hasta su importe recuperable. Tras el reconocimiento de la pérdida por deterioro, se ajustan los cargos futuros en concepto de amortización en proporción al valor en libros ajustado y a su vida útil remanente.

De forma similar, cuando se constata que se ha recuperado el valor de los activos se registra la reversión de la pérdida por deterioro reconocida en períodos anteriores y se ajustan los cargos futuros en concepto de amortización. En ningún caso la reversión de la pérdida por deterioro de un activo puede suponer un incremento de su valor en libros superior al que tendría si no se hubieran reconocido pérdidas por deterioro en ejercicios anteriores.

Asimismo, una vez al año o cuando se observan indicios que así lo aconsejan, se revisa la vida útil estimada de los elementos del inmovilizado y, si es necesario, se ajustan las dotaciones en concepto de amortizaciones en la cuenta de pérdidas y ganancias de ejercicios futuros.

Los gastos de conservación y mantenimiento se cargan en el capítulo «Gastos de administración – Otros gastos de administración» de la cuenta de pérdidas y ganancias. Del mismo modo, los ingresos de explotación de las inversiones inmobiliarias se registran en el capítulo «Otros ingresos de explotación» de la cuenta de pérdidas y ganancias, mientras que los gastos de explotación asociados se registran en el capítulo «Otros gastos de explotación».

2.15. Activos intangibles

Tienen la consideración de activos intangibles los activos no monetarios identificables, que no tienen apariencia física y que surgen como consecuencia de una adquisición a terceros o que han sido desarrollados internamente.

Fondo de comercio

El fondo de comercio representa el pago anticipado realizado por la entidad adquirente por los beneficios económicos futuros procedentes de activos que no han podido ser identificados individualmente y reconocidos por separado. Tan sólo se registra fondo de comercio cuando las combinaciones de negocio se realizan a título oneroso.

En los procesos de combinaciones de negocio, el fondo de comercio surge como diferencia positiva entre:

- La contraprestación entregada más, en su caso, el valor razonable de las participaciones previas en el patrimonio del negocio adquirido y el importe de los socios externos.
- El valor razonable neto de los activos identificados adquiridos menos los pasivos asumidos.

El fondo de comercio se registra en el epígrafe «Activo intangible – Fondo de comercio» y se amortiza en base a una vida útil que se presume, salvo prueba en contrario, de 10 años.

Con ocasión de cada cierre contable o cuando existan indicios de deterioro se procede a estimar si se ha producido en ellos algún deterioro que reduzca su valor recuperable por debajo de su coste neto registrado y, en caso afirmativo, se procede a su oportuno saneamiento con contrapartida en el epígrafe «Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de activos no financieros – Activos intangibles » de la cuenta de pérdidas y ganancias. Las pérdidas por deterioro no son objeto de reversión posterior.

Otro activo intangible

Esta partida incluye el importe de los activos intangibles identificables, entre otros conceptos, activos intangibles surgidos en combinaciones de negocio y los programas informáticos.

Son de vida útil indefinida cuando, sobre la base de los análisis realizados de todos los factores relevantes, se concluye que no existe un límite previsible del período durante el cual se espera que generen flujos de efectivo netos a favor de la Entidad y de vida útil definida para los casos restantes.

Los activos intangibles de vida útil indefinida no se amortizan. No obstante, con ocasión de cada cierre contable, o siempre que existan indicios de deterioro, se revisan las vidas útiles remanentes con objeto de asegurar que éstas siguen siendo indefinidas o, en caso contrario, proceder en consecuencia.

Los activos intangibles con vida útil definida se amortizan en función de la misma, aplicándose criterios similares a los adoptados para la amortización de los activos tangibles.

Las pérdidas que se produzcan en el valor registrado de estos activos, ya sean de vida útil indefinida como definida, se reconocen contablemente con contrapartida en el epígrafe «Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de activos no financieros – Activos intangibles» de la cuenta de pérdidas y ganancias. Los criterios para el reconocimiento de las pérdidas por deterioro de estos activos y, en su caso, de las recuperaciones de pérdidas por deterioro registradas en ejercicios anteriores son similares a los aplicados para los activos tangibles.

Programas informáticos desarrollados por la propia entidad

Los programas informáticos desarrollados internamente se reconocen como activos intangibles cuando, entre otros requisitos, se cumple que se tiene la capacidad para utilizarlos o venderlos y además son identificables y se puede demostrar su capacidad de generar beneficios económicos en el futuro.

Los gastos incurridos durante la fase de investigación se reconocen directamente en la cuenta de pérdidas y ganancias del ejercicio en que se incurren, no pudiéndose incorporar posteriormente al valor en libros del activo intangible.

La práctica totalidad de software registrado en este capítulo del balance ha sido desarrollado por terceros y se amortiza con una vida útil media de 11 años.

2.16. Existencias

Este epígrafe del balance recoge los activos no financieros que se mantienen para su venta en el curso ordinario del negocio, los activos que están en proceso de producción, construcción o desarrollo con esta finalidad o los que se prevé consumirlos en el proceso de producción o en la prestación de servicios.

Las existencias se valoran por el importe menor entre su coste, incluidos los gastos de financiación, y su valor neto de realización. Por valor neto de realización se entiende el precio estimado de venta neto de los costes estimados de producción y comercialización. Los principios contables y criterios de valoración aplicados a los activos recibidos en pago de deudas, clasificados en este epígrafe, son los mismos que están recogidos en la Nota 2.17. Estos activos se clasifican, en base a la jerarquía de valor razonable, como Nivel 2.

El coste de las existencias que no sean intercambiables de forma ordinaria y el de los bienes y servicios producidos y segregados para proyectos específicos se determina de manera individualizada, mientras que el coste de las otras existencias se determina mayoritariamente por aplicación del método de «primera entrada primera salida» (FIFO) o del coste medio ponderado, según proceda.

Tanto las disminuciones como, si procede, las posteriores recuperaciones del valor neto de realización de las existencias se reconocen en el epígrafe «Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de activos no financieros – Otros» de la cuenta de pérdidas y ganancias del ejercicio en que tienen lugar.

El valor en libros de las existencias se da de baja del balance y se registra como gasto en la cuenta de pérdidas y ganancias en el período en que se reconoce el ingreso procedente de la venta. El gasto se registra en el epígrafe «Otros gastos de explotación» de la cuenta de pérdidas y ganancias.

2.17. Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta y pasivos incluidos en grupos enajenables de elementos

Los activos registrados en este epígrafe del balance recogen el valor en libros de las partidas individuales, o integradas en un conjunto (grupo de disposición) o que forman parte de una unidad de negocio que se pretende enajenar (operaciones en interrupción), cuya venta es altamente probable que tenga lugar en las condiciones en las que tales activos se encuentran actualmente en el plazo de un año a contar desde la fecha a la que se refieren las cuentas anuales. Adicionalmente, pueden clasificarse como mantenidos para la venta aquellos activos que se espera enajenar en el plazo de un año pero el retraso viene causado por hechos y circunstancias fuera del control de la Entidad, existiendo evidencias suficientes que la Sociedad se mantiene comprometida con su plan para vender. La recuperación del valor en libros de estas partidas tendrá lugar previsiblemente a través del precio que se obtenga en su enajenación.

Concretamente, los activos inmobiliarios u otros activos no corrientes recibidos para cancelar, total o parcialmente, las obligaciones de pago de deudores por operaciones crediticias se consideran «Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta», salvo que se haya decidido hacer un uso continuado de esos activos.

La Entidad tiene centralizada la práctica totalidad de los activos inmobiliarios adquiridos o adjudicados en pago de deudas en su sociedad instrumental BuildingCenter, SAU, con el objetivo de optimizar su gestión.

Los activos no corrientes mantenidos para la venta se valoran inicialmente, generalmente, por el menor entre el importe en libros de los activos financieros aplicados y el valor razonable menos los costes de venta del activo a adjudicar:

- Para la estimación de las coberturas de los activos financieros aplicados, se toma como importe a recuperar de la garantía el valor razonable menos los costes de venta estimados del activo adjudicado cuando la experiencia de ventas de la Sociedad refrenda su capacidad de realizar dicho activo a su valor razonable. Este importe en libros recalculado se compara con el importe en libros previo y la diferencia se reconoce como un incremento o una liberación de coberturas, según corresponda.
- Para determinar el valor razonable menos los costes de venta del activo a adjudicar la Sociedad parte, como valor de referencia, del valor de mercado otorgado en tasaciones ECO individuales completas en el momento de la adjudicación o recepción. A este valor de mercado se le aplica un ajuste determinado por los modelos internos de valoración a efectos de estimar el descuento sobre el valor de referencia y los costes de venta. Estos modelos internos tienen en cuenta la experiencia de ventas de bienes similares en términos de precio y volumen.

Cuando el valor razonable menos los costes de venta sea superior al importe en libros, la Entidad reconoce la diferencia en la cuenta de pérdidas y ganancias como un ingreso por reversión del deterioro con el límite del importe del deterioro acumulado desde el reconocimiento inicial del activo adjudicado.

Posteriormente al reconocimiento inicial, la Entidad compara el importe en libros con el valor razonable menos los costes de venta registrando cualquier posible deterioro adicional en la cuenta de pérdidas y ganancias. Para ello, la Entidad actualiza la valoración de referencia que sirve para la estimación del valor razonable. De forma similar al procedimiento seguido en el reconocimiento inicial, la Entidad también aplica a la valoración de referencia un ajuste determinado por los modelos internos de valoración.

Las pérdidas por deterioro de un activo, o grupo de disposición, se reconocen en el capítulo «Ganancias o pérdidas procedentes de activos no corrientes y grupos enajenables de elementos clasificados como mantenidos para la venta no admisibles como operaciones interrumpidas (neto)» de la cuenta de pérdidas y ganancias. Las ganancias de un activo no corriente mantenido para la venta por incrementos posteriores del valor razonable (menos los costes de venta) aumentan su valor en libros y se reconocen en el mismo capítulo de la cuenta de pérdidas y ganancias hasta un importe igual al de las pérdidas por deterioro anteriormente reconocidas.

Los activos no corrientes mantenidos para la venta no se amortizan mientras permanecen en esta categoría.

2.18. Arrendamientos

Arrendamientos financieros

Tienen la consideración de arrendamientos financieros las operaciones en las que, sustancialmente, todos los riesgos y ventajas que recaen sobre el bien objeto del arrendamiento se transfieren al arrendatario.

Las operaciones intervenidas como arrendador, se registran como una financiación prestada en el capítulo «Activos financieros a coste amortizado» del balance por el importe resultante de la suma de los valores actuales de los flujos a cobrar del arrendatario. Estos flujos incorporan el precio de ejercicio de la opción de compra a favor del arrendatario al vencimiento del contrato, en los casos que dicho precio de ejercicio sea suficientemente inferior al valor razonable del bien a la fecha de vencimiento de la opción, de modo que sea razonablemente probable que vaya a ejercerse.

En las operaciones intervenidas como arrendatario, el coste de los activos arrendados figura registrado en los epígrafes correspondientes del balance, según la naturaleza del bien, y, simultáneamente, se registra un pasivo por el mismo importe, que será el menor del valor razonable del bien arrendado o de la suma de los valores actuales de las cantidades a pagar al arrendador más, en su caso, el precio de ejercicio de la opción.

Estos activos se amortizan utilizando los mismos criterios empleados para el resto de activos tangibles de uso propio.

Tanto los ingresos financieros cuando se actúa como arrendador como los gastos financieros cuando se actúa como arrendatario se registran en la cuenta de pérdidas y ganancias en los epígrafes «Ingresos por intereses» o «Gastos por intereses», respectivamente.

Arrendamientos operativos

Se tratan como arrendamientos operativos las operaciones en las que, sustancialmente, todos los riesgos y ventajas que recaen sobre el bien objeto del arrendamiento, y también su propiedad, se mantienen para el arrendador.

En las operaciones intervenidas como arrendador, el coste de adquisición de los bienes arrendados figura registrados en el epígrafe «Activos tangibles» del balance. Los activos se amortizan utilizando los mismos criterios empleados para el resto de activos tangibles de uso propio y los ingresos correspondientes a estos contratos se reconocen en el capítulo «Otros ingresos de explotación» de la cuenta de pérdidas y ganancias.

En las operaciones intervenidas como arrendatario, los gastos de estos contratos se registran en el epígrafe «Gastos de administración - Otros gastos de administración» de la cuenta de pérdidas y ganancias.

Transacciones de venta con arrendamiento posterior

En las ventas de activos a su valor razonable con arrendamiento operativo posterior, los resultados generados en la operación se reconocen inmediatamente en la cuenta de pérdidas y ganancias. En el supuesto que la venta se efectuase a un precio inferior a su valor razonable, los resultados también se reconocen inmediatamente en la cuenta de pérdidas y ganancias, excepto si la pérdida quedase compensada por cuotas futuras del arrendamiento por debajo de los precios de mercado, en cuyo caso se difiere y se imputa en proporción a las cuotas pagadas durante el periodo que se espera utilizar el activo. Por el contrario, si el precio de venta fuese superior al valor razonable, el exceso se difiere y se imputa en la cuenta de pérdidas y ganancias durante el periodo que se espera utilizar el activo.

En las operaciones de venta y posterior arrendamiento, la Entidad tiene establecido un procedimiento para realizar un seguimiento prospectivo de la operación, prestando especial atención a la evolución en el mercado de los precios de alquiler de oficinas en comparación a las rentas fijadas contractualmente y a la situación de los activos vendidos.

La revisión es anual, con carácter general, salvo que circunstancias excepcionales del mercado de alquiler de oficinas aconsejen una frecuencia mayor. Está previsto realizar las provisiones necesarias si, como resultado de la revisión descrita, se pusiese de manifiesto alguna situación permanente y significativa que lo requiera.

Adicionalmente, en el momento inicial, se evalúa si el contrato de arrendamiento incluye un instrumento financiero derivado implícito que requiera de segregación.

2.19. Activos contingentes

Los activos contingentes surgen por sucesos inesperados o no planificados de los que nace la posibilidad de una entrada de beneficios económicos. Los activos contingentes no son objeto de reconocimiento en los estados financieros excepto que la entrada de beneficios económicos sea prácticamente cierta. Si la entrada de beneficios económicos es probable, se informa en notas sobre el correspondiente activo contingente.

Los activos contingentes son objeto de evaluación continuada con el objetivo de asegurar que su evolución se refleja adecuadamente en los estados financieros.

2.20. Provisiones y pasivos contingentes

Las provisiones cubren obligaciones presentes en la fecha de formulación de las cuentas anuales surgidas como consecuencia de hechos pasados de los que pueden derivarse perjuicios patrimoniales y se considera probable su ocurrencia; son concretos con respecto a su naturaleza, pero indeterminados con respecto a su importe y/o momento de cancelación.

En las cuentas anuales se recogen todas las provisiones significativas respecto de las cuales se estima que la probabilidad de que sea necesario atender la obligación es mayor que la de no hacerlo. Las provisiones se registran en el pasivo del balance en función de las obligaciones cubiertas.

Las provisiones, que se cuantifican teniendo en consideración la mejor información disponible sobre las consecuencias del suceso en el que traen su causa y son reestimadas con ocasión de cada cierre contable, se utilizan para afrontar las obligaciones específicas para las cuales fueron originalmente reconocidas. Se procede a su reversión, total o parcial, cuando dichas obligaciones dejan de existir o disminuyen.

La política respecto a las contingencias fiscales es provisionar las actas de inspección incoadas por la Inspección de Tributos en relación a los principales impuestos que le son de aplicación, hayan sido o no recurridas, más los correspondientes intereses de demora. En cuanto a los procedimientos judiciales en curso, se provisionan aquellos cuya probabilidad de pérdida se estima que supere el 50%.

Cuando existe la obligación presente pero no es probable que haya una salida de recursos que incorporen beneficios económicos se registra como pasivos contingentes. Los pasivos contingentes pueden evolucionar de forma diferente a la inicialmente esperada, por lo que son objeto de revisión continuada con el objetivo de determinar si se ha convertido en probable dicha eventualidad de salida de recursos. Si se confirma que la salida de recursos es más probable que se produzca que no ocurra, se reconoce la correspondiente provisión en el balance.

Las provisiones se registran en el capítulo «Provisiones» del pasivo del balance en función de las obligaciones cubiertas. Los pasivos contingentes se reconocen en cuentas de orden del balance.

2.21. Estados de flujos de efectivo

Los conceptos utilizados en la presentación de los estados de flujos de efectivo son los siguientes:

- Flujos de efectivo: entradas y salidas de dinero en efectivo y de sus equivalentes; es decir, las inversiones a corto plazo de gran liquidez y bajo riesgo de alteraciones en su valor.
- Actividades de explotación: se utiliza el método indirecto para la presentación de los flujos de efectivo de las actividades de explotación, que refleja el flujo procedente de las actividades típicas de las entidades de crédito, así como de otras actividades que no se pueden calificar como de inversión o de financiación.
- Actividades de inversión: las de adquisición, enajenación o disposición por otros medios de activos a largo plazo, como participadas e inversiones estratégicas y otras inversiones no incluidas en el efectivo y sus equivalentes.
- Actividades de financiación: actividades que producen cambios en la composición del patrimonio neto y de los pasivos que no forman parte de las actividades de explotación, como los pasivos financieros subordinados. Se han considerado como actividades de financiación las emisiones colocadas en el mercado institucional, mientras que las colocadas en el mercado minorista entre nuestros clientes se han considerado como actividad de explotación.

2.22. Estado de cambios en el patrimonio neto. Parte A) Estados de ingresos y gastos reconocidos

En este estado se presentan los ingresos y gastos reconocidos como consecuencia de la actividad de CaixaBank durante el ejercicio, distinguiendo entre aquellos registrados como resultados en la cuenta de pérdidas y ganancias y los otros ingresos y gastos reconocidos directamente en el patrimonio neto.

2.23. Estado de cambios en el patrimonio neto. Parte B) Estados totales de cambios en el patrimonio neto

En este estado se presentan todos los cambios habidos en el patrimonio neto de la Entidad, incluidos los que tienen su origen en cambios en los criterios contables y en correcciones de errores. En el estado se presenta una conciliación del valor en libros al comienzo y al final del ejercicio de todas las partidas que forman el patrimonio neto, agrupando los movimientos en función de su naturaleza:

- Ajustes por cambios en criterios contables y correcciones de errores: incluye los cambios en el patrimonio neto que surgen como consecuencia de la re-expresión retroactiva de los saldos de los estados financieros distinguiendo los que tienen origen en cambios en los criterios contables de los que corresponden a corrección de errores.
- Total de Ingresos y gastos reconocidos: recoge, de manera agregada, el total de las partidas registradas en el estado de cambios en el patrimonio neto parte A) Ingresos y Gastos reconocidos, anteriormente indicadas.
- Otras variaciones en el patrimonio neto: recoge el resto de partidas registradas en el patrimonio neto, como pueden ser aumentos o disminuciones de capital, distribución de dividendos, operaciones con instrumentos de capital propios, pagos con instrumentos de capital propios, transferencias entre partidas del patrimonio neto y cualquier otro aumento o disminución del patrimonio neto.

3. Gestión del riesgo

3.1 Entorno y factores de riesgo

Desde la perspectiva de la Entidad, del ejercicio 2018 pueden destacarse los siguientes factores que han repercutido significativamente en la gestión del riesgo, tanto por su incidencia en el año como por las implicaciones a largo plazo:

- Entorno macroeconómico

  La economía global ha presentado un grado considerable de incertidumbre, tanto de origen estrictamente económico como político. Por lo que se refiere a la primera categoría, cabe destacar que, en el contexto de normalización monetaria de la Reserva Federal, se han visto afectados ciertas economías emergentes que, debido a sus desequilibrios macroeconómicos, están más expuestas al tipo de cambio y a los cambios en los flujos de capital. Asimismo, las dudas sobre auténtico ritmo de desaceleración china y su capacidad para afrontar algunos de sus desequilibrios, también han sido apreciables en diferentes momentos. En relación a la incertidumbre política y geopolítica, la principal fuente de incertidumbre ha sido el desarrollo del llamado giro proteccionista de EE.UU., que ha conducido a una espiral de tensiones comerciales con China y, en menor medida, con la Unión Europea.

  Por su parte, el contexto de riesgos de la Eurozona ha venido marcado por factores geopolíticos vinculados, principalmente, a las dificultades para alcanzar un acuerdo de salida para el Reino Unido (Brexit) y al escenario de tensión entre Italia y la UE en relación al cumplimiento de la estabilidad presupuestaria del país transalpino. A estas incertidumbres políticas se le ha sumado la constatación de que el ritmo de crecimiento de la eurozona iba a ser algo más bajo de lo esperado. Así, tras crecer un 2,5% en 2017, se estima que 2018 habrá finalizado con un crecimiento del 1,9% debido al peor desempeño del sector exterior. En este contexto, y tras constatar que la eurozona se ha consolidado en la fase expansiva del ciclo, el BCE finalizará las compras netas de activos a finales de 2018. Sin embargo, ante una recuperación de la inflación que continuará siendo muy gradual, el BCE mantendrá unas condiciones financieras acomodaticias con el mantenimiento del tamaño de balance y unos tipos de interés bajos (el BCE ha reiterado que no subirá tipos hasta el último tramo de 2019). Asimismo, se ha seguido avanzando en el proceso de la Unión Bancaria.

  En lo que a la economía española se refiere, los indicadores de actividad apuntan a que el crecimiento se mantiene en cotas elevadas, aunque inferiores al ritmo de 2017 (3,1%), por el desvanecimiento de los vientos de cola de los que se ha beneficiado la economía en los últimos años como el bajo precio del petróleo o la depreciación del euro. Así, el crecimiento estimado en 2018 es del 2,5%. A pesar de esta desaceleración, las bases del crecimiento se mantienen sólidas: la demanda interna, principal motor de la economía, se beneficia de una dinámica laboral robusta, la recuperación del sector inmobiliario avanza y las condiciones financieras siguen siendo propicias, como atestigua el crecimiento de la nueva concesión de crédito. Asimismo, ha continuado la mejora de las finanzas públicas: la senda presupuestaria confirma la reducción del déficit público por debajo del 3% en 2018, lo que permitirá a España salir del Procedimiento de Déficit Excesivo de la Comisión Europea. A pesar de ello, la deuda pública se mantiene en niveles elevados, cercanos al 100% del PIB.

  Finalmente, la economía lusa ha frenado en cierta medida su ritmo de avance debido a la moderación de la demanda interna, de manera que se espera que el ritmo de crecimiento en el conjunto de 2018 sea del 2,1%, algo menor que en 2017 (2,8%). Con todo, la valoración global de la situación económica de Portugal continúa siendo positiva: las cuentas públicas siguen mejorando, el mercado laboral está en una etapa de bonanza, la confianza del consumidor se mantiene en cotas elevadas y el crédito al sector privado continúa recuperándose. Por lo que se refiere a la situación de riesgo-país, desde 2017, la prima de riesgo portuguesa ha descendido significativamente y de manera sostenida, reflejando la mayor confianza de los inversores internacionales tras el ajuste del déficit público de los últimos años y la mejora de las perspectivas económicas del país. En este contexto, Moody´s ha revisado el rating soberano de Portugal al alza. Así, las tres principales agencias ya sitúan a la deuda lusa en grado de inversión. Moody's justifica el cambio de rating por la evolución favorable de las finanzas públicas y la diversificación de las fuentes de crecimiento del país.

- Cambios regulatorios, a continuación se destacan los principales desarrollos del 2018:

  - La concentración en **exposiciones *non-performing*** (NPEs) continúa siendo una de las principales preocupaciones, a pesar de existir una clara dinámica de reducción.

    En este sentido, durante el presente ejercicio han visto la luz múltiples iniciativas orientadas a evitar futuras acumulaciones de exposiciones dudosas como: i) potenciar el desarrollo del mercado secundario mediante ventas de carteras y/o activos individuales e inmuebles; ii) agilizar los mecanismos de insolvencia y establecer un marco de gestión

homogéneo de activos dudosos, refinanciados y adjudicados; y iii) establecer un marco común de gestión de NPEs. Asimismo, la Entidad ha realizado ventas de activos improductivos así como actuaciones con la finalidad de mejorar los procesos de admisión y gestión de la mora temprana para reducir las entradas y adaptar las métricas del RAF para dar holgura a los requerimientos regulatorios. Todo ello con el objetivo de cumplir con las expectativas de los *stakeholders*.

- En el contexto del cumplimiento de los principios de **Risk Data Aggregation (RDA)** establecidos en enero de 2013 por el Comité de Supervisión Bancaria de Basilea, la Entidad inició en 2015 un proyecto transformacional y de adaptación cultural de la gestión para impulsar las actividades del gobierno de la información y calidad del dato. Durante 2018 se ha aprobado la Política Corporativa de Gobierno de la Información y Calidad del Dato y constituido los órganos de Gobierno que han comenzado a operar de forma recurrente.

- La Autoridad Bancaria Europea (EBA) ha llevado a cabo en 2018 un ejercicio de resistencia de la banca (***Stress Test***), en el que CaixaBank ha participado por primera vez en calidad de matriz de la Entidad a efectos prudenciales.

  Este ejercicio, cuyo alcance ha abarcado el 70% de los activos del sector bancario europeo y ha evaluado la capacidad de las principales entidades para resistir una situación macroeconómica adversa en el periodo 2018-2020. La EBA no ha exigido un umbral de capital común para superar la prueba y la proyección ha constituido un elemento relevante en la decisión de capital del BCE en el marco del SREP.

  Como en años anteriores, el *Stress Test* ha consistido en un ejercicio con enfoque *bottom-up* con restricciones y con un horizonte temporal de 3 años, bajo 2 escenarios (uno central y otro adverso).

Con carácter general, como resultado del ejercicio periódico de Risk Assessment y del proceso de revisión del Catálogo de Riesgos, donde se identifican los riesgos emergentes que afectan al Entidad junto con las posibles amenazas identificadas para la consecución de los objetivos del Plan Estratégico, se han identificado los principales riesgos estratégicos con potencial de materializarse en el medio o largo plazo.

Con el objetivo de poder anticipar y gestionar sus efectos, a este respecto, se relacionan los siguientes riesgos estratégicos más relevantes identificados en este ejercicio:

- **Persistencia de un entorno de tipos de interés bajos** (identificado en el Catálogo de la Entidad dentro del Riesgo de Rentabilidad de Negocio e identificado en el Plan Estratégico).

  Diversos organismos alertan de los riesgos que podrían derivarse de la prolongación del entorno de tipos bajos y estables que coinciden con las expectativas del mercado para el período cubierto por el Plan Estratégico ante una expansión menos vigorosa de lo previsto y las incertidumbres sobre la economía global y la de la zona euro.

  Mitigantes: tanto la gestión de los impactos en general, como concretamente las acciones de mitigación, forman parte de la gestión del riesgo estructural de tipo de interés que forma a su vez parte del Catálogo de Riesgos de la Entidad. Para este riesgo se gestiona, no únicamente según el criterio e indicaciones regulatorias, sino también mediante un enfoque interno basado en las mejores prácticas contempladas en los documentos de referencia por EBA y Basilea, toda vez que se mantiene un enfoque doble del riesgo al evaluarlo tanto desde la perspectiva de Valor Económico como de Margen Financiero.

- **Incertidumbres en relación al entorno político externo e interno / presión regulatoria y supervisora** (riesgo Legal/Regulatorio del Catálogo de la Entidad e identificado en el Plan Estratégico).

  Posible surgimiento o agravación de eventos políticos o aplicaciones de la normativa regulatoria que puedan suponer un impacto directo o indirecto en las variables macroeconómicas o en la gestión de la Entidad, suponiendo impacto a los objetivos y previsiones del Plan Estratégico.

  Mitigantes: este posible riesgo es un factor que puede llegar a afectar potencialmente a cualquier aspecto de gestión y relacionarse con cualquiera de los riesgos del Catálogo. No obstante lo anterior, se considera que su afectación principal sería a los riesgos de Rentabilidad de Negocio o al riesgo de Recursos propios/Solvencia (en función del factor detonante). En este sentido, la Entidad entiende que dichos riesgos quedan suficientemente gestionados por los niveles de capital de la Entidad, validados por el cumplimiento de los ejercicios de estrés tanto externos como internos, e informados en el proceso anual de autoevaluación y adecuación de capital (ICAAP).

- **Nuevos competidores con posibilidad de disrupción** (identificado en el Plan Estratégico).

  Incremento de la competencia de nuevos entrantes: *fintechs* y *agile Banks*, así como competencia desde *global asset managers* y *bigtechs* con potencial disruptivo en términos de competencia o servicios. Posibilidad de impactos por

desagregación y desintermediación de la cadena de valor, impacto en márgenes y ventas cruzadas y competencia con entidades más ágiles, flexibles y una estructura de costes muy ligera; todo lo cual puede quedar agravado en función de la evolución de las exigencias regulatorias al que se puedan ver sujetas.

Mitigantes: la Entidad considera a los nuevos entrantes una amenaza y, a la vez, una oportunidad como fuente de colaboración, aprendizaje y estímulo para el cumplimiento de los objetivos de Digitalización y transformación del negocio establecidos en el Plan Estratégico. Además, la Entidad dispone de ImaginBank como una propuesta de valor de primer nivel que seguirá potenciando. Respecto a la competencia desde *bigtechs* la Entidad apuesta por una mejora de la experiencia del cliente con el valor añadido que supone la sensibilidad social de la Entidad (*bits and trust*) además de plantear posibles enfoques de colaboración (*open banking*).

- **Cibercrimen y protección de datos** (como parte del Riesgo Tecnológico del Catálogo).

  El riesgo de cibercrimen y protección de datos es uno de los riesgos identificados en el ejercicio de autoevaluación de riesgos, que pueden suponer un mayor impacto a corto plazo.

  Mitigantes: la Entidad es muy consciente de la importancia y el nivel de amenaza existente, por lo que mantiene una constante revisión del entorno tecnológico y las aplicaciones: en sus vertientes de integridad y confidencialidad de la información, así como la disponibilidad de los sistemas y la continuidad del negocio, tanto con revisiones planificadas como a través de la auditoría continua mediante el seguimiento de los indicadores de riesgo definidos. Todo lo cual, se prevé potenciar dentro del Plan Estratégico como parte de la estrategia de seguridad de información.

- **Incremento del riesgo legal y la protección al cliente** (identificado en el proceso de autoevaluación de riesgos).

  El riesgo legal y la protección del cliente son unos de los riesgos identificados en el ejercicio de autoevaluación de riesgos que pueden suponer un mayor impacto a corto plazo. En concreto, se constata una mayor preocupación en minimizar los errores en el asesoramiento en las diferentes materias jurídicas o de interpretación normativa; reducir las deficiencias en la gestión de demandas y mejorar la gestión de los requerimientos de reguladores/supervisores y de los expedientes sancionadores que puedan incoarse.

  Existe en la actualidad una litigiosidad particular en España vinculada, entre otras materias, a contratos con consumidores, instrumentos financieros y control regulatorio que, tras el correspondiente análisis de riesgo legal, tiene asociadas, en su caso, las correspondientes provisiones que dan cobertura a la eventual salida de recursos cuando resulta probable un pronunciamiento judicial o administrativo adverso.

  Se constata, también, una mayor preocupación en lo referente a materia de privacidad y protección de datos personales y en el cumplimiento de regulaciones y normativa relacionada con actividades llevadas a cabo por empleados o agentes que puedan perjudicar los intereses y derechos de nuestros clientes.

  Mitigantes: Como parte de los riesgos del Catálogo de la Entidad, se realiza un seguimiento periódico de su gestión y control. En este sentido, complementariamente a lo anterior, se han mejorado sus indicadores de seguimiento de su apetito al riesgo por parte de los órganos de gestión y de gobierno.

- **Sostenibilidad** (identificado en el proceso de autoevaluación de riesgos).

  A lo largo de este ejercicio las medidas relacionadas con la gestión de los riesgos ESG (en inglés, *Environmental, Social & Governance*), definidas como los riesgos de una posible pérdida reputacional o económica derivada de un fallo de identificación o gestión de un riesgo de sostenibilidad existente o emergente, han ganado protagonismo.

  Ejemplo de ello son las iniciativas planteadas en el Plan de Acción por la Comisión Europea, traducidas en iniciativas legislativas concretas, y que tienen como objetivo: i) reorientar los flujos de capital fomentando la inversión en proyectos sostenibles e inclusivos; ii) la mejora de la gestión de los riesgos financieros que derivan del cambio climático, degradación ambiental y asuntos sociales; y iii) el fomento de la transparencia y la visión de largo plazo en la actividad económica y financiera.

  Desde el punto de vista del negocio de la Entidad, los riesgos ESG se podrían materializar en aspectos como: potencial exposición de operaciones de financiación/inversión en sectores intensivos en emisiones de carbono; posibles fallos de la valoración y cobertura ante operaciones o clientes altamente expuestos a riesgos derivados del cambio climático; potencial exposición de operaciones de financiación a riesgos sociales (ej. violaciones de derechos humanos), entre otros.

Mitigantes: De antemano, los principios y valores en los que se sustenta la Entidad demuestran una marcada alineación a los principios ESG. No obstante, el creciente nivel de exigencia de la sostenibilidad en el sector conlleva una mayor materialidad en el potencial impacto reputacional para la Entidad.

El Entidad mantiene un seguimiento activo de los desarrollos e iniciativas en los ámbitos descritos participando, por ejemplo, en el debate sectorial de las directrices europeas en el ordenamiento español. Asimismo, está adherido y activo en las principales iniciativas mundiales. En este sentido, de entre todas las iniciativas en las que CaixaBank está presente, cabe destacar que la entidad es firmante de los Principios de Ecuador para la consideración de riesgos ESG en grandes proyectos de financiación. Adicionalmente, CaixaBank está adherida a UNEPFI (Iniciativa financiera del programa para el medio ambiente de Naciones Unidas) y ha mostrado su apoyo a los Principios de Banca Responsable de Naciones Unidas y a la *Task Force on climate-related Financial Disclosures* (TCFD) del *Financial Stability Board*, cuyo objetivo es enfatizar la relevancia de riesgos y oportunidades climáticas a través del *reporting*. Además, la entidad está incluida en el *Carbon Disclosure Project*, CDP (categoría *leadership*) para la gestión y *reporting* sobre cambio climático. Por otro lado, tanto VidaCaixa como CaixaBank *Asset Management* están adheridas a UNPRI (Principios de inversión responsable de Naciones Unidas) y a la iniciativa *Climate Action 100+*, para impulsar la transición a una energía limpia. Igualmente, en el marco de un proceso de toma de decisiones riguroso, responsable y transparente, la Entidad tiene en cuenta las implicaciones ESG derivadas de su política de admisión. En este sentido, se trabaja con el propósito de optimizar la relación entre rentabilidad y riesgo, y de evitar, minimizar, mitigar y remediar en lo posible aquellos factores que puedan suponer un riesgo para el entorno o la comunidad.

3.2. Gobierno, gestión y control de riesgos

A continuación, y para facilitar una visión completa de la Gestión y el Control de Riesgos, se describen los siguientes elementos centrales del marco de gestión del riesgo de la Entidad:

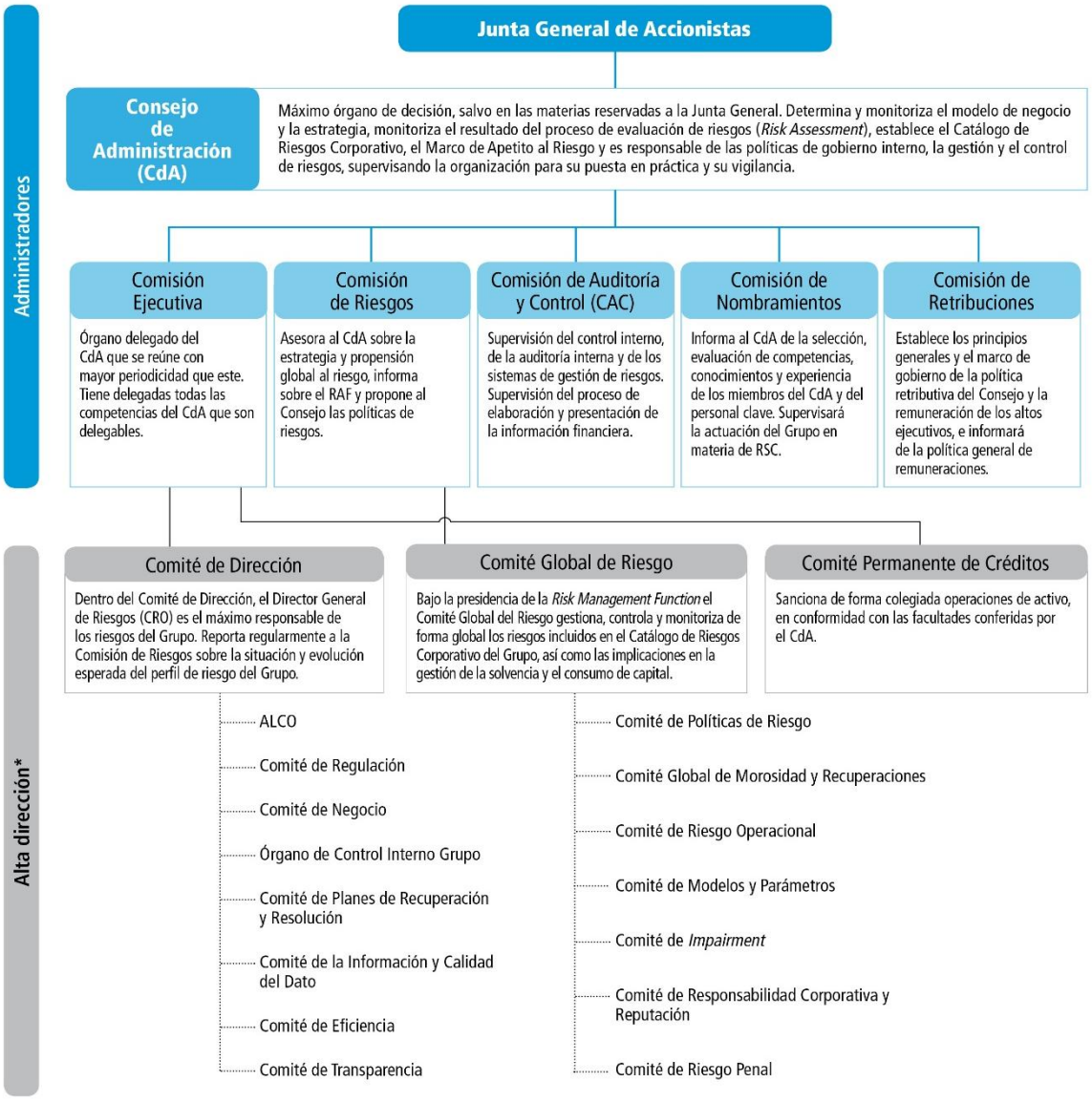
Sistema de gobierno, gestión y control de riesgos



3.2.1. Gobierno y Organización

A continuación se presenta el esquema organizativo en relación con la gobernanza en la gestión del riesgo en la Entidad:

Esquema organizativo



* En el marco de las atribuciones delegadas conforma distintos comités para el gobierno, gestión y control del riesgo.

Dentro del equipo directivo, el Director General de Riesgos es miembro del Comité de Dirección y el máximo responsable de la coordinación de la gestión, seguimiento y control de los riesgos de la Entidad, actuando para ello de forma independiente de las áreas de negocio y con pleno acceso a los Órganos de Gobierno de la Entidad.

Como misión relevante de la Dirección General destaca el liderazgo en la implantación en toda la Red Territorial, en colaboración con otras áreas de la Entidad, de los instrumentos que permitan la gestión integral de los riesgos, bajo las directrices de Basilea, con el fin de asegurar el equilibrio entre los riesgos asumidos y la rentabilidad esperada.

La *Risk Management Function*, como responsable del desarrollo e implementación del marco de gestión y control de riesgos y de la segunda línea de defensa (véase Nota 3.2.4.) actúa de forma independiente de las áreas tomadoras de riesgo, y tiene acceso

directo a los Órganos de Gobierno de la Entidad, especialmente a la Comisión de Riesgos, a cuyos Consejeros reporta regularmente sobre la situación y evolución esperada del perfil de riesgos de la Entidad.

Con el objetivo de impulsar el crecimiento rentable y controlado del Negocio, la Dirección General de Riesgos se ha transformado en 2018, alineándose con las prioridades del nuevo Plan Estratégico 2019-2021:

1. Profundizando en el conocimiento del cliente y en las particularidades de cada cartera permitiendo mantener un enfoque proactivo y anticipativo.
2. Mejorando la eficiencia y agilidad mediante un nuevo impulso de la automatización de procesos y toma de decisiones.
3. Reforzando el entorno de control y la corporativización de la función de riesgos.

El plan de transformación de riesgos tiene como objetivo una organización más ágil, alineada y enfocada a la consecución de los objetivos estratégicos dentro del apetito al riesgo de la Entidad.

3.2.2. Procesos estratégicos de gestión del riesgo

La Entidad dispone de los siguientes procesos estratégicos de gestión del riesgo para la identificación, medición, seguimiento, control y *reporting* de los riesgos:

Evaluación de riesgos (Risk Assessment)

La Entidad realiza con periodicidad semestral un proceso de autoevaluación del riesgo, con el fin de:

- Identificar, evaluar, calificar y comunicar internamente cambios significativos en los riesgos inherentes asumidos en su entorno y modelo de negocio.
- Realizar una auto-evaluación de las capacidades de gestión, de control y de gobierno de los riesgos, como instrumento explícito que ayuda a detectar mejores prácticas y debilidades relativas en alguno de los riesgos.

El resultado de esta autoevaluación se reporta, al menos anualmente, primero al Comité Global del Riesgo y a la Comisión de Riesgos, en segunda instancia, para ser finalmente aprobado por el Consejo de Administración.

Catálogo de Riesgos Corporativo

La Entidad dispone de un Catálogo de Riesgos Corporativo que facilita el seguimiento y *reporting*, interno y externo, de los riesgos:

Catálogo de Riesgos Corporativos

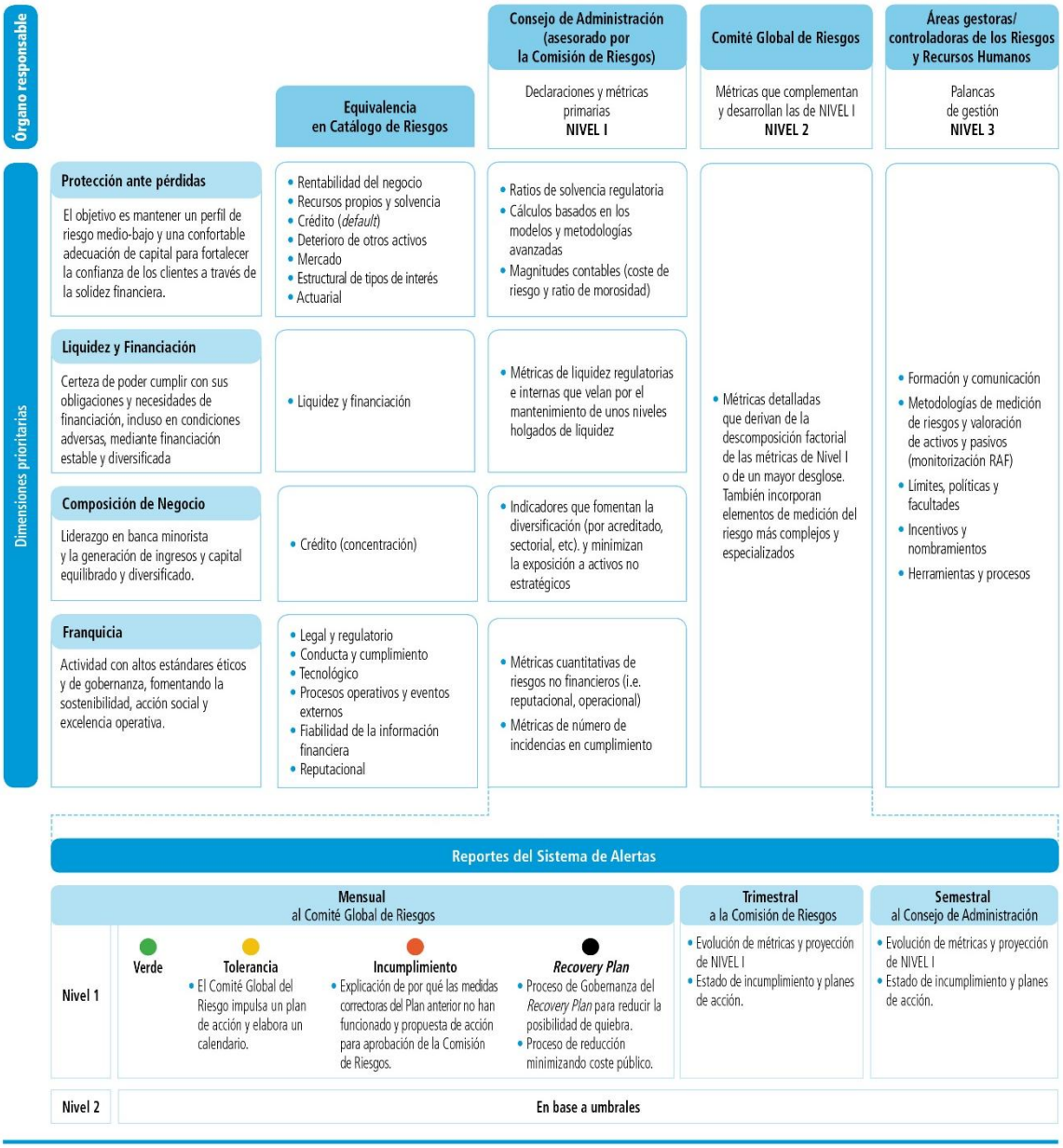
Riesgos	Descripción
Riesgos de modelo de negocio	
Rentabilidad del Negocio	Obtención de resultados inferiores a las expectativas del mercado o a los objetivos del Grupo que impidan, en última instancia, alcanzar un nivel de Rentabilidad Sostenible superior al Coste de Capital.
Recursos propios / Solvencia	Restricción de la capacidad del Grupo para adaptar su volumen de recursos propios a las exigencias normativas o a la modificación de su perfil de Riesgo.
Liquidez y Financiación	Déficit de activos líquidos, o limitación en la capacidad de acceso a la financiación del mercado, para satisfacer los vencimientos contractuales de los pasivos, los requerimientos regulatorios o las necesidades de inversión del Grupo.
Riesgos específicos de la actividad financiera	
Crédito	Pérdida de valor de los activos del Grupo frente a una contrapartida por el deterioro de la capacidad de la misma para hacer frente a sus compromisos.
Deterioro de otros activos	Reducción del valor en libros de las participaciones accionariales y de los activos no financieros (materiales, inmateriales, Activos Fiscales Diferidos (DTA) y otros activos) del Grupo.
Mercado	Pérdida de valor de los activos o incremento de valor de los pasivos incluidos en la cartera de negociación e inversión del Grupo, por fluctuaciones de los tipos, *spread* de crédito, factores externos o precios en los mercados donde dichos activos/pasivos se negocian.
Estructural de tipos de interés	Efecto negativo sobre el valor económico de las masas del balance o sobre el margen financiero debido a cambios en la estructura temporal de los tipos de interés y su afectación a los instrumentos del activo, pasivo y fuera de balance del Grupo no registrados en la cartera de negociación.
Actuarial	Riesgo de pérdida o modificación adversa del valor de los compromisos contraídos por contratos de seguro o pensiones con clientes o empleados a raíz de la divergencia entre la estimación para las variables actuariales empleadas en la tarificación y reservas y la evolución real de estas.
Riesgos operacional y reputacional	
Legal/Regulatorio	Potenciales pérdidas o disminución de la rentabilidad del Grupo CaixaBank a consecuencia de cambios en la legislación o en la regulación vigente o por conflictos de normas (de cualquier ámbito, incluido el tributario), en la interpretación o aplicación de la misma por las autoridades correspondientes, o en su traslación a fallos judiciales o demandas administrativas o tributarias.
Conducta y Cumplimiento	Aplicación por CaixaBank de criterios de actuación contrarios a los intereses de sus clientes u otros grupos de interés, o actuaciones u omisiones por parte de la entidad no ajustadas al marco jurídico y regulatorio, o a las políticas, normas o procedimientos internos.
Tecnológico	Pérdidas debidas a la inadecuación o los fallos del *hardware* o del *software* de las infraestructuras tecnológicas, debidos a ciberataques u otras circunstancias, que pueden comprometer la disponibilidad, integridad, accesibilidad y seguridad de las infraestructuras y los datos.
Procesos operativos y eventos externos	Pérdidas o daños provocados por errores operativos en los procesos vinculados a la actividad del Grupo, por acontecimientos externos que escapan al control del Grupo, o por terceras personas ajenas al mismo, tanto de forma accidental como dolosa. Incluye, entre otros, los errores de gestión de proveedores, el riesgo de modelo y la custodia de valores.
Fiabilidad de la información financiera	Deficiencias en la exactitud, integridad y criterios de elaboración de los datos necesarios para la evaluación de la situación financiera y patrimonial del Grupo CaixaBank.
Reputacional	Menoscabo de la capacidad competitiva por deterioro de la confianza en CaixaBank de alguno de sus grupos de interés, a partir de la evaluación que dichos grupos efectúan de las actuaciones u omisiones, realizadas o atribuidas, del Grupo, su Alta Dirección, sus Órganos de Gobierno o por quiebra de entidades relacionadas no consolidadas (riesgo de *Step-In*).

El Catálogo de Riesgos Corporativo está sujeto a revisión continua, particularmente sobre aquellos riesgos con afectación material. Al menos con frecuencia anual, el catálogo se reporta, primero al Comité Global del Riesgo y a la Comisión de Riesgos, en segunda instancia, para ser finalmente aprobado por el Consejo de Administración.

Marco de Apetito al Riesgo

El Marco de Apetito al Riesgo (en adelante, Risk Appetite Framework o "RAF") es una herramienta integral y prospectiva con la que el Consejo de Administración determina la tipología y los umbrales de riesgo que está dispuesto a aceptar para la consecución de los objetivos estratégicos del Grupo. Por tanto, el RAF determina el apetito al riesgo para el desarrollo de la actividad.

Marco de Apetito al Riesgo



Planificación de riesgos

La Entidad cuenta con procesos institucionales y mecanismos para evaluar la evolución del perfil de riesgo (reciente, futuro e hipotético en escenarios de estrés). Para ello, la Entidad efectúa una planificación de la evolución esperada de las magnitudes y de los ratios que delimitan el perfil de riesgo futuro, como parte del Plan Estratégico vigente, cuyo cumplimiento se revisa de forma recurrente.

Adicionalmente, se evalúan las variaciones en este mismo perfil bajo potencial ocurrencia de escenarios estresados, tanto en ejercicios internos, como en los sujetos a supervisión regulatoria (ICAAP, ILAAP y stress tests EBA). Con ello, se facilita al equipo directivo y a los órganos de gobierno la visión necesaria sobre la resistencia de la Entidad ante eventos internos y/o externos.

3.2.3. Cultura de Riesgos

Principios generales de gestión del riesgo

Se resumen a continuación los Principios Generales que rigen la Gestión del Riesgo en la Entidad:

- El riesgo es inherente a la actividad de la Entidad.
- Responsabilidad última del Consejo de Administración e implicación de la Alta Dirección.
- Perfil de riesgo medio-bajo.
- Implicación de toda la organización.
- La gestión comprende el ciclo completo de las operaciones.
- Decisiones conjuntas, existiendo un sistema de facultades y requiriendo siempre la aprobación de dos empleados.
- Independencia de las unidades de negocio y operativas.
- Concesión en base a la capacidad de devolución del titular y a una rentabilidad adecuada.
- Homogeneidad en los criterios y herramientas utilizadas.
- Descentralización de las decisiones.
- Uso de técnicas avanzadas.
- Dotación de recursos adecuados.

Formación

En el ámbito específico de la actividad de Riesgos, a nivel de Alta Dirección se definen los contenidos de formación, tanto en las funciones de soporte al Consejo de Administración/Alta Dirección, con contenidos específicos que faciliten la toma de decisiones a alto nivel, como en el resto de las funciones de la organización, especialmente en lo que respecta a profesionales de la red de oficinas. Todo ello se realiza con el objetivo de facilitar la traslación a toda la organización del RAF, la descentralización de la toma de decisiones, la actualización de competencias en el análisis de riesgos y la optimización de la calidad del riesgo.

La Entidad estructura su oferta formativa a través de la Escuela de Riesgos. De esta forma la formación se plantea como una herramienta estratégica orientada a dar soporte a las áreas de negocio a la vez que es el canal de transmisión de la cultura y las políticas de riesgos de la Entidad ofreciendo formación, información y herramientas a todos los profesionales. La propuesta se articula como un itinerario formativo de especialización en la gestión de riesgos que estará vinculado a la carrera profesional de cualquier empleado, abarcando desde Banca Retail a especialistas de cualquier ámbito.

Las principales iniciativas formativas de la Entidad en el ámbito de fomento de la cultura de riesgo, tienen las siguientes magnitudes:

FORMACIÓN Y CULTURA DE RIESGOS

CURSO	TÍTULO	COLECTIVO FORMADO	NÚMERO DE PERSONAS AÑO
Curso Básico de Riesgo Bancario *(cuarta edición)*	Certificación Universitaria de nivel básico	No especialistas de la red comercial de oficinas y otros colectivos de interés que puedan requerir un conocimiento básico de los criterios de riesgo de la organización para el desempeño de su trabajo	289
Diploma de Postgrado en Análisis de Riesgo Bancario *(séptima edición)*	Diploma universitario	Direcciones y subdirecciones de oficinas de la red comercial, y otros colectivos de interés que, por su función, puedan tener atribuciones en la concesión de operaciones de activo, o bien requieran de un conocimiento avanzado del riesgo	355
Formación especialista en riesgos para oficinas Agrobank *(primera edición)*	Especialidad	Empleados que componen la red de oficinas AgroBank	1.169
Formación especialista en riesgos para oficinas BusinessBank *(primera edición)*	Especialidad	Empleados que componen la red de oficinas Businessbank	242
Formación especialista en riesgos para oficinas de Banca Privada *(primera edición)*	Especialidad	Empleados que componen la red de Banca Privada	366

Comunicación

La difusión de la cultura corporativa de riesgos es un elemento esencial para el mantenimiento de un marco robusto y coherente alineado con el perfil de riesgos de la Entidad. En este sentido cabe destacar la Intranet corporativa de riesgos que constituye un entorno dinámico de comunicación directa de las principales novedades del entorno de riesgos. Destacan sus contenidos a nivel de actualidad, información institucional, sectorial y formación.

- Adicionalmente, como mecanismo de la difusión de la cultura de riesgos durante el ejercicio 2018 se han efectuado diversas iniciativas de comunicación interna, entre las que destacamos el análisis del resultado del *Stress test* 2018: ejercicio de divulgación de los resultados de la Entidad realizado tanto a nivel masivo a través de la intranet corporativa como mediante sesiones temáticas para empleados con especial vinculación con los aspectos relacionados con las pruebas de *stress*.
- Anejo IX Circular 4/2017 de Banco de España (trasposición NIIF 9): una vez implementada la nueva norma y expuestas las principales implicaciones del cambio, se ha realizado una comunicación a toda la red en la que se ha proporcionado una formación adicional didáctica para su mejor comprensión, en especial a nivel operativo.

Evaluación y retribución del desempeño

Tal y como se ha mencionado en la sección del RAF, la Entidad vela porque la motivación de sus empleados sea coherente con la cultura de riesgos y con el cumplimiento de los niveles de riesgo que el Consejo está dispuesto a asumir.

En este sentido, existen esquemas de compensación vinculados directamente con la evolución anual de las métricas del RAF y que se detallan en el Informe Anual de Remuneraciones.

3.2.4. Marco de Control Interno

La Entidad dispone de un Marco de Control Interno alineado con: i) las Guías de Control Interno de la EBA del 26 de septiembre de 2017, las cuales desarrollan los requerimientos de gobierno interno establecidos en la Directiva 2013/36/EU del Parlamento Europeo, y ii) con otras directrices regulatorias sobre funciones de control aplicables a entidades financieras y a las recomendaciones de la CNMV; el cual proporciona un grado de seguridad razonable en la consecución de los objetivos de la Entidad.

En línea con las directrices de los reguladores y las mejores prácticas del sector, el Marco de Control Interno se configura en base al "modelo de tres líneas de defensa":

Modelo de las tres líneas de defensa

Riesgos Corporativos	Primera línea de defensa(1)	Segunda línea de defensa				Tercera línea de defensa
		C	RMF(2)	VRM	CIF	
Rentabilidad del negocio	DE de Intervención, Control de Gestión y Capital		●		●	Auditoría interna
Recursos propios / Solvencia	DE de Intervención, Control de Gestión y Capital		●		●	
Liquidez y Financiación	DE de Finanzas		●			
Crédito	DG de Negocio, DG de Riesgos, DE *CIB and International Banking*, DE Morosidad, Recuperaciones y Activos Adjudicados		●	●		
Deterioro de otros activos	DE de Intervención, Control de Gestión y Capital, DE de Asesoría Jurídica y DE de Activos Adjudicados		●		●	
Mercado	DE de Finanzas		●	●		
Estructural de tipo de interés	DE de Finanzas		●			
Actuarial	DE de Seguros		●	●		
Legal y regulatorio	DE de Asesoría Jurídica	●				
Conducta y cumplimiento	DG de Negocio, DE de Asesoría Jurídica, DE de Finanzas y DE *CIB and International Banking*	●				
Tecnológico	DE de Medios		●			
Procesos operativos y eventos externos	DE de Medios, DG de Negocio y DE *CIB and International Banking*		●	●		
Fiabilidad de la información financiera	DE de Intervención, Control de Gestión y Capital		●		●	
Reputacional	DE de Comunicación, Relaciones Institucionales, Marca y RSC y DG de Negocio	●				

(1) Se identifican ámbitos indicados del Comité de Dirección, así como particularmente otros ámbitos específicos.
(2) *Risk Management Function*, de acuerdo con su denominación en inglés, compuesto de *Corporate Risk Management Function & Planning* y sus ámbitos dependientes incluyendo VMR.

RMF - *Risk Management Function*
VRM - Validación y Riesgo de Modelo
CIF - Control Interno Financiero
C - *Compliance*
DG - Dirección General
DE - Dirección Ejecutiva

Durante el presente ejercicio, en el contexto de la corporativización de las funciones de control, se han formalizado los límites de responsabilidad y funcionales corporativos y de control interno de las filiales, con el objetivo de asegurar la supervisión y control de los riesgos en el conjunto de la Entidad.

Primera línea de defensa

Formada por las líneas de negocio (áreas tomadoras de riesgo) y sus funciones soporte. Son responsables de desarrollar y mantener controles efectivos sobre sus correspondientes negocios, así como de identificar, gestionar y medir, controlar, mitigar y comunicar los principales riesgos que originan en el ejercicio continuo de su actividad. Entre otras responsabilidades, identifican, evalúan y notifican sus exposiciones, teniendo en cuenta el apetito al riesgo del banco, sus políticas, procedimientos y controles.

La forma en que la línea de negocio ejecuta sus responsabilidades debe reflejar la cultura de riesgo actual del banco, promovida por el Consejo de Administración.

Estas funciones pueden estar integradas en las propias unidades de negocio y soporte al negocio. No obstante, cuando el nivel de complejidad, intensidad o necesidad de focalización así lo requieran, es deseable el establecimiento de unidades de control específicas, dotadas de mayor especialización, para asegurar un nivel adecuado de control de los riesgos de dichas actividades.

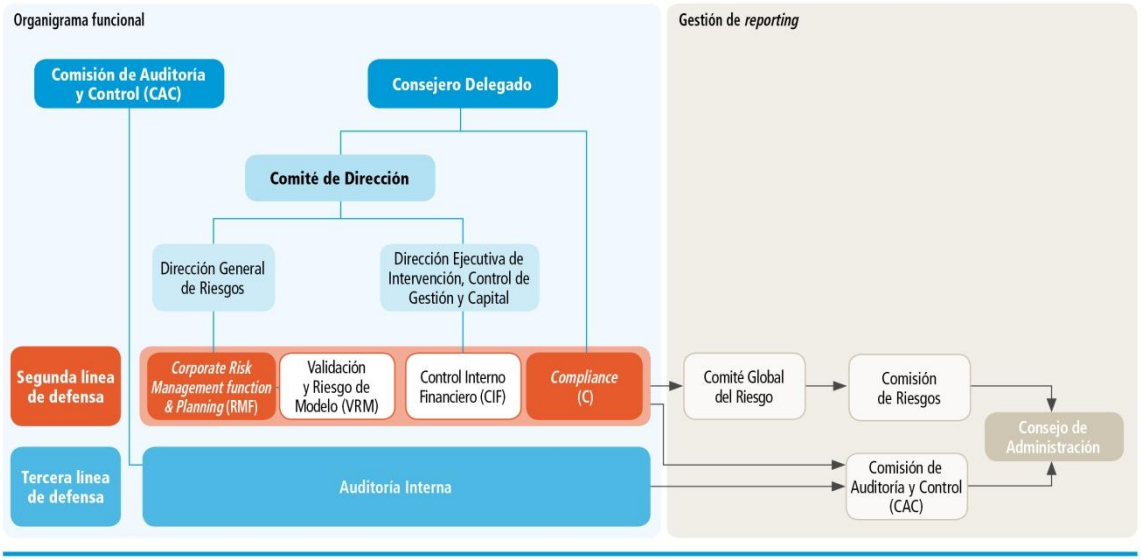
Segunda línea de defensa

Las funciones integradas en la segunda línea de defensa actúan de forma independiente de las unidades de negocio y comprenden:

- El establecimiento de políticas de gestión y control de los riesgos, en coordinación con la primera línea de defensa, evaluando su cumplimiento posterior.
- La identificación, medición y seguimiento de los riesgos (incluyendo los emergentes), contribuyendo a la definición e implantación de indicadores de riesgo, alineados con el RAF.
- Identificación de debilidades de control y establecimiento de los planes de acción y su implementación.
- Validación interna o de contraste independiente de los modelos internos.
- Asimismo, coordinan los procesos de cumplimentación y seguimiento del proceso de Risk Assessment, el Catálogo de Riesgos Corporativo y el RAF

Las actividades de la segunda línea de defensa, así como i) las debilidades identificadas, ii) el seguimiento de los planes de acción y (iii) la opinión sobre la adecuación del entorno de control en la Entidad se reportan periódicamente a los a órganos responsables del entorno control, siguiendo la jerarquía establecida, así como a organismos supervisores.

Esquema organizativo funcional y de *reporting* de la segunda y tercera línea



La segunda línea de defensa se distribuye entre:

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

  La RMF tiene responsabilidad en la identificación, seguimiento, análisis, medición, gestión y reporting de los riesgos, adquiriendo una visión general sobre la totalidad de riesgos de la Entidad. A tales efectos, todos aquellos aspectos

considerados relevantes para el ejercicio de su función desarrollados por funciones de segunda línea de defensa sin dependencia jerárquica serán reportados a la RMF.

Adicionalmente, la función de RMF, en relación con aquellas materias que son de su competencia: i) realiza el seguimiento de la organización interna de la segunda línea de defensa, los planes y actividades generales, y la evaluación de su eficacia; ii) vela por el adecuado dimensionamiento de la segunda línea de defensa para garantizar la gestión eficaz de sus responsabilidades, realizar el seguimiento de sus objetivos, y de los proyectos de mejora relativos a los procesos y sistemas de gestión y seguimiento de los riesgos; y iii) asegura a la Dirección y a los Órganos de Gobierno la existencia, el diseño adecuado y la aplicación efectiva de las políticas y procedimientos de control de los riesgos en la organización, evaluando el entorno de control de los riesgos. Asimismo, la RMF ha de reforzar siempre que sea preciso los mecanismos de coordinación de las actuaciones de las Unidades de Control de Riesgos de la primera, segunda y tercera línea de defensa.

- Control Interno Financiero (CIF)

  El departamento de Control Interno Financiero depende jerárquicamente de la Dirección Ejecutiva de Intervención, Control de Gestión y Capital, se integra funcionalmente en la RMF y realiza las funciones de segunda línea de defensa en relación a los siguientes riesgos: i) rentabilidad de negocio; ii) recursos propios / solvencia; iii) deterioro de otros activos y iv) fiabilidad de la información financiera.

- *Compliance* (C)

  Compliance es una función en dependencia del Consejero Delegado, y reporta directamente, en su ámbito de actuación, a la Alta Dirección, a los Órganos de Gobierno, así como a los organismos supervisores (Banco de España, BCE, SEPBLAC, Tesoro, *CNMV y otros organismos).*

  El modelo de supervisión de *Compliance* se basa en cuatro palancas principales de gestión: i) definición y mantenimiento de una taxonomía detallada de riesgos en cada ámbito de actuación; ii) Plan de *Compliance* anual, dónde se determinan las actividades de *monitoring* y de revisión de procedimientos internos en función de su criticidad; iii) seguimiento de *gaps* (deficiencias de control o incumplimientos de normativas) identificados, bien por la primera línea de defensa, bien a través de las actividades integradas en el *Compliance Plan*, bien por informes de expertos externos, informes de las inspecciones de los organismos supervisores, reclamaciones de clientes, etc. y de los Planes de Acción de mejora, sobre los que se realiza un seguimiento periódico; iv) *reporting* y escalado de la información relevante, seguimiento de inspecciones o deficiencias en el ámbito de *Compliance*.

  Asimismo, la función de *Compliance* realiza actividades de asesoramiento sobre las materias de su competencia, y lleva a cabo acciones de desarrollo y transformación de la "Cultura" de *Compliance* a través del rediseño de procesos basados en la tecnología, a través de planes de sensibilización y comunicación a toda la organización y a través de acciones de formación, estableciendo un plan de formación regulatoria obligatoria y vinculada al bonus anual.

  Otra actividad que desarrolla es velar por las buenas prácticas en materia de integridad y normas de conducta, para lo que dispone, entre otros medios, del canal confidencial de consultas y denuncias interno para empleados.

- Validación y Riesgo de Modelo (validación interna)

  La función de validación interna en CaixaBank la lleva a cabo Validación y Riesgo de Modelo (VRM), dependiente de la RMF, quien tiene como objetivo emitir una opinión técnica independiente sobre la adecuación de los modelos internos utilizados a efectos de gestión interna y/o de carácter regulatorio de la Entidad. Dentro de sus ámbitos de actuación se incluye la revisión de los aspectos metodológicos, de gestión (usos de los modelos y herramientas de gestión, nivel de cobertura, controles, gobernanza e implantación de los modelos en los procesos de gestión) y la verificación de la existencia de un entorno tecnológico con la calidad de datos suficiente para dar soporte a las necesidades de los modelos.

  Las actividades de VRM están alineadas con las exigencias normativas de los distintos mecanismos de supervisión.

  Los resultados de cualquier actividad de revisión de la VMR derivan en una opinión global y en diversas recomendaciones, en caso de ser necesarias. La atención de la VRM debe centrarse en las principales deficiencias identificadas adecuando el nivel de seguimiento y escalado de las recomendaciones en función de su relevancia.

Tercera línea de defensa

Para garantizar la independencia y autoridad de la función, la Dirección de Auditoría Interna depende funcionalmente de la Comisión de Auditoría y Control, comisión especializada del Consejo de Administración, y reporta al Presidente del Consejo de Administración.

Auditoría Interna dispone de un Estatuto de su función aprobado por el Consejo de Administración que establece que es una función independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, se ha concebido para agregar valor y mejorar las actividades. Tiene como objetivo proporcionar una seguridad razonable a la Alta Dirección y a los Órganos de Gobierno sobre:

- La eficacia y eficiencia de los Sistemas de Control Interno para la mitigación de los riesgos asociados a las actividades de la Entidad.
- El cumplimiento de la legislación vigente, con especial atención a los requerimientos de los Organismos Supervisores y la adecuada aplicación del RAF definido.
- El cumplimiento de las políticas y normativas internas, y la alineación con las mejores prácticas y buenos usos sectoriales, para un adecuado Gobierno Interno de la Entidad.
- La fiabilidad e integridad de la información financiera y operativa, incluyendo la efectividad del Sistema de Control Interno sobre la Información Financiera (SCIIF).

En este sentido, los principales ámbitos de supervisión se refieren a:

- La adecuación, eficacia e implantación de políticas, normas y procedimientos.
- La efectividad de los controles.
- La adecuada medición y seguimiento de Indicadores de la primera línea de defensa y segunda línea de defensa.
- La existencia y correcta implantación de los planes de acción para la remediación de las debilidades de los controles.
- La validación, el seguimiento y la evaluación del entorno de control que realiza la segunda línea de defensa.

Asimismo, sus funciones incluyen i) la elaboración del Plan Anual de Auditoría con visión plurianual basado en las evaluaciones de riesgos, que incluya los requerimientos de los reguladores y aquellas tareas o proyectos solicitados por la Alta Dirección/Comité de Dirección y la Comisión de Auditoría y Control; ii) el reporte periódico de las conclusiones de los trabajos realizados y las debilidades detectadas a los Órganos de Gobierno, la alta dirección, los auditores externos, supervisores y resto de entornos de control y gestión que corresponda; y iii) aportar valor mediante la formulación de recomendaciones para solventar las debilidades detectadas en las revisiones y el seguimiento de su adecuada implantación por los centros responsables.

3.3.1. Descripción general

El riesgo de crédito es el más significativo del balance y se deriva de la actividad comercial bancaria, de la operativa de tesorería y de la participación a largo plazo en el capital de instrumentos de patrimonio.

La exposición máxima al riesgo de crédito de los instrumentos financieros incluidos en los epígrafes de instrumentos financieros del activo del balance, incluido el riesgo de contraparte, se presenta a continuación:

EXPOSICION MAXIMA AL RIESGO DE CREDITO
(Miles de euros)

	EXPOSICIÓN MÁXIMA AL RIESGO DE CRÉDITO	COBERTURA	FACTORES DE CONVERSIÓN DE CRÉDITO (CCF)*
Activos financieros mantenidos para negociar (Nota 10)	**1.008.228**		
Instrumentos de patrimonio	266.762		
Valores representativos de deuda	741.466		
Activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados (Nota 11)	**473.172**		
Instrumentos de patrimonio	61.343		
Valores representativos de deuda	85.000		
Préstamos y anticipos	326.829		
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global (Nota 12)	**19.902.806**		
Instrumentos de patrimonio	2.856.935		
Valores representativos de deuda	17.045.871		
Activos financieros a coste amortizado (Nota 13)	**227.316.142**	**(4.394.329)**	
Valores representativos de deuda	13.893.719	(214)	
Préstamos y anticipos	213.422.423	(4.394.115)	
Entidades de crédito	7.488.077	(29)	
Clientela	205.934.346	(4.394.086)	
Derivados	**3.752.302**		
TOTAL EXPOSICION ACTIVA	**252.452.650**	**(4.394.329)**	
TOTAL GARANTÍAS CONCEDIDAS Y 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 conversión de crédito de garantías concedidas y compromisos en créditos.

La exposición máxima al riesgo de crédito es el valor en libros bruto, excepto en el caso de derivados que es el valor de la exposición según el método de valoración de la posición a precios de mercado, que se calcula como la suma de:

- Exposición actual: el valor más alto entre cero y el valor de mercado de una operación o de una cartera de operaciones en un conjunto de operaciones compensables con una contraparte que se perdería en caso de impago de la contraparte, asumiendo que no se recuperará nada sobre el valor de las operaciones en caso de insolvencia o liquidación más allá del colateral recibido.
- Riesgo potencial: variación de la exposición crediticia como resultado de los cambios futuros de las valoraciones de las operaciones compensables con una contraparte durante el plazo residual hasta vencimiento.

Respecto a la actividad ordinaria, la Entidad orienta su actividad crediticia a la satisfacción de las necesidades de financiación de las familias y empresas en un entorno de riesgo de perfil medio-bajo, conforme con el RAF, con la voluntad de mantener su liderazgo en la financiación de particulares y PYMES, así como para reforzar la prestación de servicios de valor añadido al segmento de grandes empresas, tal y como recoge el Plan Estratégico 2015-2018.

Los principios y políticas que sustentan la gestión del riesgo de crédito en la Entidad son las siguientes:

- Una adecuada relación entre los ingresos y las cargas que asumen los consumidores.
- La verificación documental de la información facilitada por el prestatario y su solvencia.
- La información precontractual y protocolos de información adecuados a las circunstancias y características personales de cada cliente y de la operación.
- Una valoración adecuada e independiente de las garantías inmobiliarias.
- No es política del Grupo conceder crédito en moneda extranjera a particulares.

3.3.2. Ciclo del riesgo de crédito

El ciclo completo de gestión del riesgo de crédito comprende toda la vida de la operación, desde el análisis de la viabilidad y la admisión del riesgo según criterios establecidos, el seguimiento de la solvencia y de la rentabilidad y, eventualmente, la recuperación de los activos deteriorados. La diligencia en la gestión de cada una de dichas etapas propiciará el éxito en el reembolso.

3.3.2.1. Admisión y concesión

El proceso de admisión y concesión de nuevas operaciones se basa en el análisis de cuatro puntos básicos: análisis de los intervinientes, finalidad de la operación, capacidad de devolución y características de la operación.

A estos efectos, existe un sistema de facultades fundamentado en el expediente electrónico, que incluye toda la información relevante para ser analizada y resuelta por el nivel de aprobación pertinente. La asignación del nivel de aprobación se realiza por defecto a los empleados con cargo de responsabilidad según la delegación establecida por la Dirección como estándar adecuado asociado al cargo.

Este sistema de facultades se fundamenta en el estudio de cuatro ejes:

- **Importe**: es el montante solicitado juntamente con el riesgo ya concedido. El importe de la operación se define en base a dos métodos alternativos según el segmento al que pertenecen las operaciones:
  - En base a la pérdida esperada acumulada de todas las operaciones del cliente y de su grupo económico. Se aplica a las solicitudes cuyo primer titular es una empresa privada o promotora inmobiliaria segmentada en el Sistema de Información de Riesgos (SIR) como microempresa, pequeña, mediana-pequeña, mediana-grande o grande.
  - En base al importe nominal y las garantías de todos los riesgos del cliente o de su grupo económico. Se aplica a personas físicas y al resto de personas jurídicas (empresas muy grandes, sector público, UTEs...).
- **Garantía**: comprende el conjunto de bienes y/o prendas afectados para asegurar el cumplimiento de una obligación.
- **Política de Riesgo General**: conjunto de políticas que identifican y evalúan las variables relevantes de cada tipo de solicitud. Principalmente, suponen tratamientos específicos en referencia a operaciones de pequeño importe relativo, refinanciaciones, alertas de persona, actividad de seguimiento del riesgo, ratios de endeudamiento y diagnóstico del *scoring*.
- **Plazo:** duración de la operación solicitada, correlacionado con la finalidad de la operación. Existen políticas específicas en función del tipo de operación y plazo de la misma, que requieren un mayor nivel de facultades para su aprobación.

Con el propósito de facilitar la agilidad en la concesión a particulares y autónomos, existe un centro de admisión de riesgos de particulares con el compromiso de dar respuesta a las solicitudes en un plazo de 48h, estando pre-concedidas en determinados casos a través de determinados canales. Por su parte, las solicitudes de personas jurídicas se distribuyen a nivel territorial a través de Centros de Admisión de Riesgos (CAR), los cuales gestionan las solicitudes dentro de sus niveles de atribución, trasladándose a centros especializados de Servicios Centrales en caso de excederse los mismos. La aprobación del riesgo de cualquier operación, excepto aquellas que pueden aprobarse en Oficina o por el Director de Área de Negocio, está sujeta a la concurrencia de firmas de un responsable de negocio y un responsable de riesgo.

Con carácter particular, la organización interna de Admisión de Riesgo de Empresas en Servicios Centrales parte de la siguiente estructura especializada según la tipología de riesgos y segmentos de clientes:

Riesgos Corporativa	Centraliza a grupos empresariales que tengan una facturación anual superior a los 200 millones de euros.
Riesgo de Empresas	Comprende las personas jurídicas o grupos de empresas con facturación hasta 200 millones de euros, y los de más de 200 millones de euros que no estén gestionados en los centros de Corporativa.
Riesgo Inmobiliario	Atiende a empresas promotoras de cualquier segmento independientemente de la facturación y a sociedades de inversión inmobiliaria.
Riesgo Turismo y Agroalimentario	Comprende todas aquellas empresas o grupos empresariales que desarrollan su actividad en el sector turismo y agroalimentario.
Project Finance	Comprende todas las operaciones que se presentan mediante el esquema de financiación de proyecto, o *project finance*.
Riesgo Soberano, País y Entidades Financieras	Operaciones de instituciones autonómicas o centrales, ayuntamientos e instituciones públicas locales.
Riesgo Sector Financiero y Riesgo País	Gestión del riesgo de contrapartida Bancario y riesgo País que lleva implícito las operaciones de financiación de los distintos segmentos.

Finalmente, el Comité Permanente de Créditos tiene delegadas las facultades para la aprobación de operaciones individuales hasta 100 millones de euros, siempre y cuando el riesgo acumulado con el cliente sea igual o inferior a 150 millones de euros y, en general, posee atribuciones para aprobar operaciones que implican excepciones en sus características a las que pueden aprobarse en oficina y en los CAR. En caso de exceder los mencionados importes, la facultad de aprobación corresponde a la Comisión Ejecutiva.

Por otro lado, existen políticas, métodos y procedimientos de estudio y concesión de préstamos o créditos Responsables, como las asociadas al desarrollo de lo dispuesto en la Ley 2/2011 de Economía Sostenible y Orden EHA/2899/2011, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios.

A efectos de *pricing* se considerarán todos los factores asociados a la operación, es decir, los costes de estructura, de financiación, la rentabilidad histórica del cliente y la pérdida esperada de la operación. Adicionalmente a los costes anteriores, las operaciones deberán aportar remuneración al capital que se calculará neta de impuestos.

Las herramientas de pricing y RAR (Rentabilidad Ajustada a Riesgo) permiten alcanzar los más altos estándares en el control del equilibrio entre la rentabilidad y el riesgo, posibilitando identificar los factores determinantes de la rentabilidad de cada cliente y así poder analizar clientes y carteras según su rentabilidad ajustada.

Corresponde a la Dirección General de Negocio la aprobación de los precios de las operaciones. En este sentido, la determinación de los precios se encuentra sujeta a un sistema de facultades enfocado a obtener una remuneración igual al coste del capital estimado para la Entidad y, adicionalmente, también a establecer los márgenes en función de los distintos negocios.

3.3.2.2. Mitigación del riesgo

El perfil de gestión del riesgo de crédito de la Entidad está caracterizado por una política de concesión prudente, a precio acorde con las condiciones del acreditado y coberturas/garantías adecuadas. En cualquier caso, las operaciones a largo plazo deben contar con garantías más sólidas por la incertidumbre derivada del paso del tiempo y, en ningún caso, estas garantías deben sustituir una falta de capacidad de devolución o una incierta finalidad de la operación.

A efectos contables, se consideran garantías eficaces aquellas garantías reales y personales que son válidas como mitigante del riesgo en función de, entre otros: i) el tiempo necesario para ejecución de las garantías; ii) la capacidad de realización de las garantías y iii) la experiencia en la realización de las mismas. A continuación se describen las diferentes tipologías de garantías con sus políticas y procedimientos en la gestión y valoración:

- Garantías personales: destacan las operaciones de riesgo con empresas, en las que se considera relevante el aval de los socios, tanto personas físicas como jurídicas. Cuando se trata de personas físicas, la estimación de la garantía se realiza a partir de las declaraciones de bienes y cuando el avalista es persona jurídica, se analiza en el proceso de concesión como un titular.
- Garantías reales: los principales tipos de garantías reales aceptados son los siguientes:

- Garantías pignoradas: destacan la prenda de operaciones de pasivo o los saldos intermediados. Para poder ser admitidos como garantía, los instrumentos financieros deben, entre otros requisitos: i) estar gestionados o depositados en la Entidad; ii) estar libres de cargas, iii) su definición contractual no debe impedir su pignoración, y iv) su calidad crediticia no debe estar relacionada con el titular del préstamo. La pignoración permanece hasta que vence o se cancela anticipadamente el activo o mientras no se dé de baja.
- Garantías hipotecarias: es un derecho real constituido sobre un bien inmueble en garantía de una obligación.

Las políticas internas establecen lo siguiente:

- El procedimiento de admisión de garantías y los requerimientos necesarios para la formalización de las operaciones como, por ejemplo, la documentación que debe ser entregada al Entidad y la certeza jurídica con la que debe contar.
- Los procesos de revisión de las tasaciones registradas, para asegurar el correcto seguimiento y control de las garantías. Se llevan a cabo procesos periódicos de contraste y validación de los valores de tasación, con el fin de detectar posibles anomalías en la actuación de las sociedades de tasación que proveen sus servicios al Entidad.
- La política de desembolso, que afecta principalmente a las operaciones de promociones y autopromociones inmobiliarias.
- Loan-to-value (LTV) de la operación. Los capitales a conceder en operaciones hipotecarias están limitados a unos porcentajes sobre el valor de la garantía, valor que se define como el menor de entre el de tasación y, en el caso que se trate de una operación de adquisición, el valor de la escritura pública de compraventa. Los sistemas informáticos calculan el nivel de aprobación requerido para cada tipo de operación.
- Derivados de crédito: garantes y contraparte. La Entidad utiliza puntualmente derivados de crédito, contratados con entidades de alto nivel crediticio y amparados por contratos colaterales, para la cobertura del riesgo de crédito.

A continuación se ofrece el detalle de las garantías recibidas para la concesión de operaciones de la Entidad:

CATEGORIZACIÓN POR STAGE DE LA INVERSIÓN CREDITICIA Y GARANTÍAS AFECTAS (*)

(Miles de euros)

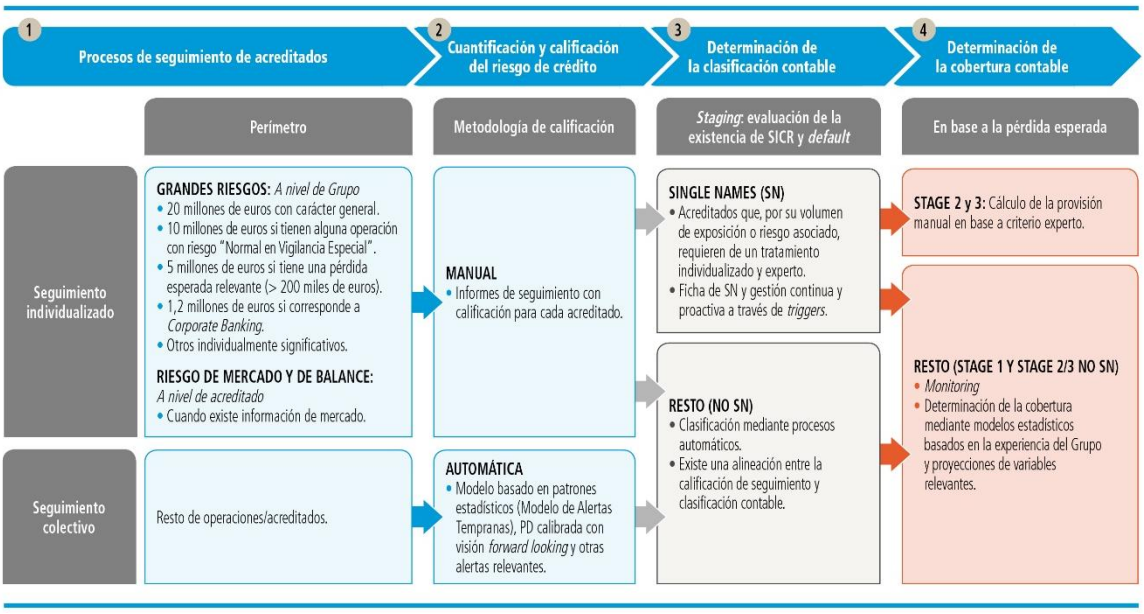
	31-12-2018			01-01-2018 (**)		
	IMPORTE BRUTO	CORRECCIONES DE VALOR POR DETERIORO	VALOR DE LAS GARANTIAS (***)	IMPORTE BRUTO	CORRECCIONES DE VALOR POR DETERIORO	VALOR DE LAS GARANTIAS (***)
Stage 1:	**180.921.111**	**(353.579)**	**278.686.559**	**182.563.709**	**(525.059)**	**299.572.679**
Sin garantía real asociada	78.620.130	(205.033)	0	69.707.628	(466.009)	0
Con garantía real inmobiliaria	98.969.892	(144.234)	274.146.669	104.333.281	(54.106)	291.940.141
Con otras garantías reales	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**
Sin garantía real asociada	3.651.260	(243.759)	0	4.645.698	(333.112)	0
Con garantía real inmobiliaria	9.876.898	(233.636)	23.345.127	8.232.326	(129.585)	13.349.550
Con otras garantías reales	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**
Sin garantía real asociada	2.169.194	(1.215.391)	0	3.219.371	(2.683.874)	0
Con garantía real inmobiliaria	7.082.437	(2.267.263)	15.166.215	8.891.923	(2.401.271)	14.861.993
Con otras garantías reales	80.871	(34.913)	72.646	160.067	(122.450)	90.033
PRÉSTAMOS	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)	
ANTICIPOS	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**

(*) Incluye préstamos y anticipos a la clientela de los epígrafes «Activos financieros a coste amortizado» (Nota 13) y «Activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados» (Nota 11)
(**) Véase apartado «Comparación de la información» de la Nota 1.
(***) El valor de la garantía es el importe menor entre la garantía recibida y el valor del préstamo, excepto para las operaciones dudosas que es su valor razonable.

Por otro lado, las medidas de mitigación del riesgo de contrapartida se detallan en el apartado 3.3.5.

3.3.2.3. Seguimiento y medición del riesgo de crédito

La Entidad dispone de un sistema de seguimiento y medición que garantiza la cobertura de cualquier acreditado y/o operación mediante procedimientos metodológicos adaptados a la naturaleza de cada titular y riesgo:



① *Procesos de seguimiento de acreditados*

El resultado de la acción de seguimiento es establecer una conclusión que determine la calidad del riesgo asumido con un acreditado ("Calificación de Seguimiento") y las acciones a realizar en su caso, incluida la estimación del deterioro. El objeto del seguimiento del riesgo son acreditados titulares de instrumentos de deuda y exposiciones fuera de balance que comporten riesgo de crédito, siendo los resultados una referencia para la política de concesiones futuras.

El seguimiento de las exposiciones se articula en la Política de Seguimiento de Riesgo de Crédito, en función de la exposición y especificidad de las mismas y se segrega en ámbitos diferenciados, conforme a las distintas metodologías de medición del riesgo de crédito.

La calificación de seguimiento es una valoración realizada sobre la situación del cliente y de sus riesgos. Las distintas calificaciones de seguimiento de riesgo son de mejor a peor: inapreciable, bajo, medio, medio-alto y dudoso; y pueden generarse de manera manual (en el caso del perímetro de acreditados bajo seguimiento individualizado) o automática (para el resto).

En función del perímetro de seguimiento y calificación en el que estén incluidos los acreditados, el mismo puede ser:

- **Seguimiento individualizado:** estos procedimientos se aplican a exposiciones de importe relevante y/o que presentan características específicas. El seguimiento de grandes riesgos conduce a la emisión de informes de seguimiento de grupos, concluyendo en calificación de seguimiento para los acreditados que lo componen.
- **Seguimiento colectivo:** las calificaciones en este caso se obtienen a partir de la combinación de un modelo estadístico específico referido como el Modelo de Alertas Tempranas (MAT), la probabilidad de incumplimiento (PD para *probability of default*) calibrada con visión *forward looking* (consistente con la utilizada en el cálculo de las coberturas por riesgo de crédito) y diversas alertas relevantes. Tanto el MAT como la PD se actualizan con una frecuencia mínima mensual, siendo diaria en el caso de las alertas.

  Adicionalmente, los modelos MAT y PD están sujetos a la Política de Modelos de la Entidad y deben cumplir con los requisitos que se incluyen en la misma.

② *Cuantificación y calificación del riesgo de crédito*

El riesgo de crédito cuantifica las pérdidas derivadas por el incumplimiento de las obligaciones financieras por parte de los acreditados en base a dos conceptos: la pérdida esperada y la pérdida inesperada.

- **Pérdida esperada** (PE). Es la media o esperanza matemática de las pérdidas posibles y se calcula como el producto de las tres magnitudes siguientes: PD, exposición (EAD para *exposure at default*) y severidad (LGD para *loss given* default).
- **Pérdida inesperada**. Son las pérdidas potenciales imprevistas, producidas por la variabilidad que pueden tener las pérdidas con respecto a la pérdida esperada estimada, y pueden ser fruto de cambios repentinos de ciclo, variación en los factores de riesgo o en la dependencia entre el riesgo de crédito de los diferentes deudores. Las pérdidas inesperadas son poco probables y de importe elevado y deben ser absorbidas por los recursos propios de la Entidad. El cálculo de la pérdida inesperada se basa también en la PD, EAD y LGD de las operaciones.

La estimación de los parámetros del riesgo de crédito se basa en la propia experiencia histórica de impago. Para ello, se dispone de un conjunto de herramientas y técnicas de acuerdo a las necesidades particulares de cada uno de los riesgos, las cuales se describen a continuación en base a su afectación sobre los tres factores de cálculo de la pérdida esperada:

- **Exposición:** La exposición estima la deuda pendiente en caso de incumplimiento del cliente. Esta magnitud es relevante para aquellos instrumentos financieros que tienen una estructura de amortización variable en función de las disposiciones que haga el cliente (generalmente, cualquier producto *revolving*).

  La obtención de esta estimación se basa en la observación de la experiencia interna de morosidad, relacionando los niveles de disposición en el momento del incumplimiento y en los 12 meses anteriores. Para la construcción del modelo se consideran variables relevantes como la naturaleza del producto, el plazo hasta el vencimiento y las características del cliente.

- **Probabilidad de incumplimiento**: la Entidad dispone de herramientas de ayuda a la gestión para la predicción de la probabilidad de incumplimiento de cada acreditado que cubren la práctica totalidad de la actividad crediticia.

  Estas herramientas, implantadas en la red de oficinas e integradas en los canales de concesión y seguimiento de riesgo, han sido desarrolladas de acuerdo con la experiencia histórica de mora e incorporan las medidas necesarias tanto para ajustar los resultados al ciclo económico, con el objetivo de ofrecer mediciones relativamente estables a largo plazo, como a la experiencia reciente y a proyecciones futuras. Los modelos se pueden clasificar en función de su orientación al producto o a cliente:

  - Las herramientas orientadas al producto se utilizan básicamente en el ámbito de admisión de nuevas operaciones de banca minorista (*scorings de admisión*) y toman en consideración características del deudor, información derivada de la relación con los clientes, alertas internas y externas y características propias de la operación, para determinar su probabilidad de incumplimiento.
  - Las herramientas orientadas al cliente evalúan la probabilidad de incumplimiento del deudor. Están integradas por *scorings* de comportamiento para el seguimiento del riesgo de personas físicas y por *ratings* de empresas.

    En lo relativo a empresas, las herramientas de rating son específicas en función del segmento al cual pertenecen. Particularmente, en el caso de microempresas y pymes, el proceso de evaluación se basa en un algoritmo modular, y se valoran cuatro áreas de información diferentes: los estados financieros, la información derivada de la relación con los clientes, alertas internas y externas y otros aspectos cualitativos.

    En lo relativo a grandes empresas, la Entidad cuenta con modelos cuyo objetivo es replicar y ser coherentes con los *ratings* de las agencias de calificación y requieren del criterio experto de los analistas. Ante la falta de una frecuencia suficiente de morosidad interna en este segmento para la elaboración de modelos puramente estadísticos, la construcción de estos modelos se alinea con la metodología de Standard & Poor's, de forma que se han podido usar las tasas de incumplimiento global publicadas por esta agencia de rating, lo que añade fiabilidad a la metodología.

  La actualización de los *scorings* y *ratings* de clientes se efectúa mensualmente con el objetivo de mantener actualizada la calificación crediticia, con la excepción del *rating* de grandes empresas que se actualiza con una frecuencia como mínimo anual y también siempre que se produzcan eventos significativos que puedan alterar la calidad crediticia del acreditado. En el ámbito de personas jurídicas se realizan acciones periódicas de actualización de estados financieros e información cualitativa para conseguir el máximo nivel de cobertura del rating interno.

- **Severidad**: la severidad cuantifica el porcentaje de la deuda que no podrá ser recuperado en caso de incumplimiento del cliente.

  Se calculan las severidades históricas con información interna, considerando los flujos de caja asociados a los contratos desde el incumplimiento. Los modelos permiten obtener severidades diferenciado en función de la garantía, la relación préstamo/valor (*LTV*), el tipo de producto, la calidad crediticia del acreditado y, para aquellos usos que la regulación lo requiera, las condiciones recesivas del ciclo económico. Dentro de este cómputo también se realiza una aproximación de los gastos indirectos (personal de oficinas, infraestructura, etc.) asociados al proceso de recuperación. En el caso de grandes empresas, la severidad también incorpora elementos de juicio experto de forma coherente con el modelo de *rating*.

Además del uso regulatorio para la determinación de los recursos propios mínimos de la Entidad y el cálculo de coberturas, los parámetros de riesgo de crédito (PD, LGD y EAD) intervienen en diversas herramientas de gestión como la del cálculo de rentabilidad ajustada al riesgo, herramienta de pricing, preclasificación de clientes, herramientas de seguimiento y sistemas de alertas.

③ *Determinación de la clasificación contable*

La clasificación contable de las operaciones con riesgo de crédito entre los distintos *Stage* (véase Nota 2) se determinará en función de si se ha producido o no un incremento significativo del riesgo de crédito (SICR) desde el reconocimiento inicial de la operación, y/o de si se ha producido o no un evento de incumplimiento.

Se entenderá que ha habido un incremento significativo del riesgo (SICR) y, por tanto, se clasificarán las operaciones como Stage 2, cuando se presenten debilidades que puedan suponer asumir pérdidas significativamente superiores a las esperadas en el momento de la concesión. En este sentido, para la identificación de debilidades en operaciones y acreditados, la Entidad cuenta con los procesos de seguimiento y calificación que se han descrito anteriormente.

A estos efectos, la Entidad procede a la clasificación contable a Stage 2 cuando ha habido un empeoramiento significativo de la calificación de seguimiento del acreditado con respecto al origen de la operación o un incremento relativo de PD relevante también con respecto al origen de la operación.

Finalmente, además de por aplicación de los criterios anteriores, se clasifican en Stage 2 las siguientes operaciones: i) operaciones incluidas en un acuerdo de sostenibilidad y que no hayan completado el periodo de prueba; ii) operaciones de refinanciación, refinanciadas o reestructuradas, que no proceda clasificar como dudosas y estén en el periodo de prueba; iii) operaciones de acreditados en concurso de acreedores en las que no proceda su clasificación en Stage 3 o fallido; y iv) operaciones en las que existan importes vencidos con más de 30 días de antigüedad, salvo prueba en contrario.

Salvo que estén identificadas como operaciones de refinanciación, refinanciadas o reestructuradas, se clasificarán a Stage 1 las operaciones que dejen de satisfacer las condiciones para estar clasificadas en Stage 2.

Respecto a las operaciones de refinanciación, refinanciadas o reestructuradas clasificadas en Stage 2 por no proceder su clasificación como Stage 3 en la fecha de refinanciación o reestructuración o por haber sido reclasificadas desde la categoría de Stage 3, permanecerán identificadas como en Stage 2 durante un período de prueba hasta que se cumplan, con carácter general, todos los siguientes requisitos: i) que se haya concluido que no es previsible que puedan tener dificultades financieras y que, por tanto, resulta altamente probable que puedan cumplir con sus obligaciones frente a la entidad en tiempo y forma; ii) que haya transcurrido un plazo mínimo de dos años desde la fecha de formalización de la operación de reestructuración o refinanciación o, si fuese posterior, desde la fecha de reclasificación desde Stage 3; iii) que alguno de los titulares no tenga ninguna otra operación con importes vencidos más de 30 días al final del período de prueba; y iv) que el titular haya pagado las cuotas devengadas de principal e intereses desde la fecha en la que se formalizó la operación de reestructuración o refinanciación o, si fuese posterior, desde la fecha de reclasificación desde Stage 3.

Adicionalmente, será necesario que el titular haya satisfecho mediante pagos regulares un importe equivalente a todos los importes (principal e intereses) que se hallasen vencidos en la fecha de la operación de reestructuración o refinanciación, o que se dieron de baja como consecuencia de ella, o bien, cuando resulte más adecuado atendiendo a las características de las operaciones, que se hayan verificado otros criterios objetivos que demuestren la capacidad de pago del titular. Lo que implica que no existan cláusulas contractuales que dilaten el reembolso, tales como períodos de carencia para el principal.

Se entenderá que ha habido un **evento de incumplimiento** (default) y, por tanto, se clasificarán a Stage 3 las operaciones que, con independencia del titular y la garantía, tengan algún importe vencido por principal, intereses o gastos pactados contractualmente, con más de 90 días de antigüedad, así como el resto de las operaciones de titulares cuando las operaciones con importes vencidos con más de 90 días de antigüedad sean superiores al 20% de los importes pendientes de cobro.

Las operaciones clasificadas en Stage 3 por razón de la morosidad del cliente se reclasificarán a Stage 1 o Stage 2 cuando como consecuencia del cobro de parte de los importes vencidos, desaparecen las causas que motivaron su clasificación como Stage 3 y no subsisten dudas razonables sobre su reembolso total por el titular por otras razones.

Además, se clasificarán en Stage 3 las siguientes operaciones: i) operaciones con saldos reclamados judicialmente; ii) operaciones en las que se ha iniciado el proceso de ejecución de la garantía real; iii) operaciones de refinanciación, refinanciadas o reestructuradas, que no proceda clasificar como dudosas y estén en el periodo de prueba; iv) operaciones de titulares en concurso de acreedores que no proceda clasificar en fallido; v) operaciones de refinanciación, refinanciadas o reestructuradas a las que corresponda su clasificación en dudoso incluidas aquellas habiendo estado en dudoso antes del inicio del período de prueba sean refinanciadas o reestructuradas nuevamente o lleguen a tener importes vencidos con una antigüedad superior a los 30 días; y vi) operaciones de titulares que tras una revisión individualizada presenten dudas razonables sobre su reembolso total (principal e intereses) en los términos pactados contractualmente.

Salvo que estén identificadas como operaciones de refinanciación, refinanciadas o reestructuradas, las operaciones clasificadas en Stage 3 por razones distintas a la morosidad del cliente se podrán reclasificar a Stage 1 o Stage 2 si, como consecuencia de un estudio individualizado, desaparecen las dudas razonables sobre su reembolso total por el titular en los términos pactados contractualmente y no existen importes vencidos con más de noventa días de antigüedad en la fecha de reclasificación a a Stage 1 o Stage 2.

En el caso de operaciones de refinanciación, refinanciadas o reestructuradas para considerar que la calidad crediticia de la operación ha mejorado y que, por tanto, procede su reclasificación a Stage 2 será necesario que, con carácter general, se verifiquen todos los criterios siguientes: i) que haya transcurrido un año desde la fecha de refinanciación o reestructuración; ii) que el titular haya pagado las cuotas devengadas de principal e intereses (esto es, que la operación no presente importes vencidos) reduciendo el principal renegociado, desde la fecha en la que se formalizó la operación de reestructuración o refinanciación o, si fuese posterior, desde la fecha de reclasificación de aquella a la categoría de dudoso; iii) que se haya satisfecho mediante pagos regulares un importe equivalente a todos los importes, principal e intereses, que se hallasen vencidos a la fecha de la operación de reestructuración o refinanciación, o que se dieron de baja como consecuencia de ella, o bien, cuando resulte más adecuado atendiendo a las características de las operaciones, que se hayan verificado otros criterios objetivos que demuestren la capacidad de pago del titular; y iv) que alguno de los titulares no tenga ninguna otra operación con importes vencidos en más de 90 días.

Los riesgos de acreditados declarados en concurso de acreedores sin petición liquidación serán reclasificados a Stage 2 cuando el acreditado haya pagado, al menos, el 25% de los créditos de la entidad afectados por el concurso –una vez descontada, en su caso, la quita acordada o hayan transcurrido dos años desde la inscripción en el Registro Mercantil del auto de aprobación del convenio de acreedores, siempre que dicho convenio se esté cumpliendo fielmente y la evolución de la situación patrimonial y financiera de la empresa elimine las dudas sobre el reembolso total de los débitos, todo ello salvo que se hayan pactado intereses notoriamente inferiores a los de mercado.

A continuación, se detalla el proceso de determinación de la clasificación contable de los acreditados:

- ***Single Name*:** Para estos acreditados se realiza una evaluación continua de la existencia de evidencias o indicios de deterioro, así como del potencial incremento significativo del riesgo desde el reconocimiento inicial (SICR), valorándose las pérdidas asociadas a los activos de esta cartera.

  Con objeto de ayudar en la gestión proactiva de las evidencias e indicios de deterioro e incremento significativo del riesgo, la Entidad ha desarrollado unos *triggers*, a nivel acreditado y a nivel operación, que se agrupan en función del segmento al que pertenecen, ya que el mismo condiciona la tipología de la información necesaria para el análisis del riesgo de crédito y la sensibilidad a la evolución de las variables indicativas del deterioro. Los *triggers* son indicios de deterioro del activo que afectan al cliente o a las operaciones. Estos *triggers* se valoran por el analista para determinar la clasificación en *Stage* 2 o *Stage* 3 de las operaciones del cliente:

  - *Triggers* globales:

    - Dificultades financieras del emisor o deudor. Hay *triggers* de dudoso subjetivo (i.e. información financiera desfavorable del deudor, medida a través de diversos ratios sobre los EEFF disponibles) y *triggers* de mínimo *Stage* 2 (por empeoramiento de la calificación de seguimiento).

    - Incumplimiento de cláusulas contractuales, impagos o retrasos en el pago de intereses o principales. Hay *triggers* de *Stage* 3 (i.e. impagos superiores a 90 días) y *triggers* de mínimo *Stage* 2 (impagos superiores a 30 días).

- Por dificultades financieras, se otorga a los acreditados concesiones o ventajas que no se considerarían de otro modo. *Trigger* de mínimo *Stage* 2 (refinanciación).
- Probabilidad de que el prestatario entre en quiebra o restructuración. *Trigger* de *Stage* 3 (Concurso de Acreedores).
- *Triggers* de mercado. Hay *triggers* referentes a la identificación de dificultades financieras del deudor o emisor, referentes al incumplimiento de cláusulas contractuales o bien por desaparición de un mercado activo para el activo financiero.

- *Triggers* específicos: Para sectores como el promotor, *project finance*, administraciones públicas.

  En aquellos casos en los que, a juicio del analista, supongan clasificación de contratos como *Stage* 2 o *Stage* 3, se procede al cálculo experto de la provisión específica.

- **Resto de contratos (No *Single Name*):** Cómo se ha comentado anteriormente, cuando ha habido un empeoramiento significativo de la calificación de seguimiento del acreditado con respecto al origen de la operación o un incremento relativo de PD relevante también con respecto al origen de la operación, se procede a clasificar el contrato en *Stage* 2. A estos efectos, la clasificación se revisa mensualmente, utilizando la clasificación de seguimiento y PDs más recientes que se actualizan con una frecuencia también mensual o más alta.
  El resto de criterios de clasificación en *Stage* 2 o *Stage* 3 también se revisan con frecuencia mensual.

④ *Determinación de la cobertura contable*

El objetivo de los requerimientos de la NIIF 9 sobre deterioro de valor es que se reconozcan las pérdidas crediticias esperadas de las operaciones, evaluadas sobre una base colectiva o individual, considerando toda la información razonable y fundamentada disponible, incluyendo la de carácter prospectivo (*forward looking*).

Principios para la estimación de las pérdidas crediticias esperadas a efectos de la determinación de las coberturas de pérdida por riesgo de crédito

La cobertura calculada o provisión se define como la diferencia entre el importe en libros bruto de la operación y el valor actualizado de la estimación de los flujos de efectivo que se espera cobrar, descontados con el tipo de interés efectivo de la operación, considerando las garantías eficaces recibidas.

La Entidad estima las pérdidas crediticias esperadas de una operación de forma que estas pérdidas reflejen:

A un importe ponderado y no sesgado, determinado mediante la evaluación de una serie de resultados posibles;

B el valor temporal del dinero, y

C la información razonable y fundamentada que esté disponible en la fecha de referencia, sin coste ni esfuerzo desproporcionado, sobre sucesos pasados, condiciones actuales y previsiones de condiciones económicas futuras.

De acuerdo con la normativa aplicable, el método de cálculo de la cobertura está determinado en función de si el acreditado es individualmente significativo y su clasificación contable.

- Si el cliente además de ser individualmente significativo presenta operaciones en situación dudosa (por razón de la morosidad o bien por razones distintas de la morosidad) o en *Stage* 2, la cobertura de sus operaciones dudosas será estimada mediante un análisis pormenorizado de los flujos del cliente atendiendo a la situación del titular de las mismas y los flujos que se esperan desembolsar se evaluarán mediante metodologías en función de la capacidad del cliente para generar flujos por su actividad.

- En el resto de casos, la cobertura se estima de forma colectiva mediante metodologías internas, sujetos a la Política de Modelos y Parámetros vigente, en base a la experiencia histórica propia de incumplimientos y recuperaciones de carteras y teniendo en cuenta el valor actualizado y ajustado de las garantías eficaces. Adicionalmente, se tendrán en consideración previsiones de condiciones económicas futuras bajo diversos escenarios.

  Para la determinación de las coberturas por pérdidas crediticias de las carteras bajo análisis colectivo se utilizan modelos de estimación de la PD; de la probabilidad de regularización de los incumplimientos (concretamente su magnitud complementaria, la probabilidad de no cura o PNC); severidad en caso de no regularización (*loss-given-loss* o LGL); modelos de

valor recuperable de garantías hipotecarias (*haircuts*); así como ajustes para obtener estimaciones con carácter *lifetime* o *forward looking* según corresponda en función de la clasificación contable del contrato.

Los modelos utilizados se reestiman o reentrenan semestralmente y ejecutan mensualmente para recoger en todo momento la situación económica del entorno y ser representativos del contexto económico vigente. De esta forma se reducen las diferencias entre las pérdidas estimadas y las observaciones recientes. A los modelos se incorpora una visión no sesgada de la posible evolución de la futura (*forward looking*) para la determinación de la pérdida esperada considerando factores macroeconómicos más relevantes: i) crecimiento del PIB, ii) la tasa de desempleo, iii) Euribor a 12 meses y iv) crecimiento del precio de la vivienda. En este sentido, la Entidad genera un escenario base, así como un rango de escenarios potenciales que le permiten ajustar, en base ponderada a su probabilidad, las estimaciones de pérdida esperada.

El proceso de cálculo se estructura en dos pasos:

- Determinación de la base provisionable, que se divide en dos pasos:

  1. Cálculo del importe de exposición, consistente en la suma del importe en libros bruto en el momento del cálculo más los importes fuera de balance (disponibles o riesgo de firma) que se espera que puedan estar desembolsados en el momento en que el cliente cumpliera las condiciones para que sea considerado dudoso.

  2. Cálculo del valor recuperable de las garantías eficaces vinculadas a la exposición. A efectos de determinar el valor recuperable de estas garantías, en el caso de garantías inmobiliarias, los modelos estiman el importe de venta futura de esta garantía al que descuentan la totalidad de los gastos en que incurriría hasta la venta.

- Determinación de la cobertura a aplicar sobre esta base provisionable:

  Este cálculo se realiza teniendo en cuenta la probabilidad de incumplimiento del titular de la operación, la probabilidad de regularización o cura y la pérdida que se produciría en caso de que no se diera dicha regularización o cura.

  Para carteras poco materiales para las que, desde un punto de vista de procesos o por falta de representatividad de la experiencia histórica se considere que el enfoque de modelos internos no es adecuado, la Entidad puede utilizar los porcentajes por defecto de cobertura que establezcan las normativas nacionales vigentes.

Tanto las operaciones clasificadas sin riesgo apreciable, como aquellas operaciones que como consecuencia de la tipología de su garante sean clasificadas sin riesgo apreciable, podrán tener un porcentaje de cobertura del 0%. Este porcentaje solo se aplicará sobre el riesgo cubierto.

Las coberturas estimadas individual o colectivamente deben ser coherentes en términos del tratamiento que se da a las distintas categorías en las que se pueden clasificar las operaciones, de forma que el nivel de cobertura para una operación ha de ser superior al nivel de cobertura que le correspondería de estar clasificada en otra categoría de menor riesgo de crédito.

En los ciclos de revisión también se introducen las mejoras necesarias detectadas en los ejercicios de comparación retrospectiva (backtesting) y benchmarking. Asimismo, los modelos desarrollados están documentados, permitiendo la réplica por parte de un tercero. La documentación contiene las definiciones clave, la información relativa al proceso de obtención de muestras y tratamiento de datos, los principios metodológicos y resultados obtenidos así como su comparativa con ejercicios previos.

La Entidad dispone de un total de 80 modelos, con el fin de obtener los parámetros necesarios para el cálculo de coberturas bajo análisis colectivo. Para cada uno de los parámetros de riesgo, se pueden utilizar diferentes modelos para adaptarse a cada tipología de exposición. Concretamente, los modelos son los que se indican a continuación:

- 18 modelos de *Scoring* y *Rating*
- 21 modelos de PD
- 9 modelos de EAD
- 19 modelos de PNC
- 9 modelos de LGL
- 3 modelos de *Haircut*
- 1 modelo de transformación LT/FL

Incorporación de información forward-looking en los modelos de pérdida esperada

Las variables proyectadas consideradas para los negocios en España son las siguientes:

INDICADORES MACROECONÓMICOS FORWARD LOOKING EN ESPAÑA (*)

(% Porcentajes)

	2019	2020	2021
Crecimiento del PIB			
Escenario base	2,4	2,3	2,2
Rango upside	4,3	3,7	3,2
Rango downside	0,9	1,2	1,6
Tasa de desempleo			
Escenario base	13,7	12,0	10,5
Rango upside	12,4	10,1	8,4
Rango downside	15,0	14,2	13,2
Euríbor 12M (promedio del periodo)			
Escenario base	0,09	0,55	1,12
Rango upside	0,23	0,85	1,71
Rango downside	(0,17)	0,09	0,46
Crecimiento precio vivienda			
Escenario base	4,5	4,5	4,4
Rango upside	7,3	6,5	5,6
Rango downside	1,5	2,1	2,.7

(*) Fuente: CaixaBank Research

La ponderación de los escenarios previstos en cada uno de los ejercicios es la siguiente:

PROBABILIDAD DE OCURRENCIA DE LOS ESCENARIOS PREVISTOS

(% porcentajes)

	ESCENARIO BASE	ESCENARIO UPSIDE	ESCENARIO DOWNSIDE
España	40	30	30

Desde el 1 de enero de 2018 los modelos de provisiones se han adaptado a los principios de IFRS9, lo que ha supuesto un cambio relevante para evolucionar de una visión *point-in-time* de la pérdida esperada bajo NIC 39 a una *visión forward-looking* o *life-time* en función de la clasificación contable de las exposiciones.

La Entidad ha desarrollado un ejercicio de sensibilidad sobre la pérdida esperada basada en los cambios de las hipótesis clave aplicados aisladamente sobre el cálculo de la pérdida esperada. En esta línea, se muestra a continuación la sensibilidad estimada a un cambio en la proyección del crecimiento del PIB, como magnitud macroeconómica más relevante, para los siguientes doce meses:

ANÁLISIS DE SENSIBILIDAD SOBRE EXPOSICIÓN

(Millones de euros)

	VARIACIÓN EN PÉRDIDA ESPERADA EN ESPAÑA
Crecimiento del PIB	
+0,5%	(81)
-0,5%	81

Los modelos y las estimaciones sobre variaciones macro-económicas se someten periódicamente a revisión para detectar posibles deterioros en la calidad de las mediciones. La continua evaluación de los riesgos permite conocer la distribución de la exposición de las distintas carteras respecto de la calidad crediticia expresada como probabilidad de incumplimiento.

3.3.2.4. Gestión de morosidad

La actividad recuperadora es una prioridad máxima en la gestión de riesgos de la Entidad en los últimos años. De este modo, la Entidad ha reforzado el modelo de gobierno y el marco operativo de la gestión de activos problemáticos, disponiendo de una visión integral de todo el ciclo de vida asociado al proceso de recuperación de la morosidad y de la gestión de los activos adjudicados.

Esta actividad es responsabilidad de la red de oficinas y se inicia como una actividad preventiva antes del incumplimiento, o exigibilidad de la obligación, y termina con la recuperación o situación de fallido definitivo de ésta. La capilaridad y especialización de la red de oficinas, permiten conocer la realidad del cliente y detectar los primeros indicios de deterioro de solvencia del acreditado para adoptar medidas oportunas con mayor diligencia. En este sentido, se monitorizan las operaciones y sus garantías asociadas y, si es el caso, se inician las reclamaciones para conseguir la recuperación de la deuda en base a los siguientes principios: i) prevención mediante detección temprana del riesgo de impago; ii) actividades dirigidas a ayudar al cliente a encontrar soluciones ante situaciones de irregularidades en los pagos, considerando su grado de vinculación, y iii) buscando la máxima anticipación para alcanzar un mejor posicionamiento frente al deudor y otros acreedores.

El conocimiento y la cercanía con el cliente permite gestionar de manera diferenciada situaciones de especial vulnerabilidad social, provocada en la mayoría de ocasiones, por un entorno macroeconómico desfavorable vivido años atrás. En este sentido, la Entidad está adherido al Código de Buenas Prácticas para la reestructuración viable de las deudas con garantía hipotecaria sobre la vivienda habitual incluido en el Real Decreto-ley 6/2012 y sus modificaciones posteriores, de medidas para reforzar la protección a los deudores hipotecarios, reestructuración de deuda y alquiler social. En este ámbito, ha desarrollado un Plan de Ayudas y soluciones particularizadas a clientes que tengan dificultades económicas de carácter coyuntural, con voluntad de colaboración y con un buen comportamiento histórico. Todas estas acciones contribuyen a una mejor evolución de la tasa de morosidad y refuerzan, tanto la vinculación, como el compromiso de la Entidad con sus clientes.

Políticas y estrategias de la Entidad en relación con los activos problemáticos del segmento de promoción inmobiliaria

El criterio fundamental que guía la gestión de los activos problemáticos del segmento de promoción inmobiliaria en la Entidad es facilitar a los acreditados el cumplimiento de sus obligaciones.

En primer lugar y con el compromiso de los accionistas y del acreditado, se estudia la posibilidad de conceder períodos de carencia que permitan el desarrollo de los suelos financiados, la finalización de las promociones en curso y la comercialización de las unidades acabadas. El análisis que se lleva a cabo prima la viabilidad de los proyectos, de forma que se evita el aumento de la inversión para aquellos activos inmobiliarios sobre los que no se vislumbra una posibilidad clara de venta futura.

Adicionalmente, en la refinanciación de operaciones el objetivo es incorporar nuevas garantías que refuercen las ya existentes. La política es no agotar con segundas hipotecas el margen actual de valor que ofrecen las garantías previas.

Por último, cuando no se divisan posibilidades razonables de continuidad del acreditado, se gestiona la adquisición de la garantía. El precio de adquisición se determina a partir de la valoración efectuada por, como mínimo, una sociedad de tasación inscrita en el Registro Oficial del Banco de España. En aquellos casos en los que el precio de compraventa es inferior a la deuda, se anticipa el saneamiento del crédito para ajustarlo al valor de la transmisión.

Activos adquiridos en pago de deudas

BuildingCenter es la sociedad de la Entidad encargada de la tenencia de los activos inmobiliarios en España, los cuales proceden básicamente de las regularizaciones de la actividad crediticia de la Entidad por cualquiera de las siguientes vías: i) adjudicación en subasta como conclusión de un procedimiento de ejecución, generalmente hipotecaria; ii) adquisición de activos inmobiliarios hipotecados concedidos a particulares, con la posterior subrogación y cancelación de las deudas y iii) adquisición de activos inmobiliarios concedidos a sociedades, generalmente promotoras inmobiliarias, para la cancelación de sus deudas.

El proceso de adquisición incluye la realización de revisiones jurídicas y técnicas de los inmuebles a través de los comités designados a tal efecto.

En todos los casos, la fijación de los precios de adquisición se hace de acuerdo con tasaciones actualizadas realizadas por sociedades de tasación homologadas por el Banco de España y los parámetros definidos en la normativa interna para este tipo de operaciones.

Las estrategias desarrolladas para la comercialización de estos activos son las siguientes:

- Venta individual: existe un contrato de *servicing* con Servihabitat Servicios Inmobiliarios durante un período de 5 años para la comercialización multicanal a través de sus propias oficinas, la colaboración externa de la red de agentes inmobiliarios y una presencia activa en internet. A esta actividad comercial, se añade como pieza clave, el refuerzo en la prescripción de inmuebles generado por parte de la red de oficinas.
- Ventas institucionales: dentro de la estrategia de la Entidad se contemplan operaciones institucionales de ventas de carteras de activos a otras sociedades especializadas.
- Finalización de promociones: con el objetivo de que algunas de estas promociones puedan comercializarse se efectúa un conjunto de actuaciones menores para su mejora. Estas actuaciones se llevan a cabo aprovechando sinergias dentro del Grupo.
- Promoción propia: restringida a operaciones muy concretas en las que la calidad y características del activo hacen que su desarrollo sea la vía más clara y segura de recuperar la inversión.
- Explotación en alquiler: permite aprovechar una demanda en auge y generar ingresos recurrentes, a la vez que se crea un valor añadido sobre el inmueble en caso de venta institucional futura.

A continuación se detallan los activos adjudicados atendiendo a su procedencia y la tipología del inmueble:

ACTIVOS INMOBILIARIOS ADJUDICADOS 31-12-2018 (*)

(Miles de euros)

	VALOR CONTABLE BRUTO	CORRECCIONES DE VALOR POR DETERIORO DE ACTIVO (**)	*DEL QUE: CORRECCIONES DE VALOR POR DETERIORO DE ACTIVOS (***)*	VALOR CONTABLE NETO
Activos inmobiliarios procedentes de financiaciones destinadas a la construcción y promoción inmobiliaria	**71.846**	**(19.129)**	***(4.266)***	**52.717**
Edificios y otras construcciones terminados	52.312	(13.439)	(2.343)	38.873
Vivienda	36.004	(7.267)	(1.414)	28.737
Resto	16.308	(6.172)	(929)	10.136
Edificios y otras construcciones en construcción	5.732	(1.209)	(836)	4.523
Vivienda	897	(419)	(75)	478
Resto	4.835	(790)	(761)	4.045
Suelo	13.802	(4.481)	(1.087)	9.321
Suelo urbano consolidado	9.491	(2.753)	(638)	6.738
Resto de suelo	4.311	(1.728)	(449)	2.583
Activos inmobiliarios procedentes de financiaciones hipotecarias a hogares para la adquisición de vivienda	**185.104**	**(24.697)**	***(12.015)***	**160.407**
Resto de activos inmobiliarios o recibidos en pago de deudas adjudicados o recibidos en pago de deudas	**82.381**	**(20.248)**	***(5.534)***	**62.133**
Instrumentos de patrimonio de entidades tenedoras de activos inmobiliarios adjudicados o recibidos en pago de deudas	**9.055.796**	**(6.422.568)**		**2.633.228**
Financiación a entidades tenedoras de activos inmobiliarios adjudicados o recibidos en pago de deudas	**3.750.063**			**3.750.063**
TOTAL	**13.145.190**	**(6.486.642)**	***(21.815)***	**6.658.548**

(*) Incluye los adjudicados clasificados en el epígrafe «Activos Tangibles - Inversiones inmobiliarias» por importe de 13 millones de euros netos y también incluye los derechos de remate de inmuebles procedentes de subasta por importe de 213 millones de euros netos.
(**) El importe total de la deuda cancelada asociada a los activos adjudicados asciende a 489 millones de euros y el saneamiento total de dicha cartera asciende 214 millones de euros, de los que 64 millones de euros son correcciones de valor registradas en balance.
(***) desde el momento de la adjudicación

ACTIVOS INMOBILIARIOS ADJUDICADOS 31-12-2017 (*)

(Miles de euros)

	VALOR CONTABLE BRUTO	CORRECCIONES DE VALOR POR DETERIORO DE ACTIVO (**)	*DEL QUE: CORRECCIONES DE VALOR POR DETERIORO DE ACTIVOS(***)*	VALOR CONTABLE NETO
Activos inmobiliarios procedentes de financiaciones destinadas a la construcción y promoción inmobiliaria	**181.141**	**(45.050)**	**(19.640)**	**136.091**
Edificios y otras construcciones terminados	118.677	(26.247)	*(9.796)*	92.430
Edificios y otras construcciones en construcción	21.072	(2.982)	*(2.214)*	18.090
Suelo	41.392	(15.821)	*(7.630)*	25.571
Activos inmobiliarios procedentes de financiaciones hipotecarias a hogares para la adqusición de vivienda	**359.933**	**(43.989)**	***(21.311)***	**315.944**
Resto de activos inmobiliarios o recibidos en pago de deudas	**219.200**	**(49.741)**	***(19.670)***	**169.459**
Instrumentos de patrimonio de entidades tenedoras de activos inmobiliarios adjudicados o recibidos en pago de deudas	**8.758.171**	**(5.485.202)**		**3.272.969**
Financiación a entidades tenedoras de activos inmobiliarios adjudicados o recibidos en pago de deudas	**8.912.395**			**8.912.395**
TOTAL	**18.430.840**	**(5.623.982)**	***(60.621)***	**12.806.858**

(*) Incluye los adjudicados clasificados en el epígrafe «Activos Tangibles - Inversiones inmobiliarias» por importe de 12 millones de euros netos y también incluye los derechos de remate de inmuebles procedentes de subasta por importe de 473 millones de euros netos.

(**) El importe total de la deuda cancelada asociada a los activos adjudicados asciende a 1.029 millones de euros y el saneamiento total de dicha cartera asciende 408 millones de euros, de los que 139 millones de euros son correcciones de valor registradas en balance.

(***) desde el momento de la adjudicación

3.3.2.5 Políticas de refinanciación

La Entidad cuenta con una detallada política de refinanciación de deudas de clientes que comparte los principios generales publicados por la EBA para este tipo de operaciones.

Los procedimientos y políticas aplicados en la gestión de riesgos, permiten realizar un seguimiento pormenorizado de las operaciones crediticias. En ese sentido, cualquier operación detectada que pueda requerir de modificaciones en sus condiciones como consecuencia de evidencia de deterioro en la solvencia del acreditado, ya pasa a tener los marcajes necesarios para que disponga a la fecha de su modificación de la correspondiente provisión por deterioro. Por tanto, al estar las operaciones correctamente clasificadas y valoradas al mejor juicio de la Entidad, no se ponen de manifiesto requerimientos adicionales de provisiones por deterioro sobre los préstamos refinanciados.

Refinanciaciones

El detalle de las refinanciaciones por sectores económicos es el siguiente:

REFINANCIACIONES 31-12-2018

(Miles de euros)

	TOTAL						
			CON GARANTÍA REAL				
	SIN GARANTÍA REAL				IMPORTE MÁXIMO DE LA GARANTÍA REAL QUE PUEDE CONSIDERARSE		DETERIORO DE VALOR ACUMULADO EN EL VALOR RAZONABLE DEBIDAS AL RIESGO DE CRÉDITO (*)
	NÚMERO DE OPERACIONES	IMPORTE EN LIBROS BRUTO	NÚMERO DE OPERACIONES	IMPORTE EN LIBROS BRUTO	GARANTÍA INMOBILIARIA	RESTO DE GARANTÍAS REALES	
Administraciones Públicas	21	126.602	445	72.668	39.958		(10.122)
Otras sociedades financieras y empresarios individuales (actividad empresarial financiera)	28	18.953	7	1.856	1.752	49	(13.109)
Sociedades no financieras y empresarios individuales (actividad empresarial no financiera)	1.637	1.546.432	11.323	2.463.000	1.725.312	13.960	(1.325.247)
De las que: financiación a la construcción y promoción inmobiliaria (incluido suelo)	*60*	*35.335*	*3.274*	*892.233*	*628.037*	*1.785*	*(252.129)*
Resto de hogares	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)**

Pro memoria: Financiación clasificada como ANCV (*)

	DE LOS QUE DUDOSOS						
			CON GARANTÍA REAL				
	SIN GARANTÍA REAL				IMPORTE MÁXIMO DE LA GARANTÍA REAL QUE PUEDE CONSIDERARSE		DETERIORO DE VALOR ACUMULADO EN EL VALOR RAZONABLE DEBIDAS AL RIESGO DE CRÉDITO (*)
	NÚMERO DE OPERACIONES	IMPORTE EN LIBROS BRUTO	NÚMERO DE OPERACIONES	IMPORTE EN LIBROS BRUTO	GARANTÍA INMOBILIARIA	RESTO DE GARANTÍAS REALES	
Administraciones Públicas	13	5.523	144	14.977	3.391		(10.096)
Otras sociedades financieras y empresarios individuales (actividad empresarial financiera)	20	12.871	6	1.193	1.178	7	(12.956)
Sociedades no financieras y empresarios individuales (actividad empresarial no financiera)	880	896.245	7.383	1.594.822	945.240	7.013	(1.231.747)
De las que: financiación a la construcción y promoción inmobiliaria (incluido suelo)	*35*	*24.496*	*1.995*	*557.992*	*339.420*	*1.735*	*(222.482)*
Resto de hogares	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)**

Pro memoria: Financiación clasificada como ANCV (*)

(*) Corresponde a "Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta".

REFINANCIACIONES 31-12-2017

(Miles de euros)

	TOTAL						
	SIN GARANTÍA REAL		CON GARANTÍA REAL				DETERIORO DE VALOR ACUMULADO O PÉRDIDAS ACUMULADAS EN EL VALOR RAZONABLE DEBIDAS AL RIESGO DE CRÉDITO (*)
					IMPORTE MÁXIMO DE LA GARANTÍA REAL QUE PUEDE CONSIDERARSE		
	NÚMERO DE OPERACIONES	IMPORTE EN LIBROS BRUTO	NÚMERO DE OPERACIONES	IMPORTE EN LIBROS BRUTO	GARANTÍA INMOBILIARIA	RESTO DE GARANTÍAS REALES	
Administraciones Públicas	22	147.432	466	77.521	52.821		(6.877)
Otras sociedades financieras y empresarios individuales (actividad empresarial financiera)	30	36.206	8	1.141	1.110	0	(25.636)
Sociedades no financieras y empresarios individuales (actividad empresarial no financiera)	1.762	2.328.657	11.850	2.982.673	2.163.765	16.120	(1.657.659)
De las que: financiación a la construcción y promoción inmobiliaria (incluido suelo)	*65*	*54.247*	*3.426*	*1.177.192*	*808.982*	*1.641*	*(371.206)*
Resto de hogares	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)**

Pro memoria: Financiación clasificada como ANCV *

	DE LOS QUE: DUDOSOS						
	SIN GARANTÍA REAL		CON GARANTÍA REAL				DETERIORO DE VALOR ACUMULADO O PÉRDIDAS ACUMULADAS EN EL VALOR RAZONABLE DEBIDAS AL RIESGO DE CRÉDITO (*)
					IMPORTE MÁXIMO DE LA GARANTÍA REAL QUE PUEDE CONSIDERARSE		
	NÚMERO DE OPERACIONES	IMPORTE EN LIBROS BRUTO	NÚMERO DE OPERACIONES	IMPORTE EN LIBROS BRUTO	GARANTÍA INMOBILIARIA	RESTO DE GARANTÍAS REALES	
Administraciones Públicas	15	62.432	164	19.360	12.303		(6.877)
Otras sociedades financieras y empresarios individuales (actividad empresarial financiera)	23	25.935	7	751	748		(25.596)
Sociedades no financieras y empresarios individuales (actividad empresarial no financiera)	1.000	1.384.407	8.394	2.129.431	1.401.629	9.800	(1.577.363)
De las que: financiación a la construcción y promoción inmobiliaria (incluido suelo)	*39*	*48.904*	*2.268*	*838.083*	*519.880*	*1.591*	*(341.996)*
Resto de hogares	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)**

Pro memoria: Financiación clasificada como ANCV *

(*) Corresponde a "Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta".

Los movimientos de las operaciones refinanciadas son los siguientes:

MOVIMIENTO DE OPERACIONES REFINANCIADAS

(Miles de euros)

	31-12-2018	31-12-2017
SALDO INICIAL	8.670.779	9.097.014
Refinanciaciones y reestructuraciones del ejercicio	951.648	1.828.593
Pro memoria: impacto registrado en la cuenta de pérdidas y ganancias del ejercicio (*)	*(152.960)*	*(70.283)*
Amortizaciones de deuda	(1.392.953)	(1.777.428)
Adjudicaciones	(156.851)	(287.469)
Baja de balance (reclasificación a fallidos)	(252.026)	(300.757)
Otras variaciones (**)	(775.628)	110.826
SALDO FINAL	**7.044.969**	**8.670.779**

(*) Recoge la dotación neta del ejercicio de los contratos refinanciados
(**) Incluye el movimiento de enajenación de contratos y rehabilitación de operaciones refinanciadas

3.3.3. Riesgo de concentración

En el Catálogo de Riesgos Corporativo, el riesgo de concentración queda englobado conceptualmente dentro del riesgo de crédito, si bien abarca todo tipo de activos, tal y como recomiendan los supervisores sectoriales y realizan las mejores prácticas.

La Entidad ha desarrollado mecanismos para identificar de forma sistemática la exposición agregada en relación a un mismo cliente, tipo de producto, ubicación geográfica y sector económico. Allí donde se ha estimado necesario, también se han definido límites a la exposición relativa, dentro del RAF.

Concentración en clientes o en "grandes riesgos"

Dentro del proceso de admisión, la Entidad monitoriza y controla el cumplimiento de los límites regulatorios (25% sobre fondos propios computables) y los umbrales de apetito al riesgo de concentración. A cierre del ejercicio no existe incumplimiento en los umbrales definidos.

Concentración por tipo de producto

CaixaBank monitoriza y reporta a los órganos de gestión y de gobierno una perspectiva completa de posiciones contables, segregadas por producto y emisor/contrapartida, clasificadas en Préstamos y anticipos, valores representativos de deuda, instrumentos de patrimonio, derivados y garantías concedidas, que complementa con el resto de posiciones de la Entidad y de los fondos de inversión y pensión garantizados.

A continuación se informa del riesgo por área geográfica:

CONCENTRACIÓN POR UBICACIÓN GEOGRÁFICA 31-12-2018

(Miles de euros)

	TOTAL	ESPAÑA	RESTO DE LA UNIÓN EUROPEA	AMÉRICA	RESTO DEL MUNDO
Bancos centrales y entidades de crédito	33.309.176	17.081.385	14.921.370	421.551	884.870
Administraciones públicas	39.075.660	36.344.924	1.711.692	898.170	120.874
Administración central	29.053.310	26.322.830	1.711.692	898.095	120.693
Otras Administraciones Públicas	10.022.350	10.022.094	0	75	181
Otras sociedades financieras y empresarios individuales (actividad empresarial financiera)	26.871.455	22.695.296	4.116.788	54.925	4.446
Sociedades no financieras y empresarios individuales (actividad empresarial no financiera)	90.086.079	79.007.146	6.075.953	3.459.355	1.543.625
Construcción y promoción inmobiliaria (incluido suelo)	5.618.125	5.616.157	1.393	0	575
Construcción de obra civil	4.333.034	3.749.947	258.235	306.692	18.160
Resto de finalidades	80.134.920	69.641.042	5.816.325	3.152.663	1.524.890
Grandes empresas	48.240.907	40.819.827	3.960.061	2.391.353	1.069.666
Pymes y empresarios individuales	31.894.013	28.821.215	1.856.264	761.310	455.224
Resto de hogares	102.567.232	100.272.015	1.799.621	155.137	340.459
Viviendas	83.912.569	82.577.268	884.139	137.267	313.895
Consumo	7.741.012	7.716.621	10.906	8.078	5.407
Otros fines	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**

CONCENTRACIÓN POR UBICACIÓN GEOGRÁFICA 31-12-2017

(Miles de euros)

	TOTAL	ESPAÑA	RESTO DE LA UNIÓN EUROPEA	AMÉRICA	RESTO DEL MUNDO
Bancos centrales y entidades de crédito	34.983.288	20.757.824	13.068.111	304.259	853.094
Administraciones públicas	35.238.121	33.693.900	1.417.827	17.404	108.990
Otras sociedades financieras y empresarios individuales (actividad empresarial financiera)	24.180.744	19.603.718	4.536.068	36.676	4.282
Sociedades no financieras y empresarios individuales (actividad empresarial no financiera)	94.439.005	86.223.262	4.095.148	2.948.493	1.172.102
Resto de hogares	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 detalle del riesgo de España por Comunidades Autónomas es el siguiente:

CONCENTRACIÓN POR CCAA 31-12-2018

(Miles de euros)

	TOTAL	ANDALUCÍA	BALEARES	CANARIAS	CASTILLA LA MANCHA	CASTILLA Y LEÓN	CATALUÑA	MADRID	NAVARA	COMUNIDAD VALENCIANA	PAÍS VASCO	RESTO (*)
Bancos centrales y entidades de crédito	17.081.385	133.237	0	0	1.697	875	494.882	15.958.298	960	93.958	265.348	132.130
Administraciones públicas	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
Administración central	26.322.830	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Otras Administraciones Públicas	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
Otras sociedades financieras y empresarios individuales (actividad empresarial financiera)	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
Sociedades no financieras y empresarios individuales (actividad empresarial no financiera)	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
Construcción y promoción inmobiliaria (incluido suelo)	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
Construcción de 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
Resto de finalidades	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
Grandes empresas	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
Pymes y empresarios individuales	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
Resto de hogares	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
Viviendas	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
Consumo	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
Otros fines	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**

CONCENTRACIÓN POR CCAA 31-12-2017

(Miles de euros)

	TOTAL	ANDALUCÍA	BALEARES	CANARIAS	CASTILLA LA MANCHA	CASTILLA Y LEÓN	CATALUÑA	MADRID	NAVARA	COMUNIDAD VALENCIANA	PAÍS VASCO	RESTO (*)
Bancos centrales y entidades de crédito	20.757.824	59.006	80	19	34	1.921	288.465	19.996.394	506	15.960	311.368	84.071
Administraciones públicas	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
Otras sociedades financieras y empresarios individuales (actividad empresarial financiera)	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
Sociedades no financieras y empresarios individuales (actividad empresarial no financiera)	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
Resto de hogares	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**

(*) Incluye aquellas comunidades que en conjunto no representan más del 10% del total

Concentración por sectores económicos

La concentración por sectores económicos está sujeta a los límites del RAF, diferenciando la posición con las distintas actividades económicas del sector privado empresarial y la financiación al sector público, así como a los cauces de reporte interno definidos en el mismo. Particularmente, para el sector privado empresarial, se ha establecido un límite máximo de concentración en cualquier sector económico, agregando las posiciones contables registradas, excluída la operativa de tesorería de repo/depo y cartera mantenida para negociar.

A continuación se informa de la distribución del crédito a la clientela por actividad (excluidos los anticipos):

CONCENTRACIÓN POR ACTIVIDAD DE PRÉSTAMOS A LA CLIENTELA 31-12-2018

(Miles de euros)

				PRÉSTAMOS CON GARANTÍA REAL. IMPORTE EN LIBROS SOBRE IMPORTE DE LA ÚLTIMA TASACIÓN DISPONIBLE (LOAN TO VALUE)				
	TOTAL	*DEL QUE: GARANTÍA INMOBILIARIA*	*DEL QUE: RESTO DE GARANTÍAS REALES*	≤ 40%	> 40% ≤ 60%	> 60% ≤ 80%	> 80% ≤100%	>100%
Administraciones Públicas	10.141.536	434.763	11.374	46.048	140.522	161.866	33.917	63.784
Otras sociedades financieras y empresarios individuales (actividad empresarial financiera)	9.912.421	350.188	582.815	606.866	238.985	76.953	8.946	1.253
Sociedades no financieras y empresarios individuales (actividad empresarial no financiera)	77.585.708	*20.302.584*	*2.244.023*	8.717.292	7.535.706	3.645.091	1.208.912	1.439.606
Construcción y promoción inmobiliaria (incluido suelo)	5.475.793	5.069.103	44.803	1.408.226	1.844.961	939.551	607.886	313.282
Construcción de obra civil	4.075.937	485.942	47.929	221.729	198.068	76.934	19.787	17.353
Resto de finalidades	68.033.978	*14.747.539*	*2.151.291*	7.087.337	5.492.677	2.628.606	581.239	1.108.971
Grandes empresas	38.206.362	3.770.369	481.852	1.608.864	1.159.792	675.913	175.172	632.480
Pymes y empresarios individuales	29.827.616	10.977.170	1.669.439	5.478.473	4.332.885	1.952.693	406.067	476.491
Resto de hogares	102.040.803	*92.196.557*	*781.761*	27.940.377	34.603.572	23.579.631	4.607.562	2.247.176
Viviendas	83.904.897	82.720.724	262.881	23.532.687	31.444.384	21.922.764	4.154.420	1.929.350
Consumo	7.741.012	3.546.819	237.697	1.816.593	1.173.534	575.936	140.967	77.486
Otros fines	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**
Pro memoria: Operaciones de refinanciación, refinanciadas y reestructuradas	7.044.969	5.907.888	47.778	1.087.572	1.501.647	2.195.149	743.969	427.329

CONCENTRACIÓN POR ACTIVIDAD DE PRÉSTAMOS A LA CLIENTELA 31-12-2017

(Miles de euros)

				PRÉSTAMOS CON GARANTÍA REAL. IMPORTE EN LIBROS SOBRE IMPORTE DE LA ÚLTIMA TASACIÓN DISPONIBLE (LOAN TO VALUE)				
	TOTAL	*DEL QUE: GARANTÍA INMOBILIARIA*	*DEL QUE: RESTO DE GARANTÍAS REALES*	≤ 40%	> 40% ≤ 60%	> 60% ≤ 80%	> 80% ≤100%	>100%
Administraciones Públicas	10.513.521	*657.019*	*11.960*	98.888	168.919	290.409	44.768	65.995
Otras sociedades financieras y empresarios individuales (actividad empresarial financiera)	8.945.255	*392.300*	*1.115.785*	1.176.921	236.562	87.961	505	6.136
Sociedades no financieras y empresarios individuales (actividad empresarial no financiera)	79.346.283	*21.748.510*	*2.683.051*	9.676.309	8.375.640	3.891.805	1.082.105	1.405.702
Resto de hogares	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**
Pro memoria: Operaciones de refinanciación, refinanciadas y reestructuradas	8.670.779	6.928.286	56.241	1.152.561	1.791.218	2.231.182	1.175.608	633.958

DETALLE DE CRÉDITO A LA CLIENTELA POR NATURALEZA Y SITUACIÓN DE IMPAGO

(Miles de euros)

	31-12-2018			01-01-2018 (*)		
	STAGE 1	STAGE 2	STAGE 3	STAGE 1	STAGE 2	STAGE 3
Por naturaleza y situación de las operaciones						
Administraciones Públicas	9.786.174	321.391	46.449	9.615.824	339.966	132.369
Otras Sociedades Financieras	9.895.513	16.391	15.518	7.690.631	16.238	36.061
Crédito a empresas y empresarios individuales	70.164.357	5.728.820	4.148.075	69.685.083	7.777.961	6.504.729
Construcción y promoción inmobiliaria (incluido suelo)	7.875.732	1.149.802	1.070.030	7.704.706	1.726.890	1.767.003
Resto de empresas y empresarios individuales	62.288.625	4.579.018	3.078.045	61.980.377	6.051.071	4.737.726
Resto de hogares	91.075.067	7.749.639	5.122.460	95.572.171	5.077.435	5.598.202
Viviendas	76.078.953	5.685.191	3.352.125	80.165.711	3.447.003	3.803.834
Resto de finalidades	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
Por situación de impago		
De los que: con impago inferior a 30 días o al corriente de pago	198.760.805	200.793.538
De los que: con impago de 30 a 60 días	560.031	569.488
De los que: con impago de 60 a 90 días	203.409	260.861
De los que: con impago de 90 días a 6 meses	472.686	772.308
De los que: con impago de 6 meses a 1 año	605.367	1.216.208
De los que: con impago durante más de 1 año	3.467.556	4.434.186
Por modalidad de tipos de interés		
A tipo de interés fijo	48.750.614	33.496.611
A tipo de interés variable	155.319.240	174.549.978

(*) Véase Nota 1.4. "Comparación de la información"

DETALLE DE COBERTURAS DE CRÉDITO A LA CLIENTELA POR NATURALEZA

(Miles de euros)

	31-12-2018			01-01-2018 (*)		
	STAGE 1	STAGE 2	STAGE 3	STAGE 1	STAGE 2	STAGE 3
Administraciones Públicas	(52)	(10)	(12.416)	(25)	0	(68.911)
Otras Sociedades Financieras	(1.292)	(257)	(13.452)	(893)	(1.938)	(31.532)
Crédito a empresas y empresarios individuales	(191.879)	(296.637)	(1.967.028)	(500.234)	(401.444)	(3.824.597)
Construcción y promoción inmobiliaria (incluido suelo)	(35.520)	(58.367)	(449.947)	(12.660)	(47.352)	(844.944)
Resto de empresas y empresarios individuales	(156.359)	(238.270)	(1.517.081)	(487.574)	(354.092)	(2.979.653)
Resto de hogares	(160.356)	(221.336)	(1.524.671)	(23.907)	(73.788)	(1.282.555)
Viviendas	(103.433)	(126.214)	(981.725)	(606)	(38.629)	(768.587)
Resto de finalidades	(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)**
De los que: determinada individualmente		*(78.037)*	*(966.997)*		*(92.691)*	*(1.773.220)*
De los que: determinada colectivamente	*(353.579)*	*(440.203)*	*(2.550.570)*	*(525.059)*	*(384.479)*	*(3.434.375)*

Concentración por calidad crediticia

La metodología aplicada para la asignación de calidad crediticia se basa en:

- Instrumentos de renta fija: en función del criterio regulatorio bancario derivado de la regulación CRD IV y CRR de requerimientos de capital, por el cual, si se dispone de más de dos evaluaciones crediticias, se escoge el segundo mejor rating de entre las evaluaciones disponibles.

- Cartera de crédito: homologación de las clasificaciones internas a la metodología S&P.

A 31 de diciembre de 2018 y 2017, el rating de la deuda soberana del Reino de España se situaba, por Standard & Poor's, en A-.

A continuación se informa de la concentración del riesgo por calidad crediticia de las exposiciones de riesgo de crédito asociadas a instrumentos de deuda para la Entidad, al término del ejercicio:

CONCENTRACIÓN POR CALIDAD CREDITICIA 31-12-2018

(Miles de euros)

	AF A COSTE AMORTIZADO (NOTA 13)				AF MANTENIDOS PARA NEGOCIAR (NOTA 10)	AF NO DESTINADOS A NEGOCIACIÓN * - VRD (NOTA 11)	AF A VR CON CAMBIOS EN OTRO RESULTADO GLOBAL (NOTA 12)	COMPROMISOS DE PRÉSTAMO Y GARANTÍAS FINANCIERAS (NOTA 24)		
	PRÉSTAMOS Y ANTICIPOS 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**	
Correcciones de valor por deterioro	*(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
Sin calificación	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**
Correcciones de valor por deterioro	*(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: valores representativos de la deuda.
AF: Activos Financieros
(*) Obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados

CONCENTRACIÓN POR CALIDAD CREDITICIA 31-12-2017

(Miles de euros)

	PRÉSTAMOS Y PARTIDAS A COBRAR - PRÉSTAMOS Y ANTICIPOS Y GARANTÍAS FINANCIERAS	PRÉSTAMOS Y PARTIDAS A COBRAR - VRD	ACTIVOS FINANCIEROS MANTENIDOS PARA NEGOCIAR	ACTIVOS FINANCIEROS DISPONIBLES PARA LA VENTA	INVERSIONES MANTENIDAS HASTA EL VENCIMIENTO
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			
Sin calificación	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**

Concentración por riesgo soberano

La posición en deuda soberana de la Entidad está sujeta a la política general de asunción de riesgos que asegura que la totalidad de las posiciones tomadas estén alineadas con el perfil de riesgo objetivo:

- La posición en deuda pública, autonómica y local queda adscrita a los límites generales establecidos sobre el riesgo de concentración y de país. En concreto, se establecen procedimientos de control periódicos que impiden asumir nuevas posiciones en países en los que se mantiene una alta concentración de riesgo, salvo expresa aprobación del nivel de autorización competente.
- Para la renta fija, se ha establecido un marco que regula las características en términos de solvencia, liquidez y ubicación geográfica de todas las emisiones de renta fija y cualquier otra operación de análoga naturaleza que implique para su comprador desembolso de efectivo y asunción del riesgo de crédito propio de su emisor o del colateral asociado. Este control se efectúa en la fase de admisión del riesgo y durante toda la vida de la posición en cartera.
- Las posiciones en deuda pública de la Sala de Tesorería quedan adscritas al marco de control y límites del ámbito de riesgo de mercado.

A continuación se presenta el valor en libros de la información relevante en relación a la exposición al riesgo soberano para la Entidad:

EXPOSICION AL RIESGO SOBERANO 31-12-2018
(Miles de euros)

PAÍS	VENCIMIENTO RESIDUAL	AF A COSTE AMORTIZADO	AF MANTENIDOS PARA NEGOCIAR	AF A VR CON CAMBIOS EN OTRO RESULTADO GLOBAL	AF NO DESTINADOS A NEGOCIACIÓN *	PF MANTENIDOS PARA NEGOCIAR - POSICIONES CORTAS
España	Menos de 3 meses	783.906	22.657	20.985		
	Entre 3 meses y 1 año	2.948.903	263.609	4.146.731		(9.424)
	Entre 1 y 2 años	2.947.778	50.086	268.496		(94.923)
	Entre 2 y 3 años	4.440.572	58.065	2.727.676		(32.924)
	Entre 3 y 5 años	4.770.819	77.334	4.856.921	273.171	(100.387)
	Entre 5 y 10 años	3.590.476	76.217	1.857.889		(45.455)
	Más de 10 años	1.908.586	56.842	7.753		(47.958)
	TOTAL	21.391.040	604.810	13.886.451	273.171	(331.071)
Italia	Menos de 3 meses		1.317			
	Entre 3 meses y 1 año		17			(3.042)
	Entre 1 y 2 años		1.117			
	Entre 2 y 3 años		1.577	503.493		
	Entre 3 y 5 años		9.323	409.463		(5.492)
	Entre 5 y 10 años		1.290	250.502		(7.226)
	Más de 10 años		2.886			
	TOTAL		17.527	1.163.458		(15.760)
EEUU	Entre 3 y 5 años			880.305		
	TOTAL			880.305		
Portugal	Menos de 3 meses	79.137				
	Entre 3 meses y 1 año		3.157			
	Entre 1 y 2 años		28			
	Entre 2 y 3 años	205.862	1			
	Entre 3 y 5 años		1			
	Entre 5 y 10 años		43			
	TOTAL	284.999	3.230			
Resto (**)	Menos de 3 meses	155.350		718		
	Entre 3 meses y 1 año	90.984				
	Entre 1 y 2 años	3.689				
	Entre 3 y 5 años	13.792	123			
	Entre 5 y 10 años	113.052				
	Más de 10 años	3.534				
	TOTAL	380.401	123	718		
TOTAL PAISES		**22.056.440**	**625.690**	**15.930.932**	**273.171**	**(346.831)**

AF: Activos Financieros
PF: Pasivos Financieros
VR: Valor razonable
(*) Obligatoriamente a Valor razonable con cambio en resultados
(**) La exposición al Reino Unido no es significativa

EXPOSICION AL RIESGO SOBERANO 31-12-2017

(Miles de euros)

PAÍS	PRÉSTAMOS Y PARTIDAS A COBRAR	AF MANTENIDOS PARA NEGOCIAR - VRD	AF DISPONIBLES PARA LA VENTA	INVERSIONES MANTENIDAS HASTA EL VENCIMIENTO	PF MANTENIDOS PARA NEGOCIAR - POSICIONES CORTAS
España	10.725.431	704.093	12.375.626	9.696.684	(638.923)
Italia		120.103	1.209.610		(30.678)
Portugal		87.220			(58.943)
Resto	125.755		693		(10.089)
TOTAL PAISES	**10.851.186**	**911.416**	**13.585.929**	**9.696.684**	**(738.633)**

AF: Activos Financieros
PF: Pasivos Financieros
VRD: Valores representativos de deuda

3.3.4. Información relativa a la financiación destinada a la construcción y promoción inmobiliaria, la adquisición de vivienda y los activos adquiridos en pago de deudas

A continuación se presenta la información relevante sobre la financiación destinada a la promoción inmobiliaria, la adquisición de vivienda y los activos adquiridos en pago de deudas.

Financiación destinada a la construcción y promoción inmobiliaria

A continuación se detalla la financiación destinada a promotores y promociones, incluidas las promociones realizadas por no promotores, negocio en España:

FINANCIACIÓN DESTINADA A LA CONSTRUCCIÓN Y PROMOCIÓN INMOBILIARIA 31-12-2018

(Miles de euros)

	IMPORTE BRUTO	CORRECCIONES DE VALOR POR DETERIORO	VALOR EN LIBROS	EXCESO DE LA EXPOSICIÓN BRUTA SOBRE EL IMPORTE MÁXIMO RECUPERABLE DE LAS GARANTÍAS EFICACES
Financiación destinada a la construcción y promoción inmobiliaria (incluido suelo)	**5.997.559**	**(421.558)**	**5.576.001**	**896.876**
De los que: dudosos	*855.815*	*(340.256)*	*515.559*	*354.355*
Pro memoria: Activos fallidos	*2.782.561*			
Pro memoria: Préstamos a la clientela, excluidas Administraciones públicas (negocios en España)(importe en libros)	*188.195.007*			

FINANCIACIÓN DESTINADA A LA CONSTRUCCIÓN Y PROMOCIÓN INMOBILIARIA 31-12-2017

(Miles de euros)

	IMPORTE BRUTO	CORRECCIONES DE VALOR POR DETERIORO	VALOR EN LIBROS	EXCESO DE LA EXPOSICIÓN BRUTA SOBRE EL IMPORTE MÁXIMO RECUPERABLE DE LAS GARANTÍAS EFICACES
Financiación destinada a la construcción y promoción inmobiliaria (incluido suelo)	**6.820.257**	**(629.557)**	**6.190.700**	**1.418.495**
De los que: dudosos	*1.473.121*	*(542.271)*	*930.850*	*602.142*
Pro memoria: Activos fallidos	*3.816.292*			
Pro memoria: Préstamos a la clientela, excluidas Administraciones públicas (negocios en España)(importe en libros)	*193.023.364*			

Los importes indicados en los cuadros anteriores no incluyen la financiación otorgada por la Entidad al Grupo, que se detalla a continuación:

FINANCIACIÓN A EMPRESAS INMOBILIARIAS DEL GRUPO

(Miles de euros)

	VALOR CONTABLE	
	31-12-2018	31-12-2017
Financiación a filiales del Grupo	**3.750.063**	**8.912.395**
Building Center	*3.750.063*	*8.912.395*

Se presenta a continuación la distribución por tipos de garantía de la financiación destinada a promotores y promociones, incluidas las promociones realizadas por no promotores:

FINANCIACIÓN DESTINADA A PROMOTORES Y PROMOCIONES POR TIPOS DE GARANTÍA

(Miles de euros)

	IMPORTE BRUTO	
	31-12-2018	31-12-2017
Sin garantía hipotecaria	**470.990**	**804.126**
Con garantía hipotecaria	**5.526.569**	**6.016.131**
Edificios y otras construcciones terminados	3.773.663	4.335.892
Vivienda	2.556.079	2.811.016
Resto	1.217.584	1.524.876
Edificios y otras construcciones en construcción	1.185.054	931.428
Vivienda	1.056.075	839.971
Resto	128.979	91.457
Suelo	567.852	748.811
Suelo urbano consolidado	345.480	422.489
Resto de suelo	222.372	326.322
TOTAL	**5.997.559**	**6.820.257**

A continuación se detallan las garantías financieras concedidas en relación con la construcción y promoción inmobiliaria, que recoge el máximo nivel de exposición al riesgo de crédito, siendo el importe que tendría que pagar el Grupo si se ejecutara la garantía.

GARANTÍAS FINANCIERAS

(Miles de euros)

	31-12-2018	31-12-2017
Garantías financieras concedidas en relación con la construcción y promoción inmobiliaria	**93.087**	**175.478**
Importe registrado en el pasivo del balance	0	51.249

A continuación se facilita información sobre las garantías recibidas de las operaciones de financiación a la promoción inmobiliaria en función de la clasificación del riesgo de insolvencia del cliente:

GARANTÍAS RECIBIDAS EN GARANTÍA DE OPERACIONES DE PROMOCIÓN INMOBILIARIA

(Miles de euros)

	31-12-2018	31-12-2017
Valor de las garantías reales	**13.541.534**	**14.876.490**
Del que: garantiza riesgos dudosos	*1.369.043*	*2.519.407*
Valor de otras garantías	**84.271**	**115.137**
Del que: garantiza riesgos dudosos	*337*	*11.710*
TOTAL	**13.625.805**	**14.991.627**

Financiación a los hogares destinada a la adquisición de vivienda

El detalle de los créditos a los hogares para la adquisición de viviendas, negocio en España, así como la financiación anual concedida para la adquisición de viviendas procedentes de regularizaciones crediticias al término de dichos ejercicios, es el siguiente:

PRÉSTAMOS CONCEDIDOS PARA LA FINANCIACIÓN A COMPRADORES DE VIVIENDA PROCEDENTE DE REGULARIZACIONES CREDITICIAS
(Millones de euros)

	31-12-2018	31-12-2017
Financiación concedida anual	1.371	988
Porcentaje medio financiado	65%	70%

El desglose a dichas fechas de los créditos a los hogares para la adquisición de viviendas con garantía hipotecaria según el porcentaje que supone el riesgo total sobre el importe de la última tasación disponible (LTV) es el siguiente:

CRÉDITOS A LOS HOGARES PARA LA ADQUISICIÓN DE VIVIENDAS POR LTV (*)
(Miles de euros)

	31-12-2018		31-12-2017	
	IMPORTE BRUTO	*DEL QUE: DUDOSO*	IMPORTE BRUTO	*DEL QUE: DUDOSO*
Sin hipoteca inmobiliaria	**748.746**	***6.706***	**757.889**	***9.896***
Con hipoteca inmobiliaria, por rangos 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***

(*) Incluye la financiación para la adquisición de viviendas otorgada por las participadas Unión de Créditos para la Financiación Inmobiliaria EFC, SAU (Credifimo) y Corporación Hipotecaria Mutual.
(**) LTV calculado en base a las últimas tasaciones disponibles. Se actualizan para las operaciones dudosas de acuerdo con la normativa en vigor.

3.3.5. Riesgo de contrapartida generado por la operativa en derivados, operaciones con compromiso de recompra, préstamo de valores y operaciones con liquidación diferida

3.3.5.1. Seguimiento y medición del riesgo de contraparte

En el caso de contrapartidas bancarias, la máxima exposición autorizada de riesgo de crédito con una contrapartida se determina mediante un cálculo basado fundamentalmente en los ratings de las entidades y el análisis de sus estados financieros. En la operativa con el resto de contrapartidas, incluyendo cliente minorista, las operaciones de derivados vinculadas a una solicitud de activo (cobertura del riesgo de tipo de interés en préstamos) se aprueban conjuntamente con ésta. Todo el resto de operaciones se aprueban en función del cumplimiento de límite del riesgo asignado o bien en función de su análisis individual. La aprobación de operaciones, corresponde a las áreas de riesgos encargadas del análisis y la admisión.

En lo que respecta a los riesgos de contrapartida con las Entidades de Contrapartida Central (ECC), CaixaBank dispone de un marco interno específico donde se especifica cómo se determinan los límites para estas entidades y cómo debe calcularse la exposición para determinar el disponible de dicho límite.

La definición de los límites de riesgo de contrapartida se complementa con los límites internos de concentración, principalmente riesgo país y grandes exposiciones.

El riesgo de contraparte relativo a las operaciones de derivados va asociado cuantitativamente a su riesgo de mercado. Asimismo, la exposición crediticia equivalente por derivados se entiende como la máxima pérdida potencial a lo largo de la vida de las operaciones en la que el banco podría incurrir si la contrapartida hiciera default en cualquier momento futuro. Para su cálculo, CaixaBank aplica la simulación de Montecarlo, con efecto cartera y compensación de posiciones (si corresponde) con un intervalo

de confianza del 95%, a partir de modelos estocásticos que tienen en cuenta la volatilidad del subyacente y todas las características de las operaciones.

En repos y préstamos de valores, la exposición por riesgo de contrapartida en CaixaBank se calcula como la diferencia entre el valor de mercado de los títulos/efectivo cedido a la contrapartida y el valor de mercado del efectivo/títulos recibidos de la misma como colateral, teniendo en cuenta los ajustes de volatilidad aplicables en cada caso.

Además, se tiene en cuenta el efecto mitigante de las garantías reales recibidas bajo los Contratos Marco de Colateral. En general, la metodología de cálculo de exposición por riesgo de contrapartida descrita anteriormente se aplica tanto en el momento de la admisión de nuevas operaciones como en los cálculos recurrentes de los días posteriores.

En el entorno de contrapartidas financieras, el control del riesgo de contraparte de la Entidad se realiza mediante un sistema integrado que permite conocer, en tiempo real, el límite de exposición disponible con cualquier contrapartida, producto y plazo. Para el resto de contrapartidas, el control de riesgo de contraparte se realiza en aplicaciones de ámbito corporativo, en las que residen tanto los límites de las líneas de riesgo de derivados (en caso de existir) como la exposición crediticia de los derivados y repos. El riesgo se mide tanto por su valor de mercado actual como por la exposición futura (valor de las posiciones de riesgo teniendo en cuenta la variación futura de los factores de mercado subyacentes en las operaciones).

3.3.5.2. Mitigación del riesgo de contraparte

Las principales políticas y técnicas de mitigación de Riesgo de Contrapartida empleadas como parte de la gestión diaria de las exposiciones a entidades financieras suponen la utilización de:

- Contratos ISDA / CMOF. Contratos marco estandarizados para el amparo de la operativa global de derivados con una contraparte. Contemplan explícitamente en su clausulado la posibilidad de compensar los flujos de cobro y pago pendientes entre las partes para toda la operativa de derivados cubierta por los mismos.
- Contratos CSA / Anexo III del CMOF. Son acuerdos por los cuales las partes se comprometen a entregar un colateral (habitualmente un depósito de efectivo) como garantía para cubrir la posición neta de riesgo de contrapartida originada por los productos derivados contratados entre ellas, basándose en un acuerdo de compensación previo incluido en las cláusulas de los contratos ISDA o CMOF.
- Contratos GMRA / CME / GMSLA (operaciones con compromiso de recompra o préstamo de valores). Son acuerdos por los cuales las partes se comprometen a entregar un colateral como garantía para cubrir la posición neta de Riesgo de Contraparte, originada por la desviación que pueda producirse entre el valor del importe devengado por la compra-venta simultánea de títulos y el valor de mercado de los mismos.
- Cláusulas *break-up*. Disposiciones que permiten, a partir de un determinado plazo de la vida del derivado, la resolución anticipada del mismo por decisión libre de una de las partes. Permiten mitigar el riesgo de contraparte al reducir la duración efectiva de las operaciones sujetas a dicha cláusula, o alternativamente, reducir el riesgo de contrapartida de la contraparte.
- Sistemas de liquidación entrega contra pago. Permite eliminar el riesgo de liquidación con una contraparte ya que la compensación y liquidación de una operación se realizan simultáneamente y de forma inseparable. Es especialmente relevante el sistema de liquidación CLS, que permite a CaixaBank asegurar entrega contra pago cuando existen flujos simultáneos de cobro y pago en diferentes divisas.
- Entidades de Contrapartida Central (ECCs). La utilización de ECCs en la operativa de derivados y repos permite mitigar el Riesgo de Contrapartida asociado, ya que estas entidades realizan funciones de interposición por cuenta propia entre las dos entidades que intervienen en la operación, asumiendo el riesgo de contrapartida. La normativa EMIR establece, entre otros, la obligación de compensar ciertos contratos de derivados OTC en estas Entidades de Contrapartida Central, a la vez que notificar todas las operaciones realizadas.

Para contrapartidas no financieras, las técnicas de mitigación de riesgo de contrapartida suponen la utilización de: contratos ISDA/CMOF, Contratos Quadro (en BPI), contrato CSA/Anexo III del CMOF y cláusulas break-up, así como la pignoración de garantías financieras y el uso de avales emitidos por contrapartidas de mejor calidad crediticia que la contrapartida original de la operación.

Con frecuencia, habitualmente diaria, se realiza la cuantificación del riesgo mediante la valoración a precios de mercado de todas las operaciones vivas sujetas al acuerdo marco de colateral, lo que implica la revisión, y modificación si corresponde, del colateral a entregar por la parte deudora. Por otro lado, el impacto sobre las garantías reales en el caso hipotético de una bajada de rating de

la Entidad no sería significativo porque la mayoría de los contratos de colaterales no contempla franquicias relacionadas con el *rating*.

3.3.6. Riesgo asociado a la cartera de participadas

El riesgo de la cartera de participadas es el asociado a la posibilidad de incurrir en pérdidas por los movimientos de los precios de mercado y/o por la quiebra de las posiciones que forman la cartera de participaciones con un horizonte de medio y largo plazo.

Para aquellas participaciones donde existe una estrategia de permanencia a largo plazo, el riesgo más relevante es el de crédito y por tanto se aplica el enfoque PD/LGD donde ello sea posible. En cuanto a las participaciones clasificadas en la cartera a valor razonable con cambios en otro resultado global, el cálculo se realiza mediante el modelo interno de VaR, dado que el riesgo más relevante es el de mercado (véase apartado 3.4. "Riesgo de mercado"). En el caso que no se cumplan los requisitos para la utilización de los métodos anteriores, se aplica el método simple de ponderación de riesgo, de acuerdo con la regulación actual.

Adicionalmente, se lleva a cabo un control y análisis financiero de las principales participadas mediante especialistas dedicados en exclusiva a monitorizar la evolución de los datos económicos y financieros, así como entender y alertar ante cambios normativos y dinámicas competitivas en los países y sectores en los que operan estas participadas. Estos analistas financieros también llevan la interlocución con los departamentos de Relación con Inversores de las participadas cotizadas y recaban la información necesaria, incluyendo informes de terceros (p.e. bancos de inversión, agencias de rating), para tener una perspectiva global de posibles riesgos en el valor de las participaciones.

Como norma general en las participaciones más relevantes, se actualizan de forma recurrente tanto las previsiones como los datos reales de la contribución de las participadas en la cuenta de resultados y en patrimonio neto. En estos procesos, se comparte con la Alta Dirección una perspectiva sobre los valores bursátiles, la perspectiva de los analistas (recomendaciones, precios-objetivo, ratings, etc.) sobre las empresas cotizadas, que facilitan un contraste recurrente con el mercado.

3.4. Riesgo de mercado

3.4.1. Descripción general

El perímetro del riesgo de mercado abarca la práctica totalidad de la cartera mantenida para negociar de la Entidad, así como los depósitos y repos contratados por las mesas de negociación para su gestión.

Los factores de riesgo son gestionados en función de la relación rentabilidad-riesgo determinada por las condiciones y expectativas del mercado, dentro del entorno de la estructura de límites y el marco operativo autorizado.

3.4.2. Ciclo del riesgo de mercado

3.4.2.1. Seguimiento y medición del riesgo de mercado

Diariamente se efectúa por parte de las áreas responsables el seguimiento de las operaciones contratadas, el cálculo del resultado que supone la afectación de la evolución del mercado en las posiciones (resultado diario marked-to-market), la cuantificación del riesgo de mercado asumido, el seguimiento del cumplimiento de los límites y el análisis de la relación entre el resultado obtenido y el riesgo asumido. Como resultado de estas actividades generan diariamente un informe de posición, cuantificación de riesgos y consumo de límites que se distribuye a la Alta Dirección, a los responsables de su gestión, a Validación y Riesgo de Modelo y a Auditoría Interna.

En líneas generales, existen dos tipos de medidas que constituyen el denominador común y estándar de mercado para la medición del riesgo de mercado:

Sensibilidad

La sensibilidad representa el riesgo como el impacto en el valor de las posiciones de un pequeño movimiento de los factores de riesgo, sin comportar ninguna hipótesis sobre su probabilidad.

Value-at-risk (VaR)

La medida de riesgo de mercado de referencia es el VaR al 99% con un horizonte temporal de un día, para el que el RAF define un límite para las actividades de negociación de 20 millones de euros (excluídos los CDS de cobertura económica sobre el CVA, contablemente registrados en la cartera de mantenidos para negociar). El VaR diario se define como el máximo de las tres cuantificaciones siguientes:

- VaR paramétrico: basado en el tratamiento estadístico de los parámetros con la volatilidad y las correlaciones de los movimientos de los precios, tipos de interés y tipos de cambio de los activos que componen la cartera. Se aplica sobre dos horizontes temporales: 75 días, dando más peso a las observaciones más recientes; y un año de datos, equiponderando todas las observaciones.
- VaR paramétrico con matriz de covarianzas derivada de un histórico de un año y pesos iguales.
- VaR histórico: basado en el cálculo del impacto sobre el valor de la cartera actual de las variaciones históricas de los factores de riesgo; se tienen en cuenta las variaciones diarias del último año con un intervalo de confianza del 99%. El VaR histórico resulta muy adecuado para completar las estimaciones obtenidas mediante el VaR paramétrico, puesto que no incorpora ninguna hipótesis sobre el comportamiento estadístico de los factores de riesgo, mientras que el VaR paramétrico asume fluctuaciones modelizables a través de una distribución normal. Adicionalmente, el VaR histórico incorpora la consideración de relaciones no lineales entre los factores de riesgo, lo que lo hace especialmente válido.

Adicionalmente, dado que el empeoramiento de la calificación crediticia de los emisores de los activos puede motivar una evolución desfavorable de los precios de mercado, se completa la cuantificación del riesgo con una estimación de las pérdidas derivadas de movimientos del diferencial de crédito de las posiciones en renta fija privada y derivados de crédito (**spread VaR**), que constituye una estimación del riesgo específico atribuible a los emisores de los valores. Este cálculo se realiza mediante metodología histórica teniendo en cuenta la potencial menor liquidez de estos activos y con un intervalo de confianza del 99% y asumiendo variaciones semanales absolutas en la simulación de los *spreads* de crédito.

El **VaR total** resulta de la agregación del VaR derivado de las fluctuaciones de los tipos de interés, de cambio (y la volatilidad de ambos) y del ***Spread* VaR**, que se realiza de forma conservadora asumiendo correlación cero entre ambos grupos de factores de riesgo, y de la adición del VaR de la cartera de Renta Variable y del VaR de la cartera de materias primas (actualmente sin posición), asumiendo en ambos casos correlación uno con el resto de grupos de factores de riesgo.

A continuación figuran los importes de VaR medio al 99% y horizonte temporal de un día atribuibles a los diferentes factores de riesgo de CaixaBank. Los consumos son moderados y se concentran en el riesgo de tipos de interés, que incluye el spread de crédito de la deuda soberana. Los importes del riesgo para el resto de los factores resultan de menor importancia. Respecto al ejercicio anterior disminuye la exposición al riesgo de los spreads de crédito corporate y aumenta el riesgo de volatilidad de renta variable:

VAR PARAMÉTRICO POR FACTOR DE RIESGO
(Miles de euros)

	TOTAL	TIPO DE INTERÉS	TIPO DE CAMBIO	PRECIO DE ACCIONES	INFLACIÓN	PRECIO MERCADERÍAS	SPREAD DE CRÉDITO	VOLATILIDAD TIPO DE INTERÉS	VOLATILIDAD TIPO DE CAMBIO	VOLATILIDAD PRECIO DE ACCIONES
VaR medio 2018	1.020	517	167	158	241	0	236	25	72	241
VaR medio 2017	1.116	612	141	144	299	0	332	44	82	188

Los consumos más elevados, hasta un máximo de 1,7 millones de euros, se alcanzaron en el mes de mayo, fundamentalmente por la anticipación que recoge el VaR de una evolución potencialmente negativa del valor diario de mercado de las posiciones en deuda soberana por el aumento de la volatilidad de los tipos de la deuda soberana española e italiana como consecuencia de las noticias derivadas de la formación de gobierno en Italia.

Medidas complementarias al VaR

Como medida de análisis, la Entidad complementa las medidas del VaR con las siguientes métricas de riesgo, actualizados semanalmente:

- El **VaR estresado** captura la pérdida máxima debida a movimientos adversos en los precios de mercado en un periodo histórico anual de estrés, y se calcula con intervalo de confianza del 99% y horizonte diario (posteriormente se extrapola al horizonte regulatorio de 10 días de mercado multiplicando por la raíz de 10). El cálculo del VaR estresado está apalancado en la misma metodología e infraestructura que el VaR histórico, siendo la única diferencia significativa la ventana histórica seleccionada.
- El **riesgo incremental de impago y migraciones** refleja el riesgo asociado a las variaciones en la calidad crediticia o incumplimiento en las posiciones de renta fija y derivados de crédito en cartera, con intervalo de confianza del 99,9%, horizonte anual y horizonte de liquidez trimestral, que se justifica por la elevada liquidez de las emisiones en cartera. La estimación se realiza mediante la simulación Montecarlo de posibles estados futuros de rating externo por emisor y emisión a partir de las matrices de transición publicadas por las principales agencias de rating, donde la dependencia entre las variaciones de calidad crediticia entre los diferentes emisores se modeliza mediante cópula t-Student.

Los valores máximos, mínimos y medios de estas medidas durante el presente ejercicio correspondientes a la , así como su valor al final del periodo de referencia, se muestran en la siguiente tabla.

RESUMEN MEDIDAS DE RIESGO - 2018
(Miles de euros)

	MÁXIMO	MÍNIMO	MEDIO	ÚLTIMO
VaR 1d	1.665	723	1.020	1.099
VaR estresado 1d	6.916	2.299	3.774	3.090
Riesgo Incremental	41.774	9.891	19.082	16.818

Los requerimientos de capital por riesgo de mercado se determinan mediante modelos internos como la agregación de las 3 medidas anteriores, con un horizonte temporal de 10 días de mercado. Se presenta a continuación:

REQUERIMIENTOS DE CAPITAL A 31 DE DICIEMBRE DE 2018
(Miles de euros)

	ÚLTIMO VALOR	MEDIA 60D	EXCEDIDOS	MULTIPLICADOR	CAPITAL
VaR 10d	3.475	3.208	2	3	9.625
VaR Estresado 10d	9.773	9.791	2	3	29.374
Riesgo Incremental	16.818	20.095	-	-	20.095
TOTAL (*)					**59.094**

(*)Los cargos por VaR y VaR Estresado son análogos y corresponden al máximo entre el último valor y la media aritmética de los últimos 60 valores multiplicada por un factor dependiente del número de veces que el resultado real diario ha sido inferior al VaR a día estimado. De forma parecida, el capital por Riesgo Incremental es el máximo del último valor y la media aritmética de las últimas 12 semanas.

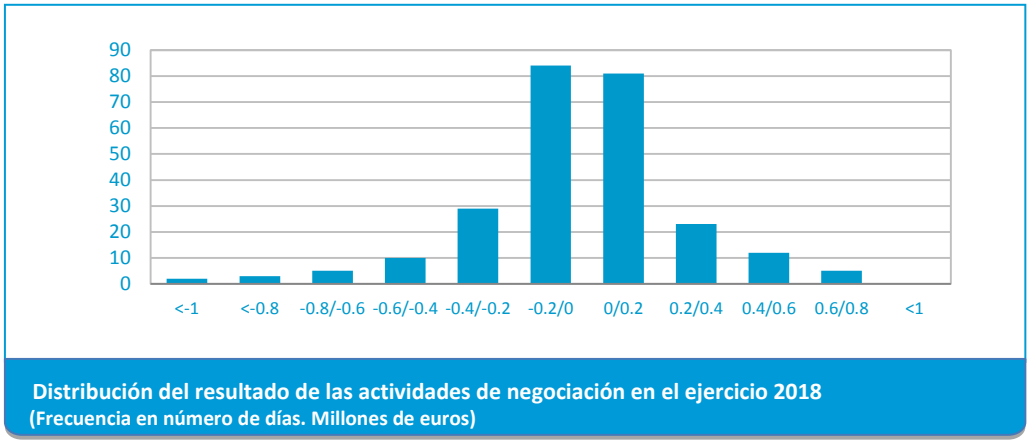
Backtesting

Para verificar la idoneidad de las estimaciones del modelo interno se efectúa la comparación de los resultados diarios con la pérdida estimada por el VaR, lo que constituye el llamado ejercicio de *Backtest*. Tal y como exige el Regulador, se realizan dos ejercicios de validación del modelo de estimación de riesgos:

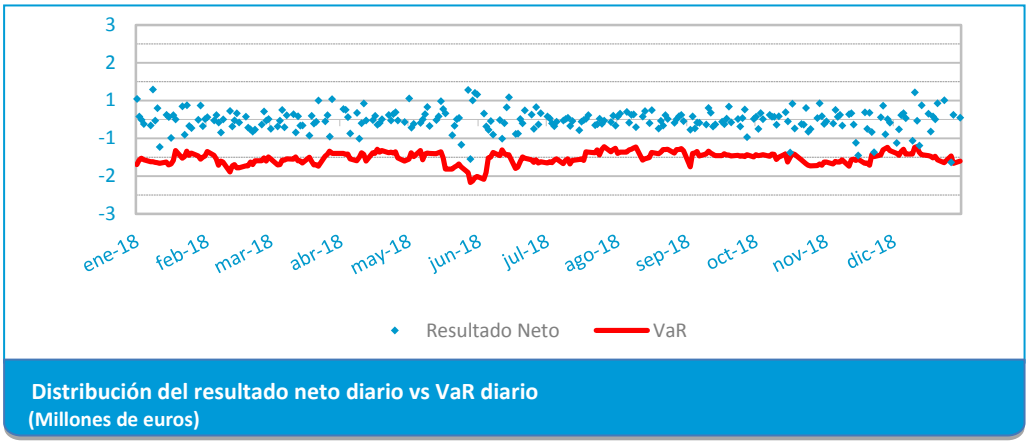
- *Backtest* neto (o hipotético) que relaciona la parte del resultado diario *marked-to-market* de las posiciones vivas al cierre de la sesión anterior con el importe del VaR estimado con horizonte temporal de un día, calculado con las posiciones vivas al cierre de la sesión anterior. Este ejercicio es el más adecuado para la autoevaluación de la metodología.
- *Backtest* bruto (o real) que evalúa el resultado obtenido durante el día (incluyendo la operativa intradía) con el importe del VaR en el horizonte de un día, calculado con las operaciones vivas al cierre de la sesión anterior. De este modo, se evalúa la importancia de la operativa intradía en la generación de resultados y en la estimación del riesgo.

El resultado diario utilizado en ambos ejercicios de *backtesting* no incorpora márgenes, reservas, tasas o comisiones.

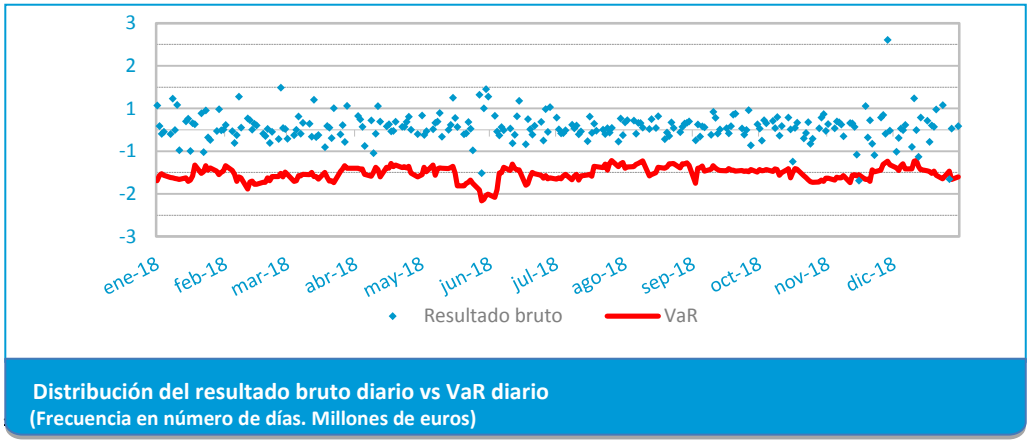
Durante el ejercicio se han producido dos excedidos en el *backtesting* bruto y un excedido en el *backtesting* neto:



Distribución del resultado de las actividades de negociación en el ejercicio 2018
(Frecuencia en número de días. Millones de euros)



Distribución del resultado neto diario vs VaR diario
(Millones de euros)



Distribución del resultado bruto diario vs VaR diario
(Frecuencia en número de días. Millones de euros)

Por último, con el objetivo de estimar las posibles pérdidas de la cartera en situaciones extraordinarias de crisis, se realizan dos tipos de ejercicios de *stress* sobre el valor de las posiciones de negociación:

- ***Stress* sistemático**: calcula la variación del valor de la cartera ante una serie determinada de cambios extremos en los principales factores de riesgo. Se consideran movimientos paralelos de tipos de interés; movimientos de pendiente en distintos tramos de la curva de tipo de interés; variación del diferencial entre instrumentos sujetos a riesgo de crédito y deuda pública (diferencial bono-*swap*); movimientos del diferencial de curvas EUR/USD; aumento y disminución de volatilidad de tipos de interés; variación del euro con respecto al USD, el JPY y GBP; variación de la volatilidad de tipos de cambio, precio de acciones, volatilidad de acciones y de precio de mercancías.
- **Escenarios históricos**: considera el impacto que sobre el valor de las posiciones tendrían situaciones realmente acaecidas en el pasado.
- Para completar estos ejercicios de análisis del riesgo en situaciones extremas se determina el llamado «**peor escenario**» para la actividad de mercados, que es la situación de los factores de riesgo sucedidos en el último año y que implicaría la mayor pérdida sobre la cartera actual. Posteriormente se analiza la llamada «cola de la distribución», que es la magnitud de las pérdidas que se producirían si el movimiento de mercado que las ocasionara se calculara con un intervalo de confianza del 99,9%.

El conjunto de las medidas descritas permite afirmar que la gestión del riesgo de mercado de las posiciones de negociación en los mercados se adapta a las directrices metodológicas y de seguimiento.

3.4.2.2. Mitigación del riesgo de mercado

Como parte del necesario seguimiento y control de los riesgos de mercado asumidos, existe una estructura de límites globales de VaR que se complementa mediante la definición de sublímites, VaR estresado, riesgo incremental de impago y migraciones, resultados de *Stress Test*, *Stop Loss* y sensibilidades para las diferentes unidades de gestión susceptibles de tomar riesgo de mercado.

Los factores de riesgo son gestionados mediante coberturas económicas según considere en su ámbito en función de la relación rentabilidad-riesgo que determina las condiciones y expectativas del mercado, siempre dentro de los límites asignados.

Fuera del ámbito de la cartera de negociación, se hace uso de coberturas contables de valor razonable, que eliminan las posibles asimetrías contables que se pudieran producir en el balance y cuenta de pérdidas y ganancias por el diferente tratamiento de los instrumentos cubiertos y su cobertura a mercado. En el ámbito del riesgo de mercado se establecen y monitorizan límites a nivel de cada cobertura, en este caso expresados como ratios entre el riesgo total y el riesgo de los elementos cubiertos.

3.5. Riesgo operacional

3.5.1. Descripción general

El riesgo operacional se define como la posibilidad de incurrir en pérdidas debido a fallos o a la falta de adecuación de procesos, personal, sistemas internos o bien acontecimientos externos. El objetivo que se persigue mediante su gestión consiste en: mejorar la calidad en la gestión del negocio aportando información de riesgos operacionales que permita la toma de decisiones que aseguren la continuidad de la organización a largo plazo, la mejora en sus procesos y la calidad de servicio al cliente, interno o externo, cumpliendo con el marco regulatorio establecido y optimizando el consumo de capital.

El objetivo global se desagrega en diferentes objetivos específicos:

- identificar y anticipar los riesgos operacionales existentes y/o emergentes.
- asegurar la pervivencia a largo plazo de la organización.
- promover el establecimiento de sistemas de mejora continua de los procesos operativos y de la estructura de control.
- aprovechar las sinergias en la gestión de riesgos operacionales.
- impulsar una cultura de gestión del riesgo operacional.
- cumplir con el marco regulatorio establecido y los requerimientos para la aplicabilidad del modelo de gestión y cálculo elegidos.

3.5.2. Ciclo del riesgo operacional

Si bien el método utilizado para el cálculo de requerimientos regulatorios de consumo de capital es el estándar, la medición y gestión del riesgo operacional de la Entidad se ampara en políticas, procesos, herramientas y metodologías sensibles al riesgo, de acuerdo con las mejores prácticas del mercado.

Los riesgos operacionales se clasifican en cuatro categorías o niveles jerárquicos, desde más genéricas hasta más específicas o detalladas:

- Nivel 1 y 2: de la normativa regulatoria
- Nivel 3: Nivel interno de la Entidad a partir de la identificación de riesgos detallados
- Nivel 4: Riesgos individuales, obtenidos tras la colocación de un riesgo nivel 3 en un proceso o actividad

La medición del riesgo operacional tiene las siguientes vertientes:

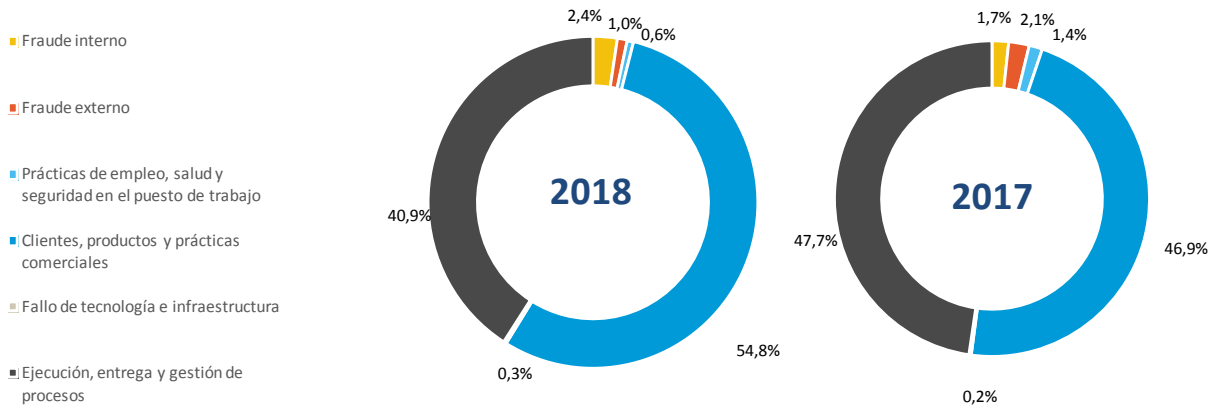
- **Medición cualitativa**: Anualmente se realizan autoevaluaciones de riesgos operacionales, que permiten, en relación al riesgo operacional: i) obtener conocimiento del perfil de riesgo operacional y los nuevos riesgos críticos; y ii) mantener un proceso normalizado de actualización de la taxonomía de riesgos operacionales, que es la base sobre la que se asienta la gestión de este riesgo.

  También se realiza un ejercicio de generación de escenarios hipotéticos de pérdidas operacionales extremas, mediante una serie de talleres y reuniones de expertos. El objetivo es que estos escenarios puedan usarse para detectar puntos de mejora en la gestión y complementen los datos históricos internos y externos disponibles sobre pérdidas operacionales.

- **Medición cuantitativa** La base de datos de pérdidas operacionales internas es uno de los ejes sobre los que se articula la gestión del riesgo operacional (y el futuro cálculo del capital para riesgo operacional). Con este fin, el entorno tecnológico del sistema de riesgo operacional, para dar respuesta a las distintas funcionalidades requeridas, se encuentra completamente integrado con el sistema transaccional y con el sistema informacional del banco.

  Un **evento operacional** es la materialización de un riesgo operacional identificado, un suceso que origina una pérdida operacional. El concepto evento operacional es el concepto de mayor relevancia y sobre el que pivota todo el modelo de datos de la Base de Datos Interna. Un evento puede constar de ninguno (en este caso hablamos de "casi pérdidas"), uno, o múltiples efectos de pérdida; los efectos de pérdida se definen como cada uno de los impactos económicos individuales correspondientes a una pérdida o recuperación operacional

  A continuación se muestra la distribución de pérdidas brutas por tipo de riesgo:



Finalmente, los datos históricos internos de pérdidas operacionales se complementan con datos externos. Por ello, la Entidad se encuentra adscrito al consorcio ORX (Operational Riskdata eXchange), que intercambia de manera anónima información de pérdidas operacionales de bancos a nivel mundial y permite la subagrupación geográfica, entre otras funcionalidades para la gestión del riesgo (servicio de noticias, grupos de trabajo, iniciativas metodológicas sobre riesgo operacional). ORX requiere a todas sus entidades miembro que los datos de pérdidas operacionales identificados se clasifiquen bajo una serie de

parámetros que la misma define, algunos de ellos regulatorios y otros específicos de la organización. En este sentido, todos los eventos de la base de datos tienen informados los parámetros requeridos por ORX.

- Adicionalmente, la medición a través de Indicadores de Riesgo Operacional (KRIs) es una metodología cuantitativa/cualitativa que permite: i) anticipar la evolución de los riesgos operacionales y promover una visión *forward-looking* en la gestión del riesgo operacional y ii) aportar información de la evolución del perfil de riesgo operacional así como sus causas. Un KRI es una métrica que permite detectar y anticipar variaciones en los niveles de dicho riesgo; su seguimiento y gestión está integrado en la herramienta corporativa de gestión del riesgo operacional. Su naturaleza no está orientada a ser un resultado directo de exposición al riesgo, sino a ser métricas a través de las cuales se pueda identificar y gestionar de manera activa el riesgo operacional.

3.5.3. Mitigación del riesgo operacional

Con la finalidad de mitigar el riesgo operacional se definen planes de acción que implica la designación de un centro responsable, la descripción de las acciones que se emprenderán para la mitigación del riesgo, un porcentaje o grado de avance que se actualiza periódicamente y la fecha de compromiso final del plan. Ello permite la mitigación por via de i) disminución de la frecuencia de ocurrencia de los eventos así como del impacto; ii) poseer una estructura sólida de control sustentada en políticas, metodologías, procesos y sistemas e iii) integrar en la gestión cotidiana de la Entidad la información que aportan las palancas de gestión de los riesgos operacionales.

Adicionalmente, existe un programa corporativo de seguros frente al riesgo operacional que permite cubrir determinados riesgos, y se actualiza anualmente. La transmisión de riesgos depende de la exposición, la tolerancia y el apetito al riesgo que exista en cada momento.

3.6. Riesgo legal y regulatorio

El riesgo legal y regulatorio se entiende como las potenciales pérdidas o disminución de la rentabilidad de la Entidad a consecuencia de cambios en la legislación o en la regulación vigente o por conflictos de normas (de cualquier ámbito, incluido el tributario), en la interpretación o aplicación de la misma por las autoridades correspondientes, o en su traslación a fallos judiciales o demandas administrativas o tributarias.

A los efectos de su gestión, desde la Asesoría Jurídica se realizan actuaciones de seguimiento y monitorización constante de cambios regulatorios así como defensa de los intereses de la Entidad, participando activamente en las consultas emitidas por los reguladores, análisis y adaptación de la normativa, identificación de riesgos, implementación de procedimientos y defensa de la Entidad ante procesos judiciales.

Asimismo, dado el impacto del marco regulatorio en las actuaciones de la Entidad y su posible afectación a la sostenibilidad a largo plazo, comporta la implicación de la Alta Dirección, a través del Comité de Regulación, el Comité de Transparencia y el Comité de Privacidad.

Los principales hitos de la agenda regulatoria en curso y su impacto en la Entidad se concentran en el entorno del marco prudencial y contable. Asimismo, destaca el incremento de regulación en aspectos relacionados con la protección al consumidor e inversor y en aspectos digitales y tecnológicos. Entre otros destacan:

- Incorporación a la normativa nacional de distintas directivas europeas, en particular de: i) la Directiva reguladora de los contratos de crédito inmobiliario (MCD), ii) la Directiva de Cuentas de Pago Básicas (PAD), iii) la Directiva de Servicios de Pago (PSD2), iv) el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD), v) la Directiva de mercados financieros (MiFID 2), vi) la Directiva de prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo (AMLD 4) y vii) la Directiva sobre la distribución de seguros (IDD).
- En relación a la transformación digital del sector bancario, a nivel nacional se ha participado activamente en la configuración del nuevo mecanismo controlado de pruebas (*sandbox* regulatorio), y a nivel europeo e internacional, en: el Plan de Acción Fintech de la Comisión Europea, las Directrices de EBA sobre externalización al *Cloud*, las iniciativas relativas a los proveedores de servicios de *crowdfunding* y el Reglamento de privacidad en las comunicaciones electrónicas (ePrivacy).
- En materia tributaria se han seguido especialmente los Anteproyectos de Ley publicados el 23 de octubre de 2018: i) Anteproyecto de Ley del Impuesto sobre Transacciones Financieras; ii) Anteproyecto de Ley del Impuesto sobre determinados Servicios Digitales; y iii) Anteproyecto de Ley de Medidas de Prevención y Lucha contra el Fraude Fiscal.

Asimismo, se ha trabajado de manera activa en la implementación de distintas normas, aunque determinados aspectos de las Directivas y/o Reglamentos de la Unión Europea de los que traen causa quedan aún pendientes de una completa incorporación al ordenamiento español. En particular, el Reglamento General de Protección de Datos, PSD2, MiFID 2, la Directiva sobre los contratos de crédito inmobiliario y la Directiva sobre el traslado de cuentas de pago y el acceso a cuentas de pago básicas (PAD).

De igual forma, se han implementado decisiones adoptadas por el Tribunal Supremo y se han llevado a cabo proyectos generales para la mejora de la transparencia formal y material de los documentos contractuales con clientes consumidores y acciones concretas para la mejora de la gestión del riesgo y de la efectividad de las medidas de control.

Existe en la actualidad una litigiosidad particular en España vinculada, entre otras materias, a contratos con consumidores, instrumentos financieros y control regulatorio que, tras el correspondiente análisis de riesgo legal, tiene asociadas, en su caso, las correspondientes provisiones que dan cobertura a la eventual salida de recursos cuando resulta probable un pronunciamiento judicial o administrativo adverso.

La Entidad dispone de políticas, criterios, procedimientos de análisis y seguimiento así como de controles específicos de carácter periódico con el objetivo de identificar y actualizar las provisiones necesarias para cubrir las obligaciones presentes surgidas como consecuencia de hechos pasados de los que se pueden derivar perjuicios patrimoniales siempre que se considere probable su ocurrencia derivados de resoluciones desfavorables, tanto judiciales como extrajudiciales (i.e. reclamaciones clientes) administrativas sancionadoras, instadas contra la Entidad en los órdenes civil, penal, tributario y contencioso administrativo.

3.7. Riesgo de conducta y cumplimiento

En el marco del riesgo operacional, el riesgo de conducta y cumplimiento se define como el riesgo de la Entidad de aplicar criterios de actuación contrarios a los intereses de sus clientes y sus grupos de interés, así como de sufrir deficiencias en los procedimientos que originen actuaciones u omisiones no ajustadas al marco jurídico, regulatorio, o a los códigos y normas internas, de las que se puedan derivar sanciones administrativas o daños reputacionales. El objetivo de la Entidad es: i) minimizar la probabilidad de que se materialice este riesgo y ii) que en caso de materializarse, las deficiencias sean detectadas, reportadas y solventadas con celeridad.

La gestión del riesgo de conducta y cumplimiento no corresponde a un área específica sino a todo la Entidad que, a través de sus empleados, debe asegurar el cumplimiento de la normativa vigente, aplicando procedimientos que trasladen dicha normativa a la actividad que realizan.

Con el fin de gestionar el riesgo de conducta y cumplimiento, se impulsa la difusión y promoción de los valores y principios de actuación incluidos en el Código Ético y normas de conducta, y tanto los miembros de sus órganos de gobierno como el resto de empleados y directivos, deben asumir su cumplimiento como criterio principal y orientador de su actividad diaria. En virtud de ello, y como primera línea de defensa, las áreas cuya actividad está sujeta a riesgos de conducta y cumplimiento implantan y gestionan indicadores o controles de primer nivel que permiten detectar posibles focos de riesgo y actuar eficazmente para su mitigación.

3.8. Riesgo tecnológico

Corresponde al riesgo de pérdidas debidas a la inadecuación o los fallos del hardware o del software de las infraestructuras tecnológicas, debidos a ciberataques u otras circunstancias, que pueden comprometer la disponibilidad, integridad, accesibilidad y seguridad de las infraestructuras y los datos. El riesgo se desglosa en 5 categorías que afectan a las TIC (Tecnologías de la información y la comunicación): i) disponibilidad y continuidad; ii) seguridad; iii) cambio; iv) integridad de datos; y v) externalización.

Su medición se incorpora en un indicador RAF de nivel 2 de seguimiento mensual, calculado a partir de indicadores individuales vinculados al gobierno de las tecnologías de información, la seguridad de la información y las contingencias tecnológicas. Desde Medios se realiza una revisión periódica y por muestreo de los indicadores. Esta revisión, comprueba la bondad de la información y valida la metodología de creación para los indicadores revisados.

Los marcos de gobierno disponibles en el ámbito de riesgo tecnológico han sido diseñados según estándares internacionales de reconocido prestigio, que aplican en los ámbitos de:

- Gobierno TI, diseñado y desarrollado según la Norma ISO 38500.
- Seguridad de la Información, diseñado y desarrollado según la Norma ISO 27001.
- Contingencia Tecnológica, diseñado y desarrollado según la Norma ISO 27031.

Particularmente, la continuidad de negocio se refiere a la capacidad de una organización para seguir proporcionando sus productos y prestando sus servicios en niveles aceptables, previamente establecidos, tras un incidente perjudicial. Su gestión consiste en identificar posibles amenazas para la organización y su potencial impacto para las operaciones. Ofrece un marco para incrementar la resistencia y la resiliencia de la organización de forma que pueda responder eficazmente a fin de salvaguardar los intereses de sus principales grupos de interés, su reputación, su marca y sus actividades de generación de valor.

En este ámbito, CaixaBank ha adoptado y mantiene un Sistema de Gestión de la Continuidad de Negocio (BCMS) basado en la norma internacional ISO 22301:2012 y certificado por The British Standards Institution (BSI) con el número BCMS 570347. Asimismo, CaixaBank ha sido designada operador crítico de infraestructuras en virtud de lo dispuesto en la Ley 8/2011 y se encuentra bajo la supervisión del Centro Nacional para la Protección de las Infraestructuras Críticas dependiente de la Secretaría de Estado de Seguridad del Ministerio del Interior.

Por otra parte, CaixaBank mantiene un plan de emergencia general y diversas normativas internas y sobre medidas de seguridad en los diferentes ámbitos de la Entidad, entre las que destacan como aspectos prioritarios: i) la estrategia de ciberseguridad; ii) la lucha contra el fraude a clientes e interno; iii) la protección de la información; iv) la divulgación y gobierno de la seguridad; y v) la seguridad en proveedores.

3.9. Riesgo de procesos operativos y eventos externos

Dentro del marco de Riesgo Operacional, se define como el riesgo de incurrir en pérdidas o daños provocados por errores operativos en los procesos vinculados a la actividad de la Entidad, por acontecimientos externos que escapan al control de la Entidad o por terceras personas ajenas a la mismo, tanto de forma accidental como dolosa. Incluye, entre otros, los errores de gestión de proveedores, el riesgo de modelo y la custodia de valores.

El riesgo operacional derivado de procesos operativos y eventos externos tiene como responsables de su gestión diaria a todas las áreas y empresas del Grupo dentro de sus respectivos ámbitos. Esto implica identificar, evaluar, gestionar, controlar e informar sobre los riesgos operacionales de su actividad, colaborando con la Dirección de riesgo operacional del Grupo en la implementación del modelo de gestión.

3.10. Riesgo de fiabilidad de la información financiera

El Riesgo de Fiabilidad de la Información Financiera recoge los perjuicios, económicos o no, derivados de las deficiencias en la exactitud, integridad y criterios de elaboración de los datos necesarios para la evaluación de la situación financiera y patrimonial de la Entidad.

El cierre contable constituye el pilar fundamental de la práctica totalidad de la información financiera que se genera en la Entidad. Las actividades de 1ª línea de defensa sobre el proceso de cierre contable incluyen: i) la definición de los criterios contables a aplicar en la Entidad así como el tratamiento de las operaciones y transacciones corporativas singulares; ii) la revisión de la razonabilidad de los juicios y estimaciones así como del resto de evoluciones de las magnitudes contables; iii) el seguimiento de la implementación de nuevos circuitos y normas contables así como el análisis de las diferencias entre impactos estimados y reales; iv) la intervención y control contable de las aplicaciones y otros procesos manuales y v) la coordinación de las sociedades del Grupo para la elaboración de los cierres contables consolidados.

Para la gestión y monitorización del riesgo de Fiabilidad de la Información Financiera, la Entidad cuenta con un Sistema de Control Interno sobre la Información Financiera (en adelante, SCIIF), definido como el conjunto de procesos que se llevan a cabo para proporcionar seguridad razonable respecto a la fiabilidad de la información financiera que la Entidad publica en los mercados. Está diseñado de acuerdo con lo establecido por la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) en su documento "Control interno sobre la información financiera en las entidades cotizadas" (entidades emisoras de títulos admitidos a cotización). Para mayor información, véase el apartado F del Informe Anual de Gobierno Corporativo, anexo al Informe de Gestión Integrado).

La gestión de este riesgo comprende la evaluación de que la información financiera elaborada por las distintas sociedades que constituyen la Entidad cumple con los siguientes principios:

- Las transacciones, hechos y demás eventos recogidos por la información financiera efectivamente existen y se han registrado en el momento adecuado (existencia y ocurrencia).
- La información refleja la totalidad de las transacciones, hechos y demás eventos en los que la Entidad es parte afectada (integridad).
- Las transacciones, hechos y demás eventos se registran y valoran de conformidad con la normativa aplicable (valoración).
- Las transacciones, hechos y demás eventos se clasifican, presentan y revelan en la información financiera de acuerdo con la normativa aplicable (presentación, desglose, y comparabilidad).
- La información financiera refleja, a la fecha correspondiente, los derechos y obligaciones a través de los correspondientes activos y pasivos, de conformidad con la normativa aplicable (derechos y obligaciones).

Cabe destacar, asimismo, la existencia en la Entidad de la "Política sobre la divulgación y verificación de la información financiera", aprobada por el Consejo de Administración cuyos principales objetivos son:

- Definir del perímetro de la información a divulgar, la política general y criterios relacionados con el control y verificación de la información financiera.
- Dotar a la Entidad de un marco de referencia que permita la gestión del riesgo de fiabilidad de la información financiera a divulgar, homogeneizando las actividades de control.
- Definir un marco de gobierno a seguir tanto para la información a divulgar, como para la verificación de la citada documentación.

3.11. Riesgo estructural de tipos

3.11.1. Riesgo estructural de tipo de interés

La gestión de este riesgo por parte de la Entidad persigue i) optimizar el margen financiero y ii) preservar el valor económico del balance, considerando en todo momento las métricas y los umbrales del Marco de Apetito al Riesgo en cuanto a volatilidad del margen financiero y sensibilidad de valor.

El análisis de este riesgo se lleva a cabo considerando un conjunto amplio de escenarios de tipos de mercado y contempla el impacto de todas las posibles fuentes de riesgo estructural de tipo de interés, esto es: riesgo de reprecio, riesgo de curva, riesgo de base y riesgo de opcionalidad. En el caso del riesgo de opcionalidad se contempla la opcionalidad automática, relacionada con el comportamiento de los tipos de interés y la opcionalidad de comportamiento de los clientes que no sólo depende de los tipos de interés.

En la medición del riesgo de tipo de interés la Entidad aplica las mejores prácticas de mercado y las recomendaciones de los reguladores utilizando varias técnicas de medición que permiten analizar el posicionamiento de la Entidad y su situación de riesgo. Entre ellas podemos destacar:

- Gap estático: muestra la distribución contractual de vencimientos y revisiones de tipos de interés, a una fecha determinada, de las masas sensibles de balance y/o fuera de balance. El análisis GAP se basa en la comparación de los importes de activos que revisan o vencen en un determinado periodo y los importes de pasivos que revisan o vencen en ese mismo periodo.

- Sensibilidad del margen de intereses: muestra el impacto en el margen que cambios en la curva de tipo de interés pudieran provocar como consecuencia de la revisión de las operaciones del balance. Esta sensibilidad se obtiene comparando la simulación del margen de intereses ante distintos escenarios de tipos de interés (movimientos paralelos instantáneos y progresivos de diferentes intensidades así como de cambios de pendiente). El escenario más probable, obtenido a partir de los tipos implícitos de mercado, incluyendo las previsiones de evolución de negocio y de la gestión de coberturas, se compara con otros escenarios de bajada o subida de tipos y movimientos paralelos y no paralelos en la pendiente de la curva. La diferencia entre estos márgenes financieros estresados en relación al margen financiero del escenario base proporciona la medida de sensibilidad o volatilidad del margen.
- Valor económico del balance: se calcula como la suma del i) valor razonable del neto de los activos y pasivos sensibles a los tipos de interés dentro de balance, ii) el valor razonable de los productos fuera de balance (derivados), más iii) el neto del valor contable de las partidas de activos y pasivos no sensibles a los tipos de interés.
- Sensibilidad del valor económico: se re-evalúa, para los diferentes escenarios de tipos de mercado contemplados por la Entidad, el valor económico de las masas sensibles dentro y fuera de balance y por diferencia, respecto al Valor económico calculado con los tipos de mercado actual, se obtiene, de forma numérica, la sensibilidad de valor en los diferentes escenarios utilizados.
- VaR de balance: se define como la pérdida máxima que el valor económico del balance puede perder en un periodo de tiempo determinado, aplicando precios y volatilidades de mercado así como efectos de correlación a partir de un nivel de confianza y un horizonte temporal determinados.

La sensibilidad del margen de intereses y del valor económico son medidas que se complementan y permiten una visión global del riesgo estructural de tipo de interés, más centrada en el corto y medio plazo en el primer caso, y en el medio y largo plazo en el segundo.

Los siguientes cuadros muestran, mediante un gap estático, la distribución de vencimientos y revisiones de tipos de interés de las masas sensibles del balance de la Entidad, al cierre del ejercicio:

MATRIZ DE VENCIMIENTOS Y REVALORIZACIONES DEL BALANCE SENSIBLE A 31 DE DICIEMBRE DE 2018
(Miles de euros)

	1 AÑO	2 AÑOS	3 AÑOS	4 AÑOS	5 AÑOS	>5 AÑOS	TOTAL
ACTIVO							
Interbancario y Bancos Centrales	15.340.096					20.000	15.360.096
Crédito 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 Renta Fija	6.476.472	3.483.871	6.907.767	8.563.748	948.633	3.413.104	29.793.595
TOTAL ACTIVO	173.579.146	18.643.156	11.331.806	11.734.612	3.402.586	17.633.168	236.324.474
PASIVO							
Interbancario y Bancos Centrales	7.034.848	27.417.696	118.481	78.318	45.492	208.183	34.903.018
Depósitos de la clientela	106.221.935	18.732.620	8.010.644	7.821.107	7.837.542	37.989.592	186.613.440
Emisiones	4.774.725	1.522.458	2.690.700	2.534.022	6.339.506	13.396.411	31.257.822
TOTAL PASIVO	118.031.508	47.672.774	10.819.825	10.433.447	14.222.540	51.594.186	252.774.280
DIFERENCIA ACTIVO MENOS PASIVO	**55.547.638**	**(29.029.618)**	**511.981**	**1.301.165**	**(10.819.954)**	**(33.961.018)**	**(16.449.806)**
COBERTURAS	(11.965.980)	3.978.345	1.458.754	1.414.252	4.098.522	972.683	(43.424)
DIFERENCIA TOTAL	**43.581.658**	**(25.051.273)**	**1.970.735**	**2.715.417**	**(6.721.432)**	**(32.988.335)**	**(16.493.230)**

A continuación se presenta la sensibilidad del margen de intereses y del valor económico de las masas sensibles del balance para un escenario de subida y bajada de tipos de interés instantáneo de 100 puntos básicos:

SENSIBILIDAD DE TIPOS DE INTERÉS

(% incremental respecto al escenario base / tipos implícitos de mercado)

	ESPAÑA	
	+100 PB	-100 PB (3)
Margen de intereses (1)	12,60%	-9,57%
Valor patrimonial de las masas sensibles de balance (2)	3,96%	-1,00%

(1) Sensibilidad a 1 año del margen de intereses de las masas sensibles de balance.

(2) Sensibilidad del valor económico base de las masas sensibles de balance.

(3) En el caso de escenarios de bajadas de tipos la metodología interna aplicada permite que los tipos de interés sean negativos. Dicha metodología permite, a los niveles de tipos actuales, que el shock de bajada pueda llegar a ser aproximadamente de un -1%. Por ejemplo si los tipos de interés de la curva EONIA son de -0,40% los niveles de tipos de interés alcanzados, en el shock de -100 puntos básicos, podrían llegar a ser del -1,40%.

En lo que hace referencia a las herramientas y sistemas de medición, se obtiene información relevante al nivel de transacción de las operaciones del balance sensible a partir de cada una de las aplicaciones informáticas que gestionan los distintos productos. A partir de esta información se preparan bases de datos con un cierto grado de agregación, para acelerar los cálculos sin perder calidad ni fiabilidad en la información ni en los resultados.

La aplicación de gestión de activos y pasivos se parametriza para recoger adecuadamente las especificidades financieras de los productos del balance, incorporando modelos de comportamiento de los clientes en base a información histórica (modelos de prepagos). Para aquellas masas sin vencimiento contractual (cuentas a la vista) se analiza su sensibilidad a los tipos de interés que viene condicionada por la velocidad de traslación de los tipos de mercado y por su plazo esperado de vencimiento en función de la experiencia histórica de comportamiento de los clientes, considerando la posibilidad de que el titular retire los fondos invertidos en este tipo de productos. Para el resto de productos, con objeto de definir las hipótesis de cancelación anticipada, se utilizan modelos internos que recogen variables de comportamiento de los clientes, de los propios productos, variables estacionales, así como la evolución de los tipos de interés.

La herramienta de proyección, asimismo, se alimenta con el crecimiento presupuestado en el plan financiero (volúmenes, productos y márgenes) y con información de los distintos escenarios de mercado (curvas de tipos de interés y de cambio) para realizar una estimación adecuada de los riesgos asociados al margen de intereses y al valor económico de las masas sensibles del balance.

Como medidas de mitigación del riesgo estructural de tipo de interés, la Entidad lleva a cabo una gestión activa contratando en los mercados financieros operaciones de cobertura adicionales a las coberturas naturales generadas en el propio balance, derivadas de la complementariedad de la sensibilidad a variaciones de los tipos de interés de las operaciones de activo y de pasivo realizadas con los clientes u otras contrapartidas.

El riesgo de tipo de interés de balance asumido por la Entidad es inferior a los niveles considerados como significativos (*outliers*) según la normativa actual.

3.11.2. Riesgo estructural de tipo de cambio

La Entidad mantiene en su balance activos y pasivos en moneda extranjera principalmente como consecuencia de su actividad comercial y sus participaciones en moneda extranjera, además de los activos o pasivos en moneda extranjera que surgen como consecuencia de la gestión que realiza la Entidad para mitigar el riesgo de tipo de cambio.

El contravalor en euros del conjunto de activos y pasivos en moneda extranjera en el balance de la Entidad es el siguiente:

POSICIONES MONEDA EXTRANJERA
(Miles de euros)

	31-12-2018	31-12-2017
Efectivo, saldos en efectivo en bancos centrales y otros depósitos a la vista	1.048.031	1.086.281
Activos financieros mantenidos para negociar	1.840.474	1.111.023
Acti	928.555	41.451
Activos financieros a coste amortizado/Préstamos y partidas a cobrar	7.400.865	6.707.494
Participaciones	4.089	10.828
Otros activos	147.469	4.832
TOTAL ACTIVO EN MONEDA EXTRANJERA	**11.369.483**	**8.961.909**
Pasivos financieros a coste amortizado	5.807.087	6.193.488
Depósitos	4.924.842	5.337.658
Bancos centrales	1.402.392	2.388.808
Entidades de crédito	771.620	663.336
Clientela	2.750.830	2.285.514
Valores representativos de deuda emitidos	847.481	807.379
Otros pasivos financieros	34.764	48.451
Otros pasivos	1.863.056	1.121.230
TOTAL PASIVO EN MONEDA EXTRANJERA	**7.670.143**	**7.314.718**

La Entidad mantiene operativa de cobertura del riesgo de cambio que puede realizar a través de la contratación de operaciones de contado o a través de la contratación de derivados financieros que mitigan el riesgo de las posiciones de activos y pasivos de balance, pero cuyo importe nominal no está reflejado de manera directa en el balance y si en cuentas de orden de derivados financieros. La gestión se realiza según la premisa de minimizar los riesgos de cambio asumidos en su actividad comercial, hecho que explica la reducida exposición de la Entidad a este riesgo de mercado.

Las pequeñas posiciones remanentes en moneda extranjera del balance comercial y de la actividad tesorera se mantienen mayoritariamente frente a entidades de crédito y en divisas de primera línea. Las metodologías empleadas para la cuantificación son las mismas y se aplican conjuntamente con las mediciones de riesgo propias del conjunto de la actividad tesorera.

A continuación se presenta el detalle por moneda en porcentaje de los préstamos y partidas a cobrar, participaciones y de los pasivos financieros a coste amortizado:

DETALLE POR MONEDA DE LAS PRINCIPALES PARTIDAS DEL BALANCE
(Porcentaje)

	31-12-2018	31-12-2017
USD	69	68
JPY	7	8
GBP	10	10
PLN (Zloty polaco)	6	4
CHF	3	3
Resto	5	7
TOTAL ACTIVOS A COSTE AMORTIZADO	**100**	**100**
Real brasileño	100	100
TOTAL INVERSIONES EN NEGOCIOS CONJUNTOS Y ASOCIADAS	**100**	**100**
MXN	0	1
USD	100	88
GBP	0	10
MAD	0	1
TOTAL ACTIVOS FINANCIEROS CON CAMBIOS EN OTRO RESULTADO GLOBAL	**100**	**100**
USD	88	92
GBP	5	4
Resto	7	4
TOTAL PASIVOS FINANCIEROS A COSTE AMORTIZADO	**100**	**100**

Dada la reducida exposición al riesgo de tipo de cambio y considerando las coberturas existentes, la sensibilidad del valor económico del balance no es significativa.

3.12. Riesgo de liquidez

3.12.1. Descripción general

La Entidad gestiona este riesgo con el objetivo de mantener unos niveles de liquidez que permitan atender de forma holgada los compromisos de pago y que no puedan perjudicar la actividad inversora por falta de fondos prestables manteniéndose, en todo momento, dentro del marco de apetito al riesgo. Los principios estratégicos que se siguen para cumplir este objetivo son:

- Sistema de gestión de liquidez descentralizado en dos unidades (subgrupo BPI y subgrupo CaixaBank) en el que existe segregación de funciones para asegurar la gestión optima y el control y seguimiento de los riesgos
- Mantenimiento de un nivel eficiente de fondos líquidos para hacer frente a los compromisos adquiridos, para la financiación de los planes de negocio y para el cumplimiento de las exigencias regulatorias.
- Gestión activa de la liquidez que consiste en el seguimiento continuo de los activos líquidos y de la estructura de balance.
- Sostenibilidad y estabilidad de las fuentes de financiación, basada en i) estructura de financiación basada principalmente en depósitos de la clientela y ii) financiación en mercados de capitales que complementa la estructura de financiación.

La estrategia de riesgo y apetito al riesgo de liquidez y financiación se articula a través de:

- la identificación de los riesgos de liquidez relevantes para la Entidad;
- la formulación de los principios estratégicos que la Entidad debe seguir en la gestión de cada uno de esos riesgos;
- la delimitación de métricas relevantes para cada uno de estos riesgos;
- la fijación de umbrales de apetito, tolerancia, y, en su caso, *recovery*, en el RAF;
- el establecimiento de procedimientos de gestión y control para cada uno de estos riesgos, que incluyen mecanismos de reporting sistemático interno y externo;

- la definición de un marco de stress testing y un Plan de Contingencia de Liquidez, que permite garantizar la gestión del riesgo de liquidez en situaciones de crisis moderada y grave;
- y un marco de los Planes de Recuperación, donde se formulan escenarios y medidas para una situación de estrés

Con carácter particular, la Entidad mantiene estrategias específicas en materia de: i) gestión de la liquidez intradía; ii) gestión de la liquidez a corto plazo; iii) gestión de las fuentes de financiación/concentraciones; iv) gestión de los activos líquidos y v) gestión de los activos colateralizados. Asimismo, la Entidad cuenta con procedimientos para minimizar los riesgos de liquidez en condiciones de estrés mediante i) la detección temprana de las circunstancias que puedan generarla; ii) minimización de los impactos negativos y iii) gestión activa para superar la potencial situación de crisis.

3.12.2. Mitigación del riesgo de liquidez

A partir de los principios mencionados en el apartado anterior se elabora el Plan de Contingencia que tiene definido un plan de acción para cada uno de los escenarios de crisis establecidos y en el que se detallan medidas a nivel comercial, institucional y de comunicación para hacer frente a este tipo de situaciones y se prevé la posibilidad de utilizar la reserva de liquidez o fuentes de financiación extraordinarias. En caso de que se produzca una situación de estrés, el colchón de activos líquidos se gestionará con el objetivo de minimizar el riesgo de liquidez.

Entre las medidas habilitadas para la gestión del riesgo de liquidez y con sentido de anticipación destacan:

- Delegación de la Junta General de Accionistas para emitir.
- Disponibilidad de varias líneas abiertas con i) el ICO, bajo líneas de crédito – mediación, ii) el BEI y iii) el Council of Europe Development Bank (CEB). Adicionalmente, se dispone de Instrumentos de financiación con el BCE para el que se tienen depositadas una serie de garantías que permiten obtener liquidez de forma inmediata:

DISPONIBLE EN PÓLIZA DE CRÉDITO BCE
(Miles de euros)

	31-12-2018	31-12-2017
Valor garantías entregadas como colateral	**46.697.539**	**43.483.688**
Dispuesto	**(26.819.000)**	**(26.819.000)**
TLTRO II	(26.819.000)	(26.819.000)
Intereses devengados	**268.097**	
TOTAL SALDO DISPONIBLE EN PÓLIZA BCE	**20.146.636**	**16.664.688**

- Mantenimiento de programas de emisión con el fin de acortar los plazos de formalización de la emisión de valores al mercado:

CAPACIDAD DE EMISIÓN DE DEUDA
(Miles de euros)

	31-12-2018	
	CAPACIDAD TOTAL DE EMISIÓN	NOMINAL UTILIZADO
Programa de Pagarés (CNMV 12-07-2018) CaixaBank (1)	1.000.000	27.549
Programa de Renta fija (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 millones de euros.

- Capacidad de emisión de títulos garantizados (cédulas hipotecarias, territoriales…)

CAPACIDAD DE EMISIÓN DE CÉDULAS
(Miles de euros)

	31-12-2018	31-12-2017
Capacidad de emisión de Cédulas Hipotecarias	1.136.607	2.804.590
Capacidad de emisión de Cédulas Territoriales	1.151.585	355.016

- Para facilitar la salida en los mercados a corto plazo, se dispone actualmente de:
  - Líneas interbancarias con un importante número de entidades y de terceros estados.
  - Líneas repo con varias contrapartidas nacionales.
  - Acceso a Cámaras de Contrapartida Central para la operatoria de repos (LCH Ltd – Londres, LCH SA – París, Meffclear – Madrid y EUREX – Frankfurt).
- El Plan de Contingencia y el Recovery Plan contemplan un amplio abanico de medidas que permiten generar liquidez en situaciones de crisis de diversa naturaleza. Entre ellas se incluyen potenciales emisiones de deuda secured and unsecured, recursos al mercado repo, etc. Para todas ellas se evalúa su viabilidad ante diversos escenarios de crisis y se describen los pasos necesarios para su ejecución y el plazo de ejecución previsto.

3.12.3. Situación de liquidez

A continuación se presenta un detalle de la composición de los activos líquidos de la Entidad bajo los criterios establecidos para la determinación de los activos líquidos de elevada liquidez para el cálculo de la ratio LCR:

ACTIVOS LÍQUIDOS
(Miles de euros)

	31-12-2018		31-12-2017	
	VALOR DE MERCADO	IMPORTE PONDERADO APLICABLE	VALOR DE MERCADO	IMPORTE PONDERADO APLICABLE
Activos Level 1	50.982.522	50.912.050	47.541.584	47.541.584
Activos Level 2A	0	0	332.627	282.733
Activos Level 2B	4.308.277	2.279.136	2.856.818	1.553.393
TOTAL ACTIVOS LÍQUIDOS DE ALTA CALIDAD (HQLAS) (1)	**55.290.799**	**53.191.186**	**50.731.029**	**49.377.710**
Disponible en póliza no formado por activos HQLAS		16.836.310		14.501.399
TOTAL ACTIVOS LIQUIDOS		**70.027.496**		**63.879.109**

(1) Activos afectos para el cálculo del ratio LCR (Liquidity Coverage Ratio). Corresponde a activos disponibles de elevada calidad para hacer frente a las necesidades de liquidez en un horizonte de 30 días bajo un escenario de estrés.

A continuación se presenta el cálculo del ratio LCR para la Entidad:

RATIO LCR (*)
(Miles de euros)

	31-12-2018	31-12-2017
Activos líquidos de alta calidad – HQLAs (numerador)	53.191.186	49.377.710
Salidas de efectivo netas totales (denominador)	28.021.240	25.451.338
Salidas de efectivo	32.176.075	29.312.924
Entradas de efectivo	4.154.835	3.861.586
RATIO LCR (COEFICIENTE DE COBERTURA DE LIQUIDEZ) (%)	**190%**	**194%**

(*) Según el Reglamento Delegado (UE) 2015/61 de la Comisión, de 10 de octubre de 2014, por el que se completa el Reglamento (UE) no 575/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo en lo que atañe al requisito de cobertura de liquidez aplicable a las entidades de crédito. El límite regulatorio del ratio LCR es del 100% a partir de 1 de enero de 2018.

En cuanto a la ratio NSFR (Net Stable Funding Ratio), su definición fue aprobada por el Comité de Basilea en octubre de 2014. Se han remitido en noviembre de 2016 por parte de la Comisión Europea propuestas de cambio en la Directiva 2013/36/UE (conocida como CRD IV) y en el Reglamento 575/2013 (conocido como CRR) al Parlamento Europeo y a la Comisión Europea donde se incluyen entre otros aspectos la regulación sobre la ratio NSFR. Por tanto, en la actualidad se está pendiente de su trasposición regulatoria.

Esta ratio, actualmente calculada con los criterios de Basilea, tiene un elevado peso en depósitos de la clientela en la estructura de financiación de la Entidad, que son más estables y de una limitada apelación al corto plazo en los mercados mayoristas haciendo que se mantenga una estructura de financiación equilibrada, lo que resultaría en niveles de la ratio NSFR de 118% a cierre de 2018.

A continuación se presentan los principales ratings de calificación crediticia:

RATING DE CALIFICACIÓN CREDITICIA CAIXABANK

	DEUDA A LARGO PLAZO	DEUDA A CORTO PLAZO	PERSPECTIVA	FECHA DE EVALUACIÓN	CALIFICACIÓN CÉDULAS HIPOTECARIAS
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 caso de *downgrade* de la calificación crediticia actual, se requiere la entrega de colaterales adicionales a determinadas contrapartidas o bien existen cláusulas de reembolso anticipado. A continuación se presenta el detalle del impacto en la liquidez derivada de reducciones de 1, 2 y 3 escalones ("*notches*"):

SENSIBILIDAD DE LA LIQUIDEZ A VARIACIONES EN LA CALIFICACIÓN CREDITICIA

(Miles de euros)

	DOWNGRADE 1 NOTCH	DOWNGRADE 2 NOTCHES	DOWNGRADE 3 NOTCHES
Operaciones de productos derivados (contratos CSA) (*)	-742	-742	-804
Depósitos tomados con entidades de crédito (*)	0	-1.144.320	-1.144.320

3.12.4. Asset encumbrance – activos recibidos y entregados en garantía

A continuación se detallan los activos que garantizan determinadas operaciones de financiación y aquellos que se encuentran libres de cargas:

ACTIVOS QUE GARANTIZAN OPERACIONES DE FINANCIACIÓN Y ACTIVOS LIBRES DE CARGA

(Miles de euros)

	31-12-2018		31-12-2017	
	VALOR EN LIBROS DE ACTIVOS COMPROMETIDOS	VALOR EN LIBROS DE ACTIVOS NO COMPROMETIDOS	VALOR EN LIBROS DE ACTIVOS COMPROMETIDOS	VALOR EN LIBROS DE ACTIVOS NO COMPROMETIDOS
Instrumentos de patrimonio		3.185.040		2.742.196
Valores representativos de deuda (1)	6.824.709	24.941.133	10.980.629	16.235.342
de los cuales: bonos garantizados	*4.856*	*3.685*	*16.905*	*5.068*
de los cuales: bonos de titulización de activos		*22*		*23*
de los cuales: emitidas por Administraciones Públicas	*5.732.657*	*22.741.127*	*10.116.611*	*14.077.419*
de los cuales: emitidas por sociedades financieras	*906.475*	*1.432.304*	*847.113*	*1.868.170*
de los cuales: emitidas por sociedades no financieras	*180.721*	*763.995*		*284.662*
Activos financieros a coste amortizado (2)	65.704.899	157.900.412	76.384.858	152.342.303
Otros activos (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) Principalmente corresponde a activos cedidos en operativa de cesión temporal de activos y bonos de titulización puestos en garantía de operaciones de préstamo de valores y de operaciones de financiación del BCE.
(2) Principalmente corresponde a activos aportados como garantía de bonos de titulización, cédulas hipotecarias y territoriales.
(3) Principalmente corresponde a efectivo entregado como garantía de la operativa de derivados.

A continuación se detallan los activos recibidos en garantía, segregando los que se encuentran libres de carga de aquellos que podrían comprometerse para obtener financiación:

ACTIVOS QUE GARANTIZAN OPERACIONES DE FINANCIACIÓN Y ACTIVOS LIBRES DE CARGA

(Miles de euros)

	31-12-2018		31-12-2017	
	VALOR RAZONABLE DE ACTIVOS COMPROMETIDOS	VALOR RAZONABLE DE ACTIVOS NO COMPROMETIDOS	VALOR RAZONABLE DE ACTIVOS COMPROMETIDOS	VALOR RAZONABLE DE ACTIVOS NO COMPROMETIDOS
Colateral recibido	**2.077.965**	**13.323.490**	**3.345.578**	**17.223.197**
Instrumentos de patrimonio				
Valores representativos de deuda	2.077.965	11.977.091	3.345.578	15.625.986
Otras garantías recibidas		1.346.399		1.597.211
Valores representativos de deuda propios distintos de bonos garantizados o bonos de titulización de activos propios		**250.560**		**857.986**
Bonos garantizados y de titulización de activos propios emitidos y no pignorados		**36.560.737**		**28.798.451**
TOTAL	**2.077.965**	**50.134.787**	**3.345.578**	**46.879.634**

(1) Principalmente corresponde a activos recibidos en operativa de adquisición temporal de activos y operaciones de préstamo de valores.

(2) Principalmente corresponde a efectivo recibido como garantía de la operativa de derivados.

(3) Corresponde a autocartera emitida de deuda avalada, senior e instrumentos garantizados.

A continuación se recoge la ratio de activos colateralizados ("*Asset Encumbrance*"):

RATIO DE ACTIVOS COLATERALIZADOS

(Millones de euros)

	31-12-2018	31-12-2017
Activos y colateral recibido comprometido ("numerador")	**79.187.527**	**94.299.301**
Instrumentos de patrimonio		
Valores representativos de deuda	8.902.675	14.326.207
Préstamos y partidas a cobrar	65.704.899	76.384.858
Otros activos	4.579.953	3.588.236
Total activos + Total activos recibidos ("denominador")	**321.968.333**	**328.967.333**
Instrumentos de patrimonio	3.185.040	2.742.196
Valores representativos de deuda	45.820.898	46.187.536
Activos financieros a coste amortizado	223.605.311	228.727.161
Otros activos	49.357.084	51.310.440
RATIO ACTIVOS COLATERALIZADOS	**24,59%**	**28,67%**

Durante el año 2018, el ratio de activos colateralizados ("*asset encumbrance*") ha mejorado con respecto al ratio de 2017 con una reducción del ratio de 4,07 puntos porcentuales debido a la reducción de las garantías en un préstamo de valores colateralizado, a la menor apelación al mercado repo y a un menor saldo de emisiones garantizadas colocadas en mercado.

A continuación se recoge la relación entre los pasivos garantizados y los activos que los garantizan:

PASIVOS GARANTIZADOS

(Millones de euros)

	31-12-2018		31-12-2017	
	PASIVOS CUBIERTOS, PASIVOS CONTINGENTES O TÍTULOS CEDIDOS	ACTIVOS, GARANTÍAS RECIBIDAS Y AUTOCARTERA EMITIDA (*)	PASIVOS CUBIERTOS, PASIVOS CONTINGENTES O TÍTULOS CEDIDOS	ACTIVOS, GARANTÍAS RECIBIDAS Y AUTOCARTERA EMITIDA (*)
Pasivos financieros	**65.440.075**	**76.174.701**	**77.931.368**	**90.749.522**
Derivados	4.999.559	5.397.691	4.074.058	4.331.609
Depósitos	42.109.576	49.046.151	53.959.874	62.526.218
Emisiones	18.330.940	21.730.859	19.897.436	23.891.695
Otras fuentes de cargas	**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**

(*) Excepto cédulas y bonos de titulización comprometidos

3.12.5. Plazo residual de las operaciones

A continuación se presenta el detalle por plazos de vencimientos contractuales de los saldos, de determinados epígrafes del balance, en un escenario de condiciones de normalidad de mercados:

PLAZO RESIDUAL DE LAS OPERACIONES 31-12-2018

(Millones de euros)

	A LA VISTA	<1 MES	1-3 MESES	3-12 MESES	1-5 AÑOS	> 5 AÑOS	TOTAL
Efectivo, saldos en efectivo en bancos centrales y otros depósitos a la vista *	16.439	0	0	0	0	0	16.439
Activos financieros mantenidos para negociar-derivados	0	332	264	463	2.664	12.310	16.033
Activos financieros mantenidos para negociar-valores representativos de deuda	0	8	22	292	258	161	741
Activos financieros obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados	334	0	0	0	0	139	473
Activos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados	0	0	0	0	0	0	0
Activos financieros a valor razonable con cambios en patrimonio	2.854	38	53	4.307	10.503	2.148	19.903
Activos financieros a coste amortizado	5.270	9.158	6.629	13.509	49.965	142.492	227.023
Préstamos y anticipos	5.262	9.157	6.629	12.945	38.954	140.272	213.219
Valores representativos de deuda	8	1	0	564	11.011	2.220	13.804
Derivados-contabilidad de coberturas	2	0	5	178	722	1.181	2.088
TOTAL ACTIVO	**24.899**	**9.536**	**6.973**	**18.749**	**64.112**	**158.431**	**282.700**
Pasivos financieros mantenidos para negociar-derivados	4	348	255	350	1.913	13.058	15.928
Pasivos financieros a coste amortizado	176.567	8.186	5.638	16.529	39.442	14.316	260.678
Depósitos	171.932	7.982	5.272	14.400	28.606	1.221	229.413
Bancos centrales	*0*	*455*	*885*	*176*	*26.800*	*0*	*28.316*
Entidades de crédito	*1.639*	*1.697*	*362*	*347*	*747*	*827*	*5.619*
Clientela	*170.293*	*5.830*	*4.025*	*13.877*	*1.059*	*394*	*195.478*
Valores representativos de deuda emitidos	661	4	0	2.105	10.763	13.028	26.561
Otros pasivos financieros	3.974	200	366	24	73	67	4.704
Derivados-contabilidad de coberturas	0	3	11	1	180	542	737
TOTAL PASIVO	**176.571**	**8.537**	**5.904**	**16.880**	**41.535**	**27.916**	**277.343**
De los que emisiones mayoristas netas de autocartera y multicedentes	**0**	**0**	**0**	**2.133**	**10.524**	**16.246**	**28.903**
DIFERENCIA ACTIVO MENOS PASIVO	**(151.672)**	**999**	**1.069**	**1.869**	**22.577**	**130.515**	**5.357**

PLAZO RESIDUAL DE LAS OPERACIONES 31-12-2017
(Millones de euros)

	A LA VISTA	<1 MES	1-3 MESES	3-12 MESES	1-5 AÑOS	> 5 AÑOS	TOTAL
Total activo	23.398	9.225	7.191	15.564	59.222	160.749	275.349
Total pasivo	157.460	16.510	9.637	20.051	43.832	29.455	276.945
De los que emisiones mayoristas netas de	*0*	*1.000*	*1.053*	*2.726*	*7.608*	*16.104*	*28.491*
DIFERENCIA ACTIVO MENOS PASIVO	**(134.062)**	**(7.285)**	**(2.446)**	**(4.487)**	**15.390**	**131.294**	**(1.596)**

Los vencimientos de las operaciones se proyectan en función de su plazo contractual y residual, sin considerar ninguna hipótesis de renovación de los activos y/o pasivos. Con el fin de evaluar el gap negativo en el corto plazo hay que considerar los siguientes aspectos:

- La Entidad tiene una financiación minorista elevada, estable y de renovación probable.
- Existen garantías adicionales disponibles con el Banco Central Europeo y capacidad de generar nuevos depósitos instrumentalizados mediante la titulización de activos y la emisión de cédulas hipotecarias y/o territoriales.

El cálculo no considera hipótesis de crecimiento, por lo que se ignoran las estrategias internas de captación neta de liquidez, especialmente importante en el mercado minorista. Asimismo, tampoco se contempla la materialización de los activos líquidos disponibles.

En relación a las emisiones, las políticas de la Entidad tienen en cuenta una distribución equilibrada de los vencimientos, evitando su concentración y llevando a cabo una diversificación en los instrumentos de financiación. Adicionalmente, la dependencia de la Entidad de los mercados mayoristas es reducida.

3.13. Riesgo reputacional

El riesgo reputacional es el posible menoscabo de la capacidad competitiva que se produciría por deterioro de la confianza en la Entidad de alguno de sus grupos de interés, a partir de la evaluación que dichos grupos efectúan de actuaciones u omisiones, realizadas o atribuidas por la Entidad, su Alta Dirección, sus Órganos de Gobierno o por quiebra de entidades relacionadas no consolidadas (riesgo de *Step-In*).

El seguimiento del riesgo se realiza a través de indicadores seleccionados de reputación, tanto internos como externos, provenientes de las distintas fuentes de análisis de la percepción y expectativas de los stakeholders. Los indicadores de medición se ponderan en función de su importancia estratégica y se agrupan en un cuadro de mandos de reputación que permite obtener un Índice Global de Reputación (IGR). Dicha métrica permite hacer seguimiento trimestral sectorial y temporal del posicionamiento, así como fijar los rangos y métricas tolerados dentro del RAF.

El principal instrumento que permite hacer un seguimiento formal de la gestión del riesgo reputacional es la taxonomía de Riesgos Reputacionales, el cual permite identificar y jerarquizar los riesgos en función de su criticidad, fijar indicadores de seguimiento de cada riesgo (KRI) y establecer políticas de cobertura y mitigación de los mismos.

En el control y mitigación del riesgo reputacional impacta el desarrollo de políticas que cubren distintos ámbitos de la Entidad. Además, existen procedimientos y actuaciones específicas por parte de las áreas más directamente implicadas en la gestión de los principales riesgos reputacionales, que permiten prevenir y/o mitigar la materialización del riesgo.

Asimismo, las Políticas Internas de gestión del Riesgo Reputacional también incluyen impulsar planes de formación interna orientados a mitigar la materialización y efectos de los Riesgos Reputacionales, establecer protocolos de atención a afectados por las actuaciones del banco o definir planes de crisis y/o contingencia en caso de materialización de los distintos riesgos.

3.14. Riesgo actuarial

El riesgo actuarial deriva de la actividad aseguradora del Grupo, no afectando a las cuentas individuales de la Entidad.

3.15. Riesgo de rentabilidad de negocio

El riesgo de rentabilidad de negocio se refiere a la obtención de resultados inferiores a las expectativas del mercado o a los objetivos de la Entidad que impidan, en última instancia, alcanzar un nivel de rentabilidad sostenible por encima del coste del capital.

Los objetivos de la Entidad, soportados por un proceso de planificación financiera, se encuentran definidos en el plan estratégico y en el presupuesto y son sujetos a una monitorización continua.

La gestión del Riesgo de Rentabilidad de Negocio se realiza considerando los siguientes niveles:

- 1er nivel: la rentabilidad global agregada a nivel Grupo.
- 2º nivel: la rentabilidad del negocio generada desde los segmentos de la Entidad (negocio de bancaseguros, negocio de participadas, negocio de inmobiliario non-core y negocio de BPI).
- 3er nivel: la rentabilidad del negocio generada desde la red comercial para los distintos segmentos de negocio y para los distintos segmentos y centros de negocio.
- 4º nivel: la rentabilidad a nivel del negocio generado a nivel de cliente/producto/contrato. También, la rentabilidad generada a partir de los distintos proyectos/operaciones con impacto relevante en la rentabilidad.

3.16. Riesgo de deterioro de otros activos

El riesgo de deterioro de otros activos se refiere a la reducción del valor en libros de las participaciones accionariales y de los activos no financieros de la Entidad. La gestión de este riesgo es individualizada según su tipología:

- Participaciones accionariales: pérdida potencial, en un horizonte a medio y largo plazo, generada por los movimientos desfavorables de los precios de la cotización, o por el deterioro del valor, de las posiciones que forman la cartera de participaciones accionariales de la Entidad, excluyendo aquellas sobre las que ejerce control. Estas posiciones pueden tener su origen en decisiones de gestión explícita de toma de posición así como por integración de otras entidades o ser resultado de una reestructuración o ejecución de garantías en el marco de una operación originariamente de crédito.

  Su gestión se centra en el establecimiento de políticas y marcos que garantizan la óptima gestión de las participaciones dentro de los objetivos estratégicos de la Entidad, con un seguimiento continuo de las diferentes métricas y límites de riesgos, monitorizando la evolución de sus datos económicos y financieros, los cambios normativos y las dinámicas económicas y competitivas en los países y sectores en los que opera cada una de ellas. Asimismo se realizan, con la periodicidad requerida, análisis de *impairment* y de recuperabilidad basados en metodologías generalmente aceptadas.

- Activos materiales: se compone fundamentalmente por activos adjudicados disponibles para la venta y alquiler. Estos activos son mayoritariamente propiedad de la filial inmobiliaria de la Entidad, BuildingCenter, SAU. En materia de valoración de los activos adjudicados, se cumple con la normativa sectorial vigente.

- Activos intangibles: principalmente fondos de comercio generados en los procesos de adquisición.

- Activos Fiscales Diferidos (DTA).

3.17. Riesgo de recursos propios y solvencia

La Entidad tiene como objetivo mantener un perfil de riesgo medio-bajo y una confortable adecuación de capital, para fortalecer su posición. La adecuación de capital para cubrir eventuales pérdidas inesperadas es medida desde dos perspectivas y metodologías diferentes: el capital regulatorio y el capital económico.

El capital regulatorio de las entidades financieras está regulado por el Reglamento (EU) nº 575/2013 (CRR) y la Directiva 2013/36/UE del Parlamento Europeo y del Consejo que incorporan el marco normativo de Basilea III (BIS III) en la Unión Europea, y se corresponde con la métrica i) requerida por los reguladores y ii) la utilizada por analistas e inversores para comparar entre entidades financieras. Asimismo, y con posterioridad a la transposición legal europea, el Comité de Basilea y otros organismos competentes han publicado normas y documentos adicionales, con nuevas especificaciones en el cálculo de recursos propios. Esto conlleva un estado de permanente desarrollo, por lo cual la Entidad va adaptando continuamente los procesos y los sistemas, para asegurar que el cálculo del consumo de capital y de las deducciones directas de recursos propios esté totalmente alineado con los nuevos requerimientos establecidos.

Por su parte, el capital económico es la base de la estimación interna de exigencias de recursos propios que complementa la visión reguladora de la solvencia y se corresponde con la métrica utilizada para i) la autoevaluación de capital, siendo objeto de presentación y revisión en los órganos correspondientes de la Entidad; ii) actualizar el Ratio de Capital Económico, como herramienta de control y seguimiento y iii) calcular el Rentabilidad Ajustada al Riesgo (RAR) y el *Pricing*. A diferencia del capital regulatorio, el capital económico es siempre una estimación propia que se ajusta en función del propio nivel de tolerancia al riesgo, volumen y tipo de actividad. De este modo, el capital económico complementa la visión reguladora de solvencia para aproximarse al perfil de riesgos real que asume la Entidad e incorporar riesgos no considerados, o considerados parcialmente, en las exigencias regulatorias.

Además de los riesgos ya contemplados en el Pilar I (riesgo de crédito, de mercado y operacional), se adicionan otros también incluidos en el catálogo de riesgos (i.e. riesgo estructural de tipo de interés, liquidez, negocio, actuarial, etc.). Para su gestión, la Entidad utiliza el mismo nivel de confianza que el utilizado en el cálculo de Pilar I. En concreto es el 99,9% de la formulación de Basilea III, que permite mantener el nivel de rating objetivo deseado adecuándose a las mejores prácticas del sector.

4. Gestión de la solvencia

4.1. Marco normativo

El marco regulatorio global de capital, conocido como Basilea III, entró en vigor en la Unión Europea a través de la Directiva 2013/36 (CRD IV) y el Reglamento 575/2013 (CRR), en el que se establece un calendario de implantación progresiva de dichos requerimientos. Por su parte, el SREP (*Supervisory Review and Evaluation Process*), que configura el Pilar 2 del marco normativo de Basilea, consiste en un proceso supervisor contínuo basado en la evaluación de la suficiencia de capital, liquidez, gobierno corporativo, gestión y control de los riesgos, armonizado a nivel europeo por la EBA. El proceso SREP puede derivar en requerimientos adicionales de capital, liquidez u otras medidas cualitativas en función de los riesgos y debilidades detectadas de forma específica. La finalidad última del SREP es valorar la viabilidad individual de las entidades teniendo en cuenta análisis transversales y comparativos con entidades similares. Los potenciales requerimientos de capital adicionales se completan, en su caso, con requerimientos de colchón combinado (CBR).

4.2. Gestión de la solvencia

En el siguiente cuadro se detallan los recursos propios computables del Grupo (phase-in):

RECURSOS PROPIOS COMPUTABLES
(Miles de euros)

	31-12-2018		31-12-2017	
	IMPORTE	EN %	IMPORTE	EN %
Patrimonio neto contable	**24.058.445**		**24.683.281**	
Fondos Propios Contables	24.836.379		24.203.895	
Capital	5.981.438		5.981.438	
Resultado	1.984.647		1.684.167	
Reservas y otros (1)	16.870.294		16.538.290	
Intereses minoritarios y ajustes por valoración (2)	(777.934)		479.386	
Resto de instrumentos de CET1	**(800.976)**		**(755.785)**	
Ajuste computabilidad intereses minoritarios y ajustes por valoración	(43.385)		(147.896)	
Otros ajustes (3)	(757.591)		(607.889)	
Instrumentos CET1	**23.257.469**		**23.927.496**	
Deducciones CET1 (4)	**(6.040.272)**		**(4.961.008)**	
Activos intangibles	(4.250.284)		(3.364.813)	
Activos por impuestos diferidos	(1.581.397)		(1.125.674)	
Resto de deducciones de CET1	(208.591)		(470.521)	
CET1	17.217.197	11,8%	18.966.488	12,7%
Instrumentos AT1 (4)	**2.233.436**		**999.000**	
Deducciones AT1 (5)	**0**		**(891.300)**	
Activos intangibles	0		(841.203)	
Resto de deducciones de AT1	0		(50.097)	
TIER1	19.450.633	13,3%	19.074.188	12,8%
Instrumentos T2 (6)	**3.295.383**		**5.023.123**	
Deducciones 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%**
Otros instrumentos subordinados computables MREL (7)	2.302.517		1.607.865	
MREL SUBORDINADO	**25.048.533**	**17,1%**	**25.655.079**	**17,2%**
Pro-memoria: Ratios previstos al final del periodo transitorio (*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%
Activos ponderados por riesgo (APRs)	145.942.433		148.694.598	

(1) La variación en "Reservas y otros" en el año 2018 está especialmente motivada por el impacto de la primera aplicación de IFRS9, así como los dividendos pagados durante el 2018 y la incorporación del resultado del año anterior.
(2) Este epígrafe recoge, entre otros, el efecto de la recompra de minoritarios y la caída de la cotización de las participaciones cotizadas contabilizadas a valor razonable.
(3) Principalmente previsión de dividendos pendientes de pago.
(4) Durante el año se han emitido 1.250 millones de instrumentos de AT1.
(5) Por aplicación de las disposiciones transitorias, en 2018 todas las deducciones se imputan en CET1.
(6) Emisión de 1.000 millones de instrumentos de Tier2 y amortización de dos emisiones por 2.822 millones de nominal.
(7) Principalmente deuda senior non-preferred.

A nivel individual, CaixaBank presenta unas ratios de 13,3% CET1, 15,0% Tier 1 y 17,5% Capital Total, con unos APRs de 132.684.048 miles de euros.

En el siguiente cuadro se resumen los requerimientos mínimos de los recursos propios computables:

REQUERIMIENTOS MÍNIMOS
(Miles de euros)

	31-12-2018		31-12-2017	
	IMPORTE	EN %	IMPORTE	EN %
Requerimientos mínimos BIS III *phase-in*				
CET1 (*)	11.783.743	8,063%	10.984.344	7,375%
Tier1	13.976.067	9,563%	13.218.448	8,875%
Capital Total	16.899.167	11,563%	16.197.253	10,875%

(*) Incluye el mínimo exigido por Pilar 1 del 4,5%; el requerimiento de Pilar 2 de 1,5%; el colchón de conservación de capital del 1,875% (2,5% de implantación gradual en 4 años hasta 2019) y el colchón OEIS (Otra Entidad de Importancia Sistémica) del 0,1875% (0,25% de implantación gradual en 4 años hasta 2019).
El BCE ha comunicado que el Grupo deberá mantener en 2019 una CET1 del 8,75%, que incluye: el mínimo regulatorio de Pilar 1 (4,5%); el requerimiento de Pilar 2 del BCE (1,5%); el colchón de conservación de capital (2,5%); y el colchón OEIS (0,25%). Análogamente, partiendo de los requerimientos mínimos de Pilar 1 aplicables al Tier 1 (6%) y al Capital Total (8%), las exigencias alcanzarían el 10,25% para el Tier 1 y el 12,25% para el Capital Total.

En el siguiente cuadro se presenta un detalle de la ratio de apalancamiento *phase-in*:

RATIO DE APALANCAMIENTO
(Miles de euros)

	31-12-2018	31-12-2017
Exposición	344.902.089	344.281.393
Ratio de apalancamiento (Tier 1/Exposición)	5,6%	5,5%

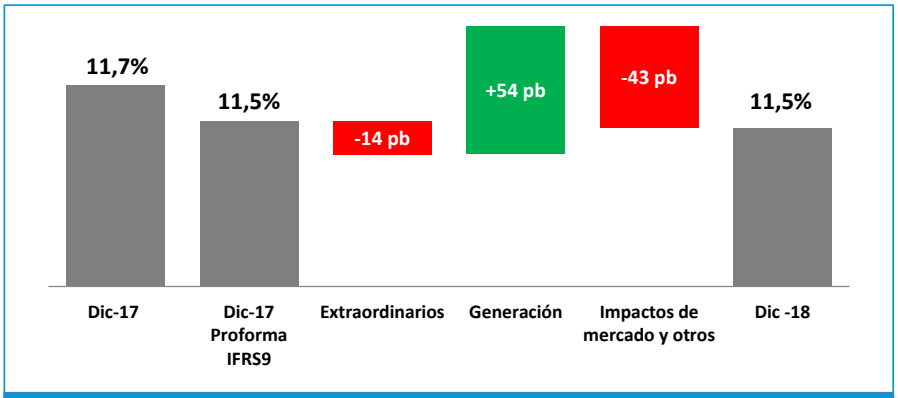
Se detallan a continuación los movimientos de los recursos propios computables:

MOVIMIENTOS DE LOS RECURSOS PROPIOS COMPUTABLES
(Miles de euros)

	2018		2017	
	IMPORTE	EN %	IMPORTE	EN %
CET1 AL INICIO DEL EJERCICIO	18.966.488	12,7%	17.789.218	13,2%
Movimientos de instrumentos CET1	**(670.027)**		**1.004.121**	
Beneficio	1.984.647		1.684.167	
Dividendo previsto	(1.016.400)		(896.966)	
Reservas	(455.131)		(103.011)	
Minoritarios	(277.820)			
Ajustes de valoración y otros	(905.323)		319.931	
Movimientos de deducciones CET1 (1)	**(1.079.264)**		**173.149**	
Activos inmateriales	(885.471)		(949.170)	
Activos fiscales diferidos	(455.723)		(440.489)	
Resto de deducciones CET1	261.930		(132.699)	
Deducciones AT1 cubiertas por CET1	0		1.695.507	
CET1 AL FINAL DEL EJERCICIO	**17.217.197**	**11,8%**	**18.966.488**	**12,7%**
TIER1 ADICIONAL AL INICIO DEL EJERCICIO	107.700	0,1%	0	0,0%
Movimientos de instrumentos AT1	**1.234.436**		**999.000**	
Movimientos de deducciones CET1 (1)	**891.300**		**(891.300)**	
Deducciones de AT1	891.300		(891.300)	
TIER1 ADICIONAL AL FINAL DEL EJERCICIO	**2.233.436**	**1,5%**	**107.700**	**0,1%**
TIER 2 AL INICIO DEL EJERCICIO	4.973.026	3,3%	4.002.657	3,0%
Movimientos en instrumentos Tier 2	**(1.727.740)**		**935.387**	
Emisiones de subordinadas	1.000.000		2.150.000	
Amortización emisiones	(2.822.000)		(1.302.000)	
Resto	94.260		87.387	
Movimiento de deducciones Tier 2 (1)	**50.097**		**34.982**	
TIER 2 AL FINAL DEL EJERCICIO	**3.295.383**	**2,3%**	**4.973.026**	**3,3%**

(1) El movimiento de las deducciones está motivado por la aplicación de las disposiciones transitorias. Desde 2018 todas las deducciones se imputan en CET1.

A continuación se presenta un detalle causal de los principales aspectos del ejercicio que han influido en la ratio CET1 *fully loaded*:



Evolución CET1 *fully loaded*

Excluyendo el impacto de -15 puntos básicos por la primera aplicación de la normativa contable IFRS-9 y de -14 puntos básicos por movimientos extraordinarios durante el año (compra de participación de minoritarios en BPI y la venta del 80% del negocio inmobiliario), la evolución de la ratio CET1 ha sido de +54 puntos básicos por generación orgánica de capital y -43 puntos básicos principalmente por la volatilidad de los mercados y otros impactos, entre los que se incluye en el tercer trimestre el ajuste a los requerimientos por riesgo de crédito de la cartera hipotecaria dudosa, derivado del proceso TRIM del Banco Central Europeo.

Los niveles actuales de solvencia constatan que los requerimientos aplicables no implicarían ninguna limitación automática de las referidas en la normativa de solvencia sobre la distribución de dividendos, retribución variable o intereses a titulares de valores de capital de nivel 1 adicional. Asimismo, la política de dividendos de CaixaBank cumple las condiciones establecidas por el BCE en la recomendación que publicó el 28 de diciembre de 2017, sobre políticas de reparto de dividendo de las entidades de crédito, con lo que no representa ninguna limitación para la Entidad.

4.3. Activos ponderados por riesgo

A continuación se incluye información sobre los requerimientos de capital según el método de cálculo del riesgo:

DETALLE DE ACTIVOS PONDERADOS POR RIESGO Y POR MÉTODO
(Miles de euros)

	31-12-2018		31-12-2017	
	IMPORTE	%	IMPORTE	%
Riesgo de crédito (1)	111.776.888	76,5%	110.818.912	74,4%
Método estándar	60.649.034	41,5%	64.171.518	43,1%
Método IRB	51.127.854	35,0%	46.647.394	31,3%
Riesgo de las participaciones	19.347.397	13,2%	22.860.407	15,3%
Método PD/LGD	7.438.516	5,1%	10.040.278	6,7%
Método simple	11.876.393	8,1%	12.559.782	8,4%
Método VaR	32.488	0,0%	260.347	0,2%
Riesgo de mercado	1.922.156	1,3%	2.278.293	1,5%
Método estándar	1.183.484	0,8%	1.227.668	0,8%
Modelos internos (IMM)	738.672	0,5%	1.050.625	0,7%
Riesgo operacional	13.108.513	9,0%	12.982.647	8,7%
Método estándar	13.108.513	9,0%	12.982.647	8,7%
TOTAL	**146.154.954**	**100,0%**	**148.940.259**	**100,0%**

(1) Incluye ajustes de valoración de crédito (CVA), activos fiscales (DTAs) y titulizaciones.

5. Distribución de resultados

La distribución del beneficio de CaixaBank del ejercicio 2018, que el Consejo de Administración propondrá a la Junta General de Accionistas para su aprobación, se presenta a continuación:

DISTRIBUCIÓN DE RESULTADOS DE CAIXABANK
(Miles de euros)

	2018
Base de reparto	
Pérdidas y ganancias	1.162.560
Distribución:	
A Dividendos	1.016.662
A dividendo a cuenta (noviembre 2018)	418.518
A dividendo complementario (1)	598.144
A reservas	145.898
A reserva legal (2)	
A reserva voluntaria (3)	145.898
BENEFICIO NETO DEL EJERCICIO	**1.162.560**

(1) Incluye la propuesta de pago de un dividendo complementario de 0,10 euros por acción, a abonar en abril de 2019. El importe que consta como total a distribuir es el máximo estimado, el cual se reducirá en función del número de acciones en autocartera que CaixaBank tenga en el momento del pago del dividendo.
(2) No es necesario destinar parte del beneficio del ejercicio 2018 a reserva legal dado que esta alcanza ya el 20% de la cifra del capital social (art. 274 de la Ley de Sociedades de Capital).
(3) Importe estimado que se destina a la reserva voluntaria. Este importe se incrementará en la misma cuantía en que se reduzca el importe destinado al pago de los dividendos complementarios (véase Nota 1 anterior).

A continuación, se presenta el estado de liquidez formulado por los Administradores para poner de manifiesto la existencia de liquidez y resultados suficientes para la distribución del dividendo a cuenta del resultado del ejercicio 2018 aprobado por el Consejo de Administración del día 25 de octubre de 2018, publicado mediante Hecho Relevante de esa misma fecha y abonado en noviembre de 2018:

SUFICIENCIA DE LIQUIDEZ Y RESULTADOS DE CAIXABANK
(Millones de euros)

	30-09-2018
Liquidez real (1)	46.156
Liquidez potencial (2)	63.799
Activos de alta calidad - HQLAs	52.624
Activos de alta calidad - HQLAs + disponible en póliza (3)	67.031
Importe en cuentas corrientes	13.797
IMPORTE MÁXIMO A PAGAR	**419**
RESULTADO DESPUÉS DE IMPUESTOS A 30-09-2018	**780**

(1) Formada básicamente por efectivo en Caja, Interbancario y Deuda Estado no comprometida, deduciéndose el saldo a mantener como Coeficiente de Caja.
(2) Incluye, además de la Liquidez Real, el importe disponible en póliza.
(3) Incluye importe disponible en póliza no incluido en Activos de alta calidad - HQLAs.

6. Retribución al accionista y beneficios por acción

6.1. Retribución al accionista

En el marco de la política de remuneración al accionista, el Consejo de Administración acordó el 23 de febrero de 2017 que la remuneración correspondiente al ejercicio 2018 se realizara mediante el pago de dos dividendos semestrales en efectivo.

El 31 de enero de 2019, el Consejo de Administración aprobó la modificación de la política de dividendos conforme a la cual la remuneración al accionista se realizará mediante el pago de un único dividendo en efectivo, que se abonará tras el cierre del ejercicio, en torno al mes de abril. Esta modificación empezará a aplicarse a partir del pago de dividendos con cargo a los beneficios del ejercicio 2019.

En línea con el Plan Estratégico 2019-2021, CaixaBank reitera su intención de remunerar a sus accionistas distribuyendo un importe en efectivo superior al 50% del beneficio neto consolidado, fijando el importe máximo a distribuir con cargo al ejercicio 2019 en el 60% del beneficio neto consolidado.

Los dividendos distribuidos en el ejercicio han sido los siguientes:

DIVIDENDOS PAGADOS EN 2018
(Miles de euros)

	EUROS POR ACCIÓN	IMPORTE PAGADO EN EFECTIVO	FECHA DE ANUNCIO	FECHA DE PAGO
Dividendo complementario del ejercicio 2017	0,08	478.307	06-04-2018	13-04-2018
Dividendo a cuenta del ejercicio 2018	0,07	418.518	25-10-2018	05-11-2018
TOTAL	**0,15**	**896.825**		

6.2. Beneficio por acción

A continuación se presenta el cálculo del beneficio básico y diluido por acción del Grupo, correspondiente:

CÁLCULO DEL BENEFICIO BÁSICO Y DILUIDO POR ACCIÓN
(Miles de euros)

	2018	2017
Numerador	1.901.795	1.658.048
Resultado atribuido a la entidad dominante	1.984.647	1.684.167
Menos: Importe cupón participaciones preferentes (AT1)	(82.852)	(26.119)
Denominador (miles de acciones)	5.978.642	5.977.811
Número medio de acciones en circulación (1)	5.978.642	5.977.811
Número ajustado de acciones (beneficio básico por acción)	5.978.642	5.977.811
Beneficio básico por acción (en euros) (2)	0,32	0,28
Beneficio diluido por acción (en euros) (3)	0,32	0,28

(1) Número de acciones en circulación al inicio del ejercicio, excluido el número medio de acciones propias mantenidas en autocartera a lo largo del periodo. Se han contemplado los ajustes retroactivos de la NIC 33.
(2) Si se hubiese considerado el resultado individual de CaixaBank del ejercicio 2018, el beneficio básico sería 0,19 euros por acción.
(3) Las participaciones preferentes no tienen impacto en el cálculo del beneficio diluido por acción al ser remota su convertibilidad. Adicionalmente, los instrumentos de patrimonio neto asociados a componentes retributivos no son significativos.

7. Combinaciones de negocios y fusiones

Durante el ejercicio 2018 no se han producido combinaciones de negocios. En el ejercicio 2017 tuvo lugar una combinación de negocios con Banco BPI.

8. Retribuciones del «personal clave de la dirección»

8.1. Remuneraciones al Consejo de Administración

La Junta de Accionistas de CaixaBank celebrada en abril de 2018 aprobó la política de remuneración de los miembros del Consejo de Administración para los ejercicios 2018 a 2020, conforme al sistema de remuneración previsto en los Estatutos Sociales y en el Reglamento del Consejo, así como con lo dispuesto en la Ley de Sociedades de Capital y en la Ley 10/2014.

El artículo 34 de los Estatutos Sociales de CaixaBank establece que la retribución de los consejeros en su condición de tales consistirá en una cantidad fija anual cuya cifra máxima determinará la Junta General de Accionistas y se mantendrá vigente en tanto la Junta General no acuerde su modificación. Esta cifra máxima se destina a retribuir al conjunto de consejeros en su condición de tales, y se distribuye en la forma que estime más oportuna el Consejo de Administración, a propuesta de la Comisión de Retribuciones, tanto en lo que se refiere a la distribución entre los miembros, en especial al Presidente, que por el ejercicio de esta función tiene establecida una retribución fija adicional, y en atención a las funciones y dedicación de cada uno de ellos y a su pertenencia a las distintas Comisiones. Asimismo, conforme al acuerdo y sujeto a los límites establecidos por la Junta General de Accionistas, los administradores podrán ser retribuidos con la entrega de acciones de la Sociedad o de otra compañía cotizada del grupo al que pertenezca, de opciones sobre las mismas o de retribuciones referenciadas al valor de las acciones.

La remuneración de los consejeros no ejecutivos, los cuales mantienen una relación orgánica con CaixaBank, y en consecuencia no disponen de contratos celebrados con la sociedad por el ejercicio de sus funciones ni tienen reconocido ningún tipo de pago por terminación del cargo de consejero, consiste únicamente en componentes fijos.

La remuneración de los consejeros ejecutivos podrá consistir en una cantidad fija, una cantidad complementaria variable y también sistemas de incentivos, así como una parte asistencial que podrá incluir sistemas de previsión y seguros oportunos y, en su caso, la Seguridad Social. Para el Consejero Delegado, en caso de cese, no debido al incumplimiento de sus funciones, podrá tener derecho a una indemnización.

Adicionalmente, ante la enorme dificultad práctica de una póliza independiente, los Consejeros no ejecutivos forman parte como asegurados de la póliza de responsabilidad civil para administradores y directivos de la Entidad, para cubrir las responsabilidades en que estos puedan incurrir como consecuencia del desempeño de sus funciones. Los importes correspondientes a la parte de la prima imputable se consideran retribución en especie.

Las remuneraciones y otras prestaciones devengadas en favor de las personas que en esos ejercicios han integrado el Consejo de Administración de CaixaBank se detallan a continuación:

REMUNERACIONES AL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

(Miles de euros)

	CARGO	TIPO DE CONSEJERO	SUELDOS	REMUNE-RACIÓN POR PERTENEN-CIA AL CONSEJO	RETRIBUCIÓN POR PERTENENCIA A OTRAS COMISIONES DEL CONSEJO	RETRIBUCIÓN VARIABLE EN EFECTIVO	SISTEMAS DE RETRIBUCIÓN BASADOS EN ACCIONES	INDEMNI-ZACIÓN	SISTEMA DE AHORRO A LARGO PLAZO	OTROS CONCEPTOS (4)	OTROS CARGOS EN SOCIEDADES DEL GRUPO	RETRIBUCIÓN POR PERTENENCIA A OTROS CONSEJOS FUERA DEL GRUPO (5)	TOTAL 2018	TOTAL 2017
Gual Solé, Jordi	Presidente	Dominical		1.090	60							353	1.503	1.161
Masanell Lavilla, Antonio (1)													0	1.939
Muniesa Arantegui, Tomás (2)	Vicepresidente	Dominical	395	61	34		39		58	1	433	6	1.027	0
Gortázar Rotaeche, Gonzalo	Consejero Delegado	Ejecutivo	1.306	90	50	392	504		382	8	565	250	3.547	3.209
Vives Torrents, Francesc Xavier	Consejero Coordinador	Independiente		128	50								178	157
Bassons Boncompte, Maria Teresa	Consejera	Dominical		90	33								123	143
Fisas Vergés, M. Verónica	Consejera	Independiente		90	50								140	111
Fundación Privada Monte de Piedad y Caja de Ahorros San Fernando de Huelva, Jerez y Sevilla (Fundación Cajasol), representada por Don Guillermo Sierra Molina (3)													0	14
Fundación Bancaria Canaria Caja General de Ahorros de Canarias (Fundación CajaCanarias), representada por Doña Natalia Aznarez Gómez	Consejero	Dominical		90	46								136	74
Gabarró Serra, Salvador (3)													0	36
García-Bragado Dalmau, Alejandro	Consejero	Dominical		90	28								118	90
Garralda Ruiz de Velasco, Ignacio	Consejero	Dominical		90	46								136	55
Ibarz Alegría, Javier	Consejero	Dominical		90	54						73		217	280
Minc, Alain	Consejero	Independiente		90	90								180	180
Moraleda Martínez, María Amparo	Consejera	Independiente		90	93								183	256
Reed, John S.	Consejero	Independiente		90	33								123	90
Rosell Lastortras, Juan	Consejero	Independiente		90	32						68		190	230
Sáinz de Vicuña y Barroso, Antonio	Consejero	Independiente		90	113								203	236
Sanchiz Irazu, Eduardo Javier	Consejero	Independiente		90	92								182	25
Serna Masiá, José	Consejero	Dominical		90	50								140	129
Usarraga Unsain, Koro	Consejera	Independiente		90	96								186	140
TOTAL			**1.701**	**2.629**	**1.050**	**392**	**543**	**0**	**440**	**9**	**1.139**	**609**	**8.512**	**8.555**

(*) Registrado en la cuenta de resultados de las respectivas sociedades.
(1) Renunció a su cargo de Vicepresidente el 21 de diciembre de 2017, con efectos 31 de diciembre de 2017.
(2) Fue nombrado el 26 de abril de 2018. Desde dicha fecha hasta el 22 de noviembre de 2018 fue Vicepresidente Ejecutivo, a partir de esa fecha es Vicepresidente Dominical.
(3) Causaron baja en 2017
(4) Incluye la retribución en especie (las primas de seguro de salud y primas de seguro de vida pagadas a favor de los consejeros ejecutivos), intereses devengados sobre la retribución variable diferida, otras primas de seguro pagadas y otros beneficios.
(5) Remuneraciones percibidas por representación de la Entidad en Consejos de Administración de sociedades cotizadas y otras con representación, fuera del grupo consolidable

La Junta General Ordinaria de Accionistas celebrada el 28 de abril de 2016 acordó fijar en 18 el número de miembros del Consejo de Administración. A 31 de diciembre de 2018 y 2017 el Consejo de Administración contaba con 18 miembros.

CaixaBank no tiene contraídas obligaciones en materia de compromisos por pensiones con los miembros, antiguos y actuales, del Consejo de Administración por su condición de consejeros. Los saldos de los riesgos y compromisos contingentes asociados al «personal clave de la dirección» se informan en la Nota 40.

8.2. Remuneraciones a la Alta Dirección

La composición y el detalle de las remuneraciones a la Alta Dirección de la Entidad se presentan a continuación:

REMUNERACIONES A LA ALTA DIRECCIÓN
(Miles de euros)

	31-12-2018	31-12-2017
Retribuciones salariales (1)	8.698	9.924
Prestaciones post-empleo (2)	1.313	1.233
Otras prestaciones a largo plazo	96	110
Otros cargos en sociedades del Grupo	423	774
TOTAL	**10.530**	**12.041**
Remuneraciones percibidas por representación de la Entidad en Consejos de Administración de sociedades cotizadas y otras con representación, fuera del grupo consolidable (3)	98	22
TOTAL REMUNERACIONES	**10.628**	**12.063**
Composición de la Alta Dirección	10	11
Directores Generales	*3*	*4*
Directores Generales Adjuntos	*1*	*1*
Directores Ejecutivos	*5*	*5*
Secretario General y del Consejo	*1*	*1*

(1) Este importe incluye la retribución fija, en especie y variable total asignada a los miembros de la Alta Dirección. La retribución variable corresponde a la parte proporcional del bonus objetivo del ejercicio, estimando una consecución del 100%, incluyendo también la parte devengada del plan de retribución variable a largo plazo basado en acciones aprobado por la Junta General de Accionistas del 23 de abril de 2015.
(2) Incluye las primas del seguro de previsión y los beneficios discrecionales de pensión.
(3) Registrado en la cuenta de resultados de las respectivas sociedades.

Los contratos laborales con los miembros del Comité de Dirección contienen cláusulas sobre indemnizaciones en caso de cese o rescisión anticipada de los mismos.

A continuación se presenta el valor de las obligaciones devengadas en concepto de compromisos post-empleo de aportación definida con Consejeros Ejecutivos y la Alta Dirección:

COMPROMISOS DE APORTACIÓN DEFINIDA CON CONSEJEROS EJECUTIVOS Y ALTA DIRECCIÓN
(Miles de euros)

	31-12-2018	31-12-2017
Compromisos post-empleo de aportación definida	15.904	44.604

8.3. Otra información referente al Consejo de Administración

El artículo 229.3 de la Ley de Sociedades de Capital establece el deber de comunicar al Consejo de Administración de la sociedad cualquier situación de conflicto, directo o indirecto, que cada uno de los Consejeros o las personas vinculadas a ellos pudieran tener con el interés de la sociedad. A estos efectos, los miembros del Consejo de Administración de la sociedad han comunicado la siguiente información:

CONFLICTOS DE INTERÉS

CONSEJERO	CONFLICTO
D. Tomás Muniesa Arantegui	Abstención en la deliberación y votación de acuerdo relativo a la concesión de financiación a persona vinculada.
	Abstención en la deliberación y votación de acuerdo relativo a la aprobación de su protocolo de desvinculación.
	Abstención en la deliberación y votación del acuerdo relativo al cumplimiento de los retos individuales y corporativos 2017 del Vicepresidente, Consejero Delegado, Comité de Dirección, Subdirector General de Control & Compliance y de la Directora Ejecutiva de Gestión Global del Riesgo.
	Abstención en la deliberación y votación de acuerdos relativos a retribución para 2018 de los consejeros ejecutivos y altos directivos.
	Abstención en la deliberación y votación de los acuerdos relativos a los retos 2018 del Vicepresidente, Consejero Delegado, Comité de Dirección y Subdirector General de Control & Compliance.
D. Gonzalo Gortázar Rotaeche	Abstención en la deliberación y votación del acuerdo relativo al esquema de *bonus* 2018 y retos corporativos.
	Abstención en la deliberación y votación de acuerdo relativo a la concesión de financiación a persona vinculada.
Fundación CajaCanarias representada por doña Natalia Aznárez Gómez	Abstención en la deliberación y votación del acuerdo relativo al nombramiento de la Fundación CajaCanarias como miembro de la Comisión de Riesgos.
	Abstención en la deliberación y votación de los acuerdos relativos a la operación de venta de inmuebles al fondo Lone Star, por hallarse la sede de Fundación CajaCanarias en el perímetro de los activos a transmitir.
	Abstención en la deliberación y votación del acuerdo relativo a la modificación del acuerdo de integración de Banca Cívica y el Pacto de Accionistas de CaixaBank.
D. Alejandro García-Bragado Dalmau	Abstención en la deliberación y votación del acuerdo relativo a su nombramiento como miembro de la Comisión de Retribuciones.
	Abstención en la deliberación y votación del acuerdo relativo a su nombramiento como miembro de la Comisión de Riesgos.
D. Ignacio Garralda Ruiz de Velasco	Abstención en la deliberación y votación de acuerdos relativos a la adquisición de BPI en la medida en que afectan a la reorganización de la alianza del negocio asegurador de BPI y Allianz Portugal.
	Abstención en la presentación, análisis y deliberación sobre el Plan Estratégico aprobado por VidaCaixa para el período 2019-2021.
D. Javier Ibarz Alegría	Abstención en la deliberación y votación del acuerdo relativo a la concesión de financiación a persona vinculada.
D. Alain Minc	Abstención en la deliberación y votación del acuerdo relativo a su nombramiento como miembro del Comité de Nombramientos.
Dña. María Amparo Moraleda Martínez	Abstención en la deliberación y votación del acuerdo relativo a la concesión de financiación a una sociedad vinculada.
D. John S. Reed	Abstención en la deliberación y votación del acuerdo relativo a su nombramiento como miembro del Comité de Nombramientos.
D. Juan Rosell Lastortras	Abstención en la deliberación y votación del acuerdo relativo a su nombramiento como miembro de la Comisión de Remuneraciones.
D. Eduardo Javier Sanchiz Irazu	Abstención en la deliberación y votación del acuerdo relativo a su nombramiento como miembro de la Comisión de Auditoría y Control.
	Abstención en la deliberación y votación del acuerdo relativo a su nombramiento como miembro de la Comisión de Riesgos.
Dña. Koro Usarraga Unsain	Abstención en la deliberación y votación del acuerdo relativo a su nombramiento como miembro de la Comisión de Riesgos.
	Abstención en la deliberación y votación de acuerdo relativo a la concesión de financiación a persona vinculada.

Prohibición de la competencia

En particular, el artículo 229.1.f) de la Ley de Sociedades de Capital establece que los miembros del Consejo de Administración deben abstenerse de desarrollar actividades por cuenta propia o ajena que entrañen una competencia efectiva, sea actual o potencial, con la sociedad o que, de cualquier otro modo, le sitúen en un conflicto permanente con los intereses de la sociedad. Por su parte, el artículo 230 de la Ley de Sociedades de Capital permite dispensar al consejero de dicha prohibición en el supuesto de que no quepa esperar daño para la sociedad o el que quepa esperar se vea compensado por los beneficios que prevén obtenerse de la dispensa. La dispensa debe concederse mediante acuerdo expreso y separado de la Junta General.

En relación con lo anterior, el consejero don Ignacio Garralda Ruiz de Velasco fue nombrado por la Junta General de Accionistas de fecha 6 de abril de 2017 con la calificación de consejero dominical, en representación del accionista Mutua Madrileña Automovilista, Sociedad de Seguros a Prima Fija ("Mutua Madrileña"). El Sr. Garralda es Presidente y Consejero Delegado de Mutua Madrileña, sociedad cabecera de un grupo empresarial que, al igual que Grupo CaixaBank, está presente en distintos sectores de la actividad aseguradora y, asimismo, en el ámbito de la gestión de fondos de pensiones, gestión de fondos de inversión y negocio inmobiliario que, tras revisar la situación, se mantiene en la actualidad. Cabe resaltar que ambas entidades mantienen una alianza estratégica a través de SegurCaixa Adeslas, sociedad participada por Mutua Madrileña (50%) y Grupo CaixaBank (49,92%) para el desarrollo, comercialización y distribución en exclusiva de seguros generales en España, sin perjuicio de que Mutua Madrileña compite con SegurCaixa Adeslas en todos los ramos excepto en Salud, contemplándose esta situación en el Pacto de Accionistas suscrito por ambas entidades.

En atención a la escasa relevancia del nivel de competencia entre ambos grupos en los sectores de seguros, gestión de fondos de pensiones y de fondos de inversión, y negocio inmobiliario y a las ventajas que el Sr. Garralda aportaría al Consejo de Administración de CaixaBank derivadas de su alta experiencia y cualificación, facilitando además un mayor desarrollo de la actual alianza estratégica entre ambos grupos, la Junta General de Accionistas de 6 de abril de 2017 acordó dispensar a don Ignacio Garralda Ruiz de Velasco de la obligación de no competencia establecida en el artículo 229.1 f) de la Ley de Sociedades de Capital, permitiéndole, en el marco de la dispensa, el ejercicio de cargos y funciones en las sociedades integradas en el grupo del que es entidad dominante Mutua Madrileña y en sociedades participadas directa o indirectamente por Mutua Madrileña que deriven de la participación o del ejercicio de cargos y funciones en Mutua Madrileña. Asimismo, en el marco de la dispensa, el Consejo de Administración aprobó un Protocolo de Actuaciones específico dirigido a impedir daños para CaixaBank como consecuencia del ejercicio de las funciones de consejero por don Ignacio Garralda Ruiz de Velasco.

8.4. Acciones Caixabank propiedad de Consejeros

Al cierre del ejercicio, las participaciones (directas e indirectas) de los miembros del Consejo de Administración en el capital de la Entidad son las siguientes:

ACCIONES DE CAIXABANK PROPIEDAD DE CONSEJEROS

(Número de acciones)

	DIRECTA	INDIRECTA	TOTAL	PORCENTAJE (*)
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%
Mª 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%**

(*) % calculado sobre el capital escriturado a 31 de diciembre de 2018.

9. Efectivo, saldos en efectivo en bancos centrales y otros depósitos a la vista

El detalle de los saldos de este epígrafe es el siguiente:

DETALLE DE EFECTIVO, SALDOS EN BANCOS CENTRALES Y OTROS DEPÓSITOS A LA VISTA
(Miles de euros)

	31-12-2018	31-12-2017
Efectivo	2.188.358	1.955.938
Saldo en efectivo en bancos centrales	13.833.523	16.403.415
Otros depósitos a la vista	416.652	436.960
TOTAL	**16.438.533**	**18.796.313**

El saldo en efectivo en bancos centrales incluye los saldos mantenidos para el cumplimiento del coeficiente de reservas mínimas obligatorias en el banco central en función de los pasivos computables. Las reservas exigidas se remuneran al tipo de interés de las operaciones principales de financiación del Eurosistema.

10. Activos y pasivos financieros mantenidos para negociar

10.1. Derivados de negociación

El detalle de los saldos de este epígrafe es el siguiente:

DETALLE DE DERIVADOS DE NEGOCIACIÓN (PRODUCTO Y CONTRAPARTE)

(Miles de euros)

	31-12-2018		31-12-2017	
	ACTIVO	PASIVO	ACTIVO	PASIVO
Compraventa de divisas no vencidas	**402.166**	**406.531**	**455.184**	**409.753**
Compras de divisas contra euros	218.910	33.212	65.452	293.665
Compras de divisas contra divisas	138.375	131.072	93.817	99.816
Ventas de divisas contra euros	44.881	242.247	295.915	16.272
Compraventa de activos financieros	**274**	**796**	**598**	**797**
Compras	77		375	389
Ventas	197	796	223	408
Opciones sobre acciones	**196.851**	**253.277**	**110.253**	**115.755**
Compradas	196.851		110.253	
Emitidas		253.277		115.755
Opciones sobre tipos de interés	**100.895**	**117.047**	**190.105**	**207.922**
Compradas	100.895		190.105	
Emitidas		117.047		207.922
Opciones sobre divisas	**129.965**	**82.265**	**113.337**	**142.178**
Compradas	129.965		113.337	
Emitidas		82.265		142.178
Otras operaciones sobre acciones y tipos de interés	**12.008.176**	**12.765.495**	**11.226.911**	**11.448.953**
Permutas financieras sobre acciones	105.696	55.984	11.754	38.321
Acuerdos sobre tipos de interés futuros (FRA)	34		1.126	264
Permutas financieras sobre tipos de interés	11.902.446	12.709.511	11.214.031	11.410.368
Derivados de créditos	**110**	**11.900**		**33.659**
Vendidos	110	11.900		33.659
Derivados sobre mercaderías y otros riesgos	**3.195.010**	**2.291.053**	**2.707.710**	**2.110.268**
Permutas financieras	3.190.388	2.283.168	2.698.314	2.096.574
Compradas	4.622	7.885	9.396	13.694
TOTAL	**16.033.447**	**15.928.364**	**14.804.098**	**14.469.285**
Del que: contratados en mercados organizados	31.259	77.364	12.582	32.777
Del que: contratados en mercados no organizados	16.002.188	15.851.000	14.791.516	14.436.508

Mayoritariamente, la Entidad cubre de manera individualizada el riesgo de mercado asociado a los derivados contratados con clientes mediante la contratación de derivados simétricos en mercado y procede al registro de ambos en la cartera de negociación. De esta forma, el riesgo mercado generado por esta operativa resulta poco significativo.

10.2. Instrumentos de patrimonio

El detalle de los saldos de este epígrafe es el siguiente:

DETALLE DE INSTRUMENTOS DE PATRIMONIO
(Miles de euros)

	31-12-2018	31-12-2017
Acciones de sociedades españolas	266.762	268.242
Acciones de sociedades extranjeras		
TOTAL	**266.762**	**268.242**

10.3. Valores representativos de deuda

El detalle de los saldos de este epígrafe es el siguiente:

DETALLE DE VALORES REPRESENTATIVOS DE DEUDA (**)
(Miles de euros)

	31-12-2018	31-12-2017
Deuda Pública española (*)	604.810	704.093
Letras del Tesoro	203.866	187.855
Obligaciones y bonos del Estado	68.108	113.184
Resto de emisiones	332.836	403.054
Deuda Pública extranjera (*)	20.880	207.323
Emitidos por entidades de crédito	45.535	64.448
Otros emisores españoles	37.151	51.650
Otros emisores extranjeros	33.090	25.012
TOTAL	**741.466**	**1.052.526**

(*) Véase Nota 3.3.3., apartado 'Concentración por riesgo soberano'.

(**) Véase clasificación por 'ratings' en Nota 3.3.3., apartado 'Concentración por calidad crediticia'.

10.4. Posiciones cortas de valores

El detalle de los saldos de este epígrafe es el siguiente:

DETALLE DE POSICIONES CORTAS DE VALORES
(Miles de euros)

	31-12-2018	31-12-2017
Por descubiertos en cesiones	398.903	744.292
Valores representativos de deuda - pública (*)	346.831	738.633
Valores representativos de deuda - otros emisores	52.072	5.659
TOTAL	**398.903**	**744.292**

Obligaciones contractuales al vencimiento del pasivo financiero
(*) Nota 3.3.3., apartado 'Concentración por riesgo soberano'.

Las posiciones cortas por descubiertos en cesiones de “Valores representativos de deuda”, son operaciones a corto plazo contratadas con el objetivo de compensar las posiciones no registradas en balance que han sido vendidas o cedidas temporalmente.

11. Activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados

El detalle de los saldos de este epígrafe es el siguiente:

DETALLE DE ACTIVOS FINANCIEROS NO DESTINADOS A NEGOCIACIÓN VALORADOS A OBLIGATORIAMENTE A VALOR RAZONABLE CON CAMBIOS EN RESULTADOS

(Miles de euros)

	31-12-2018	01-01-2018
Instrumentos de patrimonio	61.343	46.693
Valores representativos de deuda	85.000	87.207
Préstamos y anticipos	326.829	389.205
Clientela	326.829	389.205
TOTAL	**473.172**	**523.105**

12. Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global

El detalle de los saldos de este epígrafe es el siguiente:

DETALLE DE ACTIVOS FINANCIEROS A VALOR RAZONABLE CON CAMBIOS EN OTRO RESULTADO GLOBAL
(Miles de euros)

	31-12-2018	31-12-2017 (*)
Instrumentos de patrimonio	**2.856.935**	**2.473.837**
Acciones de sociedades cotizadas	2.693.403	2.166.032
Acciones de sociedades no cotizadas	163.532	307.805
Valores representativos de deuda (**)	**17.045.871**	**13.718.669**
Deuda Pública española	13.886.451	12.375.626
Obligaciones y bonos del Estado	11.483.056	10.397.074
Resto de emisiones	2.403.395	1.978.552
Deuda Pública extranjera	2.044.481	1.210.303
Emitidos por entidades de crédito	144.203	83.359
Otros emisores españoles	36.166	49.358
Otros emisores extranjeros	934.570	23
TOTAL	**19.902.806**	**16.192.506**
Instrumentos de patrimonio		
Del que: plusvalías latentes brutas	125.865	334.466
Del que: minusvalías latentes brutas	(1.198.161)	(720.082)
Valores representativos de deuda		
Del que: plusvalías latentes brutas	365.064	539.015
Del que: minusvalías latentes brutas	(2.990)	(19)

(*) Corresponde, a saldos clasificados en el epígrafe «Activos financieros disponibles para la venta» (véase Nota 1).
'(**) Véase clasificación por 'ratings' en Nota 3.3.3. "Concentración por calidad crediticia".

12.1. Instrumentos de patrimonio deuda

El detalle del movimiento de este epígrafe es el siguiente:

MOVIMIENTOS DE INSTRUMENTOS DE PATRIMONIO - 2018
(Miles de euros)

	31-12-2017	1ª APLICACIÓN CIRCULAR 4/2017 DE BANCO DE ESPAÑA (NOTA 1)	01-01-2018	COMPRAS Y AMPLIACIONES DE CAPITAL	VENTAS Y REDUCCIONES DE CAPITAL	IMPORTES TRANSFERIDOS A RESERVAS	AJUSTES A VALOR DE MERCADO Y DIFERENCIAS DE CAMBIO	TRASPASOS Y OTROS	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
Otros	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**

MOVIMIENTOS DE INSTRUMENTOS DE PATRIMONIO - 2017
(Miles de euros)

	31-12-2016	COMPRAS Y AMPLIACIONES DE CAPITAL	VENTAS Y REDUCCIONES DE CAPITAL	IMPORTES TRANSFERIDOS A LA CUENTA DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS	AJUSTES A VALOR DE MERCADO Y DIFERENCIAS DE CAMBIO	TRASPASOS Y OTROS	PÉRDIDAS POR DETERIORO	31-12-2017
Telefónica, SA	2.288.453	1.347			(180.454)			2.109.346
Otros	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 información financiera relevante de los instrumentos de patrimonio más relevantes clasificados en este apartado es la siguiente:

INFORMACIÓN FINANCIERA DE LAS PARTICIPACIONES MÁS RELEVANTES
(Millones de euros)

DENOMINACIÓN SOCIAL	DOMICILIO	% PARTICIPACIÓN	% DERECHOS DE VOTO	PATRIMONIO NETO	ÚLTIMO RESULTADO PUBLICADO
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
Sociedad de gestión de Activos Procedentes de la Reestructuración Bancaria, SA (Sareb) (2)	Paseo de la Castellana, 89 28046 Madrid	12,24%	12,24%	(3.707)	(565)
Caser, Compañía de Seguros y Reaseguros, SA (2)	Avenida de Burgos, 109 28050 Madrid	5,48%	5,48%	11.780	66

(1) Entidades cotizadas. La información relativa al patrimonio neto y último resultado publicado es a 30-09-2018.
(2) Entidades no cotizadas. La información relativa al patrimonio neto y último resultado publicado es a 31-12-2017.

12.2. Valores representativos de deuda

El detalle del movimiento de este epígrafe es el siguiente:

MOVIMIENTOS DE VALORES REPRESENTATIVOS DE DEUDA
(Miles de euros)

	DE STAGE 1:	DE STAGE 2:	DE STAGE 3:	TOTAL
Saldo al inicio del ejercicio - Activos financieros disponibles para la venta	**13.718.669**			**13.718.669**
1ª aplicación Circular 4/2017 de Banco de España (Nota 1)	0			0
Saldo ajustado inicio del ejercicio	**13.718.669**			**13.718.669**
Más:				
Compras	8.451.653			8.451.653
Intereses	51.343			51.343
Plusvalías/(minusvalías) contra ajustes de patrimonio neto (Nota 22)	(176.922)			(176.922)
Menos:				
Ventas y amortizaciones (*)	(4.953.013)			(4.953.013)
Importes transferidos a la cuenta de pérdidas y ganancias (Nota 30)	(45.859)			(45.859)
SALDO AL CIERRE DEL EJERCICIO	**17.045.871**			**17.045.871**

(*) En 2018 se han realizado ventas de cartera de renta fija con un beneficio de 46 millones de euros, recogidos en el epígrafe de «Ganancias o pérdidas al dar de baja en cuentas activos y pasivos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados, netas» y 80 millones de euros de beneficio en el epígrafe «Ganancias o pérdidas resultantes de la contabilidad de coberturas, netas» por la cancelación de la microcobertura de valor razonable de dicha cartera (Nota 30).

13. Activos financieros a coste amortizado

El detalle de los saldos de este epígrafe es el siguiente:

DETALLE DE ACTIVOS FINANCIEROS A COSTE AMORTIZADO 31-12-2018
(Miles de euros)

		AJUSTES POR VALORACIÓN				
	SALDO BRUTO	FONDO DE DETERIORO	INTERESES DEVENGADOS	COMISIONES	OTROS	SALDO EN BALANCE
Valores representativos de deuda	**13.803.745**	**(214)**	**89.974**			**13.893.505**
Préstamos y anticipos	**213.219.441**	**(4.394.115)**	**367.374**	**(236.111)**	**71.719**	**209.028.308**
Entidades de crédito	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**

DETALLE DE PRÉSTAMOS Y PARTIDAS A COBRAR 31-12-2017 (*)
(Miles de euros)

		AJUSTES POR VALORACIÓN				
	SALDO BRUTO	FONDO DE DETERIORO	INTERESES DEVENGADOS	COMISIONES	OTROS	SALDO EN BALANCE
Valores representativos de deuda	**1.404.658**	**(31.517)**	**1.461**			**1.374.602**
Préstamos y anticipos	**217.140.777**	**(5.451.172)**	**404.372**	**(232.533)**	**25.342**	**211.886.786**
Entidades de crédito	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**

(*) Corresponde a saldos clasificados en el epígrafe «Préstamos y partidas a cobrar», los cuales se han reclasificado en aplicación de la Circular 4/2017 de Banco de España, principalmente, al epígrafe «Activos financieros a coste amortizado» (véase Nota 1).

13.1. Valores representativos de deuda

El detalle de los saldos netos de este epígrafe es el siguiente:

DETALLE DE VALORES REPRESENTATIVOS DE DEUDA
(Miles de euros)

	31-12-2018	31-12-2017
Deuda pública española (*)	11.917.164	
Otros emisores españoles	1.320.626	662.229
Otros emisores extranjeros	655.715	712.373
TOTAL	**13.893.505**	**1.374.602**

(*) Véase Nota 3.3.3. "Concentración por riesgo soberano".

El detalle del movimiento del valor en libros bruto (importe en balance sin considerar correcciones de valor por deterioro de activos) de valores representativos de deuda a coste amortizado es el siguiente:

MOVIMIENTOS DE VALORES REPRESENTATIVOS DE DEUDA - 2018
(Miles de euros)

	A STAGE 1:	A STAGE 2:	A STAGE 3:	TOTAL
Saldo al inicio del ejercicio - Préstamos y partidas a cobrar	**1.406.119**			**1.406.119**
1ª aplicación Circular 4/2017 de Banco de España (Nota 1)	10.951.665			10.951.665
Saldo ajustado inicio del ejercicio	**12.357.784**			**12.357.784**
Nuevos activos financieros	2.868.614			2.868.614
Bajas de activos financieros (distintas de fallidos)	(1.224.555)			(1.224.555)
Cambios en la periodificación de intereses	(108.124)			(108.124)
SALDO AL CIERRE DEL EJERCICIO	**13.893.719**	**0**	**0**	**13.893.719**

El detalle del movimiento de coberturas sobre los «Activos financieros a coste amortizado – Valores representativos de deuda» es el siguiente:

MOVIMIENTOS DEL FONDO DE DETERIORO DE VALORES REPRESENTATIVOS DE DEUDA - 2018
(Miles de euros)

	DE STAGE 1:	DE STAGE 2:	DE STAGE 3:	TOTAL
Saldo al inicio del ejercicio	**31.517**			**31.517**
1ª aplicación Circular 4/2017 de Banco de España (véase Nota 1)	*(31.303)*			*(31.303)*
Saldo ajustado inicio del ejercicio	**214**	**0**	**0**	**214**
Dotaciones netas				0
Utilizaciones				0
SALDO AL CIERRE DEL EJERCICIO	**214**	**0**	**0**	**214**

MOVIMIENTOS DEL FONDO DE DETERIORO DE VALORES REPRESENTATIVOS DE DEUDA - 2017
(Miles de euros)

	SALDO 31-12-2016	DOTACIONES NETAS	UTILIZACIONES	TRASPASOS Y OTROS	SALDO 31-12-2017
Valores representativos de deuda	1.198	30.319			31.517

13.2. Préstamos y anticipos

Préstamos y anticipos – entidades de crédito

El detalle de los saldos brutos de este epígrafe es el siguiente:

DETALLE DE PRÉSTAMOS Y ANTICIPOS A ENTIDADES DE CRÉDITO POR NATURALEZA
(Miles de euros)

	31-12-2018	31-12-2017
A la vista	**5.921.789**	**4.704.743**
Otras cuentas	5.921.789	4.704.743
A plazo	**1.561.930**	**2.219.637**
Cuentas a plazo	1.561.930	1.306.774
Adquisición temporal de activos	0	912.832
Activos en stage 3 (activos dudosos en 2017)	0	31
TOTAL	**7.483.719**	**6.924.380**

Préstamos y anticipos – crédito a la clientela

El detalle de los saldos se recoge en la Nota 3.3.3 – Concentración por sectores económicos

El detalle del movimiento del valor en libros bruto (importe en balance sin considerar correcciones de valor por deterioro de activos) de la cartera de crédito a la clientela es el siguiente:

MOVIMIENTOS DE CRÉDITO A LA CLIENTELA - 2018
(Miles de euros)

	A STAGE 1:	A STAGE 2:	A STAGE 3:	TOTAL
Saldo al inicio del ejercicio	**198.139.272**		**12.271.361**	**210.410.633**
1ª aplicación Circular 4/2017 de Banco de España (Nota 1)	*(13.661.106)*	*13.211.600*		*(449.506)*
Saldo ajustado inicio del ejercicio	**184.478.166**	**13.211.600**	**12.271.361**	**209.961.127**
Traspasos	**(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
Nuevos activos financieros	37.652.880	1.500.869	556.352	39.710.101
Bajas de activos financieros (distintas de fallidos)	(37.498.730)	(2.312.702)	(2.629.239)	(42.440.671)
Fallidos			(1.296.211)	(1.296.211)
SALDO AL CIERRE DEL EJERCICIO	**182.785.603**	**13.816.241**	**9.332.502**	**205.934.346**

El movimiento de la cobertura de los «Activos financieros a coste amortizado – Préstamos y anticipos» es el siguiente:

MOVIMIENTOS DEL FONDO DE DETERIORO DEL CRÉDITO A LA CLIENTELA - 2018
(Miles de euros)

	A STAGE 1:	A STAGE 2:	A STAGE 3:	TOTAL
Saldo al inicio del ejercicio	**1.167.420**		**4.283.752**	**5.451.172**
1ª aplicación Circular 4/2017 de Banco de España (Nota 1)	*(623.771)*	*477.170*	*923.843*	*777.242*
Saldo ajustado inicio del ejercicio	**543.649**	**477.170**	**5.207.595**	**6.228.414**
Dotaciones netas	(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)
Nuevos activos financieros	102.254	55.257	369.435	526.946
Bajas de activos financieros	(370.012)	(201.770)	(6.421)	(578.203)
Utilizaciones			(1.502.003)	(1.502.003)
Traspasos y otros	46.141	262.401	(552.957)	(244.415)
SALDO AL CIERRE DEL EJERCICIO (*)	**358.279**	**518.240**	**3.517.567**	**4.394.086**

MOVIMIENTOS DEL FONDO DE DETERIORO DEL CREDITO A LA CLIENTELA - 2017
(Miles de euros)

	SALDO 31-12-2016	DOTACIONES NETAS	UTILIZACIONES	TRASPASOS Y OTROS	SALDO 31-12-2017
Cobertura por riesgo de crédito del titular	**6.347.786**	**417.042**	**(777.497)**	**(545.923)**	**5.441.408**
Préstamos y anticipos	6.347.786	417.042	(777.497)	(545.923)	5.441.408
Entidades de crédito		3.513		(3.513)	
Sector público	3.752	62.130	(2)	10.965	76.845
Otros sectores (*)	6.344.034	351.399	(777.495)	(553.375)	5.364.563
Cobertura por riesgo país	**9.765**	**(1)**			**9.764**
Crédito a la clientela	9.765	(1)			9.764
TOTAL	**6.357.551**	**417.041**	**(777.497)**	**(545.923)**	**5.451.172**

14. Derivados - contabilidad de coberturas (activo y pasivo)

El detalle de los saldos de estos epígrafes es el siguiente:

DETALLE DE DERIVADOS DE COBERTURA (PRODUCTO Y CONTRAPARTE)
(Miles de euros)

	31-12-2018		31-12-2017	
	ACTIVO	PASIVO	ACTIVO	PASIVO
Tipos de interés	1.783.792	307.625	2.250.260	232.853
Instrumentos de patrimonio			107.437	
Divisas y oro	(3.667)	1.659	(727)	1.585
Otros	94.531	88.142	92.840	97.220
TOTAL COBERTURA DE VALOR RAZONABLE	1.874.656	397.426	2.449.810	331.658
Tipos de interés	3.326		14.953	13.979
Instrumentos de patrimonio	62.888		19.485	
Divisas y oro	312	103	106	206
Otros	146.413	339.869	161.519	377.446
TOTAL COBERTURA DE FLUJOS DE EFECTIVO	212.939	339.972	196.063	391.631
TOTAL	2.087.595	737.398	2.645.873	723.289
Pro-memoria				
De los cuáles: OTC - entidades de crédito	934.881	516.242	1.274.849	653.310
De los cuáles: OTC - otras sociedades financieras	1.150.776	221.156	1.365.976	65.229
De los cuáles: OTC - resto	1.938		5.048	4.750

A continuación se detalla el calendario del importe nominal de los instrumentos de cobertura sobre tipo de interés y su tipo de interés medio:

CALENDARIO DE VENCIMIENTO DE LOS ELEMENTOS DE COBERTURA Y TIPO DE INTERES MEDIO
(Miles de euros)

	IMPORTE NOMINAL						TIPO DE INTERES
	< 1 MES	1-3 MESES	3-12 MESES	1-5 AÑOS	>5 AÑOS	TOTAL	PROMEDIO
Tipos de interés	112.286	1.322.000	5.493.272	16.182.882	15.781.570	38.892.010	1,29%
TOTAL COBERTURA DE VALOR RAZONABLE	112.286	1.322.000	5.493.272	16.182.882	15.781.570	38.892.010	1,29%
Tipos de interés	116.600	233.200	1.026.000	1.236.474	1.336.128	3.948.402	0,92%
TOTAL COBERTURA DE FLUJOS DE EFECTIVO	116.600	233.200	1.026.000	1.236.474	1.336.128	3.948.402	0,92%

ELEMENTOS DE COBERTURA - COBERTURAS DE VALOR RAZONABLE

(Miles de euros)

				31-12-2018				31-12-2017	
	ELEMENTO CUBIERTO	RIESGO CUBIERTO	INSTRUMENTO DE COBERTURA UTILIZADO	VALOR INSTRUMENTO DE COBERTURA ACTIVO	VALOR INSTRUMENTO DE COBERTURA PASIVO	CAMBIO EN EL VR UTILIZADO PARA CALCULAR LA INEFICACIA DE LA COBERTURA	INEFICACIA RECONOCIDA EN RESULTADOS	VALOR INSTRUMENTO DE COBERTURA ACTIVO	VALOR INSTRUMENTO DE COBERTURA PASIVO
Macro-coberturas	Emisiones	Transformación de tipo fijo a tipo variable	Permutas y opciones de tipo de interés	1.710.186	123.543	(214.387)	(993)	2.044.811	231.913
	Préstamos a tipo fijo	Transformación de tipo fijo a tipo variable	Permutas y opciones de tipo de interés	16.999	153.423	(185.064)	1.907	66.330	1.150
	Préstamos a tipo variable	Transformación de tipo variable EUR 12M a tipo variable EONIA	Permutas de tipo de interés	7.085		(11.140)		18.163	
	TOTAL			**1.734.270**	**276.966**	**(410.591)**	**914**	**2.129.304**	**233.063**
Micro-coberturas	Deuda Pública cartera OCI	Transformación de tipo fijo a tipo variable	Permutas de tipo de interés		3.005	(32.308)		64.690	1.337
	Deuda Pública cartera OCI	Transformación de deuda tipo fijo inflación a tipo variable	Permuta de tipo de interés, permutas sobre inflación y opciones de inflación	88.233	107.623	(7.263)		86.374	97.220
	Deuda Pública cartera OCI	Transformación deuda a tipo fijo en divisa a tipo variable en divisa	Permutas de tipo de interés		9.832	(7.029)	(49)		
	Préstamos a tipo variable	Transformación Euribor 12M a Euribor 3M	Permutas de tipo de interés	45.711		(9.031)		54.780	38
	Instrumentos de patrimonio cartera OCI	Valor del instrumento	*Equity Swap*	Vencida	Vencida			107.437	
	Resto			6.442		(788)	2	7.225	
	TOTAL			**140.386**	**120.460**	**(56.419)**	**(47)**	**320.506**	**98.595**

VR: Valor razonable

(*) En 2018 se ha amortizado anticipadamente una emisión de obligaciones subordinadas de 2.072 millones de euros de importe nominal, registrándose un beneficio de 110 millones de euros en el epígrafe «Ganancias o pérdidas al dar de baja en cuentas activos y pasivos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados, netas» de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada adjunta, derivado de la operativa de coberturas asociadas a dicha emisión (Nota 30).

ELEMENTOS CUBIERTOS - COBERTURAS DE VALOR RAZONABLE

(Miles de euros)

				31-12-2018				2018			31-12-2017	
				INSTRUMENTO CUBIERTO		AJUSTES DE VALOR RAZONABLE ACUMULADOS EN EL ELEMENTO CUBIERTO					INSTRUMENTO CUBIERTO	
	ELEMENTO CUBIERTO	RIESGO CUBIERTO	INSTRUMENTO DE COBERTURA UTILIZADO	ACTIVO	PASIVO	ACTIVO	PASIVO	IMPORTE ACUMULADO DE LOS AJUSTES DE COBERTURA DE FV DE LAS PARTIDAS CUBIERTAS	CAMBIO EN EL VALOR UTILIZADO PARA CALCULAR LA INEFICACIA DE LA COBERTURA	LINEA DE BALANCE DONDE SE INCLUYE EL ELEMENTO CUBIERTO	ACTIVO	PASIVO
Macro-coberturas	Emisiones	Transformación de tipo fijo a tipo variable	Permutas y opciones de tipo de interés		23.460.970	75.102	1.239.995	97.418	213.394	Pasivos financieros a coste amortizado		24.810.933
	Préstamos a tipo fijo	Transformación de tipo fijo a tipo variable	Permutas y opciones de tipo de interés	10.929.048		137.021		(31.245)	186.972	Activos financieros a coste amortizado	10.011.440	
	Préstamos a tipo variable	Transformación de tipo variable EUR 12M a tipo variable EONIA	Permutas de tipo de interés	3.615.000		(6.390)			11.140	Activos financieros a coste amortizado	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**
Micro-coberturas	Deuda Pública cartera OCI	Transformación de tipo fijo a tipo variable	Permutas de tipo de interés	64.419		n/a	n/a	1.618	32.308	Activos financieros a valor razonable *	4.610.248	
	Deuda Pública cartera OCI	Transformación deuda tipo fijo inflación a tipo variable	Permutas de tipo de interés, permutas sobre inflación y opciones de inflación	433.822		n/a	n/a	(1.508)	7.263	Activos financieros a valor razonable *	425.120	
	Deuda Pública cartera OCI	Transformación deuda a tipo fijo en divisa a tipo variable en divisa	Permutas de tipo de interés	880.305		n/a	n/a		6.979	Activos financieros a valor razonable *		
	Préstamos a tipo variable	Transformación euribor 12M a euribor 3M	Permutas de tipo de interés	5.638.766			45.711		9.032	Pasivos financieros a valor razonable *	6.497.685	
	Instrumentos de patrimonio cartera cambios en OCI	Valor del instrumento	*Equity Swap*			Vencida	Vencida		Vencida		479.444	
	Resto			33.764			6.638	(722)	789		33.969	
	TOTAL			**7.051.076**	**0**	**0**	**52.349**	**(612)**	**56.371**		**12.046.466**	

(*) Con cambios en otro resultado global

ELEMENTOS DE COBERTURA - COBERTURAS FLUJOS DE EFECTIVO

(Miles de euros)

				31-12-2018				31-12-2017	
				VALOR INSTRUMENTO DE COBERTURA		IMPORTE RECLASIFICADO DESDE PATRIMONIO A RESULTADOS	INEFICACIA RECONOCIDA EN RESULTADOS	VALOR INSTRUMENTO DE COBERTURA	
	ELEMENTO CUBIERTO	RIESGO CUBIERTO	INSTRUMENTO DE COBERTURA UTILIZADO	ACTIVO	PASIVO			ACTIVO	PASIVO
Macro-coberturas	Préstamos a tipo variable	Transformación de tipo variable a tipo fijo	Permutas de tipo de interés	3.312		(11.456)		14.953	
	Imposiciones a plazo a tipo fijo	Transformación de tipo fijo a tipo variable	Permutas de tipo de interés			(1.990)		0	13.979
	TOTAL			**3.312**	**0**	**(13.446)**	**0**	**14.953**	**13.979**
Micro-coberturas	Deuda Pública indexada a la inflación	Transformación tipo variable indexado a la inflación a tipo fijo	Permutas sobre inflación y opciones sobre inflación	144.726	339.869	(30.403)		161.441	377.446
	Bonos corporate a variable	Transformación de tipo variable a tipo fijo	Permutas sobre tipo de interés	14		34	(38)		
	Deuda pública indexada en divisa	Transformación de tipo variable en divisa a tipo variable en euros	Permutas sobre divisas	312	103	1.038		106	206
	Instrumentos de patrimonio cartera asociadas	Valor del instrumento	*Equity Swap*	62.888		7.024			
	Resto			1.687		98.751		19.563	0
	TOTAL			**209.627**	**339.972**	**76.444**	**(38)**	**181.110**	**377.652**

ELEMENTOS CUBIERTOS - COBERTURAS DE FLUJOS DE EFECTIVO

(Miles de euros)

				31-12-2018			31-12-2017	
	ELEMENTO CUBIERTO	RIESGO CUBIERTO	INSTRUMENTO DE COBERTURA UTILIZADO	RESERVA DE COBERTURA DE FLUJOS DE EFECTIVO	IMPORTE PENDIENTE EN LA RESERVAS DE COBERTURAS DE FLUJOS DE EFECTIVO DE RELACIONES DE COBERTURA PARA LOS QUE LA CONTABILIZACIÓN DE COBERTURA YA NO APLICA	LINEA DE BALANCE DONDE SE INCLUYE EL ELEMENTO CUBIERTO	RESERVA DE COBERTURA DE FLUJOS DE EFECTIVO	IMPORTE PENDIENTE EN LA RESERVAS DE COBERTURAS DE FLUJOS DE EFECTIVO DE RELACIONES DE COBERTURA PARA LOS QUE LA CONTABILIZACIÓN DE COBERTURA YA NO APLICA
Macro-coberturas	Préstamos a tipo variable	Transformación de tipo variable a tipo fijo	Permutas de tipo de interés	1.761		Activos financieros a coste amortizado	6.172	
	Imposiciones a plazo a tipo fijo	Transformación de tipo fijo a tipo variable	Permutas de tipo de interés		25.867	Activos financieros a coste amortizado	(13.671)	45.674
	TOTAL			**1.761**	**25.867**	**0**	**(7.499)**	**45.674**
Micro-coberturas	Deuda pública indexada a la inflación	Transformación deuda variable indexado a la inflación a tipo fijo	Permutas sobre inflación y opciones sobre inflación	(55.220)		Activos financieros a valor razonable *	(55.600)	
	Bonos corporate a variable	Transformación de tipo variable a tipo fijo	Permutas de tipo de interés	10		Activos financieros a valor razonable *		
	Deuda pública indexada en divisa	Transformación de tipo variable en divisa a tipo variable en euros	Permutas sobre divisas	212		Activos financieros a valor razonable *	(91)	
	Instrumentos de patrimonio cartera asociadas	Valor del instrumento	*Equity Swap*	61.524		Inversiones en negocios conjuntos y asociadas		
	Resto			1.725			41.312	
	TOTAL			**8.251**	**0**		**(14.379)**	**0**

(*) con cambios en otro resultado global

15. Inversiones en dependientes, negocios conjuntos y asociadas

El detalle del movimiento del saldo de este epígrafe es el siguiente:

MOVIMIENTOS EN ENTIDADES DEPENDIENTES, NEGOCIOS CONJUNTOS Y ASOCIADAS - 2018
(Miles de euros)

	31-12-2017		COMPRAS Y AMPLIACIONES DE CAPITAL	VENTAS Y REDUCCIONES DE CAPITAL	PÉRDIDAS POR DETERIORO	TRASPASOS Y OTROS	31-12-2018	
	VALOR CONTABLE	*%PART*					VALOR CONTABLE	*%PART*
VALOR TEORICO CONTABLE	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%*
Resto	1.524.815		303.125	(247.993)		(15.752)	1.564.195	
FONDO DE DETERIORO	(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)	
Resto	(361.026)				34.249		(326.777)	
TOTAL ENTIDADES DEL GRUPO	**9.163.376**		**929.561**	**(277.993)**	**(810.330)**	**(15.752)**	**8.988.862**	
VALOR TEORICO CONTABLE	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%*
Resto	35.983		258	(252)		(3.434)	32.555	
FONDO DE DETERIORO	(7.760)		0	0	(258)	0	(8.018)	
Resto	(7.760)				(258)		(8.018)	
TOTAL ASOCIADAS	**4.157.440**		**35.966**	**(1.380.690)**	**(258)**	**(1.424.516)**	**1.387.942**	
VALOR TEORICO CONTABLE	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%*
Resto	54.287		200	(32.056)			22.431	
FONDO DE DETERIORO	(50.025)		0	0	(6.969)	0	(56.994)	
Cartera Perseidas, SL	(36.278)						(36.278)	
Resto	(13.747)				(6.969)		(20.716)	
TOTAL NEGOCIOS CONJUNTOS	**129.688**		**200**	**(32.056)**	**(6.969)**	**0**	**90.863**	

(*) A 31 de diciembre de 2018, el valor de mercado del 9,92% de la participación es de 1.238.525 miles de euros. CaixaBank tiene contratada una microcobertura de flujos de efectivo sobre un 1,36% de dicha participación.

Banco BPI

El 6 de mayo de 2018 CaixaBank anunció la adquisición de una participación del 8,42% del capital social de Banco BPI, S.A. titularidad de grupo Allianz por un precio total de 178 millones de euros (1,45 euros por acción), pasando así a ser titular de un 92,93% del capital social de Banco BPI. Este precio representaba una prima del 22,67% sobre cotización y una prima del 22,16% respecto al precio medio ponderado por volumen de cotización de los últimos 6 meses.

En el citado anuncio, CaixaBank informó también de su intención, por un lado, de solicitar la convocatoria de una Junta General de Accionistas de Banco BPI para decidir la exclusión de cotización, ofreciendo a todos los accionistas que no votaran a favor de la exclusión la compra de sus acciones por el precio de 1,45 euros por acción, de conformidad con lo establecido en el artículo 27.1 b) del Código de Valores; y por otro lado, el ejercicio de la compraventa forzosa bajo el artículo 490 del Código de Sociedades Comerciales -en el contexto de la *oferta tendente al dominio total* tras la exclusión de bolsa- a un precio igualmente de 1,45 euros por acción de todas las acciones remanentes de Banco BPI de las que todavía no fuera titular en ese momento.

El 29 de junio de 2018, la Junta General de Accionistas de Banco BPI aprobó, con una mayoría del 99,26% de los votos emitidos, la exclusión de cotización y la oferta de compra de CaixaBank a los accionistas que no hubieran votado a favor a un precio de 1,45€ por acción. Posteriormente, en fecha de 12 de julio de 2018, Banco BPI solicitó a la CMVM su exclusión de cotización.

En fecha de 23 de agosto de 2018, la CMVM determinó que un experto independiente debía fijar el precio por acción de la oferta de compra de CaixaBank. La CMVM tomó esta decisión sobre la base que el precio ofrecido por CaixaBank derivaba de un *negociación particular* puesto que era el mismo que el que había pagado al grupo Allianz (1,45 euros por acción), y por tanto se presumía *inequitativo* conforme al artículo 188.3 del Código de Valores. El experto designado fue RSM & Asociados, SROC, LDA.

Entre el 5 de mayo y el 23 de agosto CaixaBank adquirió en el mercado acciones de BPI por un precio igual o inferior a 1,45 euros por acción, hasta alcanzar el 94,9% de su capital social.

La CMVM informó públicamente el 11 de diciembre que el experto independiente fijó el precio mínimo de la oferta de compra de CaixaBank en 1,47 euros por acción. Posteriormente, el 14 de diciembre, la CMVM aprobó la exclusión de cotización de Banco BPI.

Finalmente, el 27 de diciembre de 2018, tras la exclusión de cotización y de la combinación de la oferta dirigida a los accionistas que no habían votado a favor de la exclusión y de la *oferta tendente al dominio total* en el ámbito del artículo 490 del Código de Sociedades, CaixaBank ejercitó el derecho de compra forzosa sobre las acciones de Banco BPI de las que todavía no era titular al precio de 1,47 euros por acción, pasando de esta forma a ser titular del 100% del capital social de Banco BPI.

Repsol SA

El 20 de septiembre de 2018, la Entidad acordó la desinversión en la participación en Repsol, en línea con las pautas marcadas en el actual plan estratégico. El proceso se ha desarrollado de la siguiente forma:

- Los dos contratos de permuta de renta variable ("*equity swap*") existentes sobre un 4,61% de las acciones se liquidaron anticipadamente el 20 de septiembre de 2018, mediante entrega de acciones.
- Los consejeros dominicales de CaixaBank en el Consejo de Administración de Repsol, presentaron su renuncia al cargo.
- La posición restante en Repsol de aproximadamente el 4,75% del capital social se reclasificó a «Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global».
- El programa de ventas de las acciones clasificadas en el epígrafe «Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global» se limitarán diariamente a un máximo del 15% del volumen negociado en el día. El número de acciones vendidas dependerá de las condiciones del mercado y de una cotización que asegure que los ingresos obtenidos representen un valor razonable para los accionistas de CaixaBank, entre otras condiciones. La finalización del programa de ventas será comunicada mediante hecho relevante.

El impacto derivado de la pérdida de influencia significativa en la participación en Repsol, tras la ejecución de los contratos de *equity swap* y la reclasificación de la participación residual al epígrafe «Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global» del balance asciende a una pérdida bruta de 163 millones de euros, registrada en el epígrafe «Ganancias o pérdidas al dar de baja en cuentas activos no financieros, netas» de la cuenta de resultados adjunta (véase Nota 36).

Deterioro de la cartera de participadas

Al cierre del ejercicio no existe ningún acuerdo de apoyo financiero ni otro tipo de compromiso contractual ni de la matriz ni de las sociedades dependientes a las entidades asociadas y negocios conjuntos de la Entidad que no estén reconocidos en los estados financieros. Asimismo, no existe al cierre del ejercicio pasivo contingente alguno relacionado con dichas participaciones.

A efectos de analizar el valor recuperable de la cartera de participaciones asociadas y negocios conjuntos, de acuerdo con NIC 36, la Entidad realiza un seguimiento periódico de indicadores de deterioro sobre sus participadas. Particularmente, se consideran, entre otros elementos, los siguientes: i) la evolución de los negocios; ii) la cotización a lo largo del periodo y iii) los precios objetivos publicados por analistas independientes de reconocido prestigio.

Adicionalmente, se utilizan métodos de valoración generalmente aceptados, como modelos de descuento de flujos de caja (DCF) y dividendos (DDM), así como curvas de regresión. En ningún caso se han considerado potenciales primas de control.

Las proyecciones de balance y cuenta de resultados toman en consideración un horizonte temporal entre 4 y 5 años y emplean hipótesis basadas en los datos macroeconómicos de los países y sectores particulares de cada una de las inversiones, contrastadas mediante fuentes externas de reconocido prestigio y la información interna de las propias entidades.

A continuación se resumen los rangos de hipótesis empleados, así como los rangos de sensibilidad de contraste:

HIPÓTESIS EMPLEADAS Y ESCENARIOS DE SENSIBILIDAD
(Porcentaje)

	31-12-2018	31-12-2017	SENSIBILIDAD **
Tasa de descuento	10,1%	[7,3% ; 10,1%]	[-0,5% ; +0,5%]
Tasa de crecimiento *	2,5%	[0,5% ; 2,5%]	[-0,5% ; +0,5%]

(*) Corresponde con la tasa de crecimiento del flujo normalizado, utilizado para calcular el valor residual
(**) Adicionalmente, se realizan análisis de sensibilidad sobre el margen de interés [-0,05% +0,05%] y el coste del riesgo -0,05% +0,05% del sector bancario.

Información financiera de entidades asociadas

A continuación se presenta información seleccionada de las participaciones significativas en entidades valoradas por el método de la participación, adicional a la que se presenta en los Anexos 2 y 3:

INFORMACIÓN SELECCIONADA DE ASOCIADAS

	ERSTE GROUP BANK
Descripción de la naturaleza de las actividades	Capta depósitos y ofrece productos de banca minorista, banca corporativa y servicios de banca de inversión.
País de constitución y países donde desarrolla su actividad	Austria, República Checa, Hungría, Croacia, Eslovaquia, Rumania y Serbia
Restricción al pago de dividendos	Restricciones o limitaciones regulatorias en función del nivel de capital, rentabilidad o las perspectivas del crecimiento del negocio

16. Activos tangibles

El detalle del movimiento del saldo de este epígrafe es el siguiente:

MOVIMIENTOS DE ACTIVOS TANGIBLES
(Miles de euros)

	31-12-2018			31-12-2017		
	TERRENOS Y EDIFICIOS	MOBILIARIO, INSTALACIONES Y OTROS	TOTAL	TERRENOS Y EDIFICIOS	MOBILIARIO, INSTALACIONES Y OTROS	TOTAL
Coste						
Saldo al inicio del ejercicio	2.430.087	3.482.594	5.912.681	2.482.353	3.364.481	5.846.834
Altas	45.963	332.862	378.825	9.958	233.782	243.740
Bajas	(15.190)	(115.941)	(131.131)	(7.939)	(117.890)	(125.829)
Traspasos	(83.167)	4.597	(78.570)	(54.285)	2.221	(52.064)
SALDO AL CIERRE DEL EJERCICIO	2.377.693	3.704.112	6.081.805	2.430.087	3.482.594	5.912.681
Amortización acumulada						
Saldo al inicio del ejercicio	(458.650)	(2.633.417)	(3.092.067)	(455.862)	(2.605.852)	(3.061.714)
Altas	(22.174)	(127.807)	(149.981)	(22.847)	(117.023)	(139.870)
Bajas	9.208	92.794	102.002	7.325	89.404	96.729
Traspasos	16.597	(1.874)	14.723	12.734	54	12.788
SALDO AL CIERRE DEL EJERCICIO	(455.019)	(2.670.304)	(3.125.323)	(458.650)	(2.633.417)	(3.092.067)
Fondo de deterioro						
Saldo al inicio del ejercicio	0	(13.346)	(13.346)	0	(11.360)	(11.360)
Dotaciones (Nota 35)	0	(56)	(56)	0	(435)	(435)
Disponibilidades (Nota 35)	0	889	889	0	2.263	2.263
Traspasos	0	(2.200)	(2.200)	0	(3.814)	(3.814)
SALDO AL CIERRE DEL EJERCICIO	0	(14.713)	(14.713)	0	(13.346)	(13.346)
DE USO PROPIO NETO	**1.922.674**	**1.019.095**	**2.941.769**	**1.971.437**	**835.831**	**2.807.268**
Coste						
Saldo al inicio del ejercicio	202.392	5.391	207.783	196.747	2.985	199.732
Altas	554	231	785	886	157	1.043
Bajas	(88.671)	(2.049)	(90.720)	(55.073)	(615)	(55.688)
Baja por aportacion *	(72.723)	(1.447)	(74.170)			
Traspasos	59.539	2.224	61.763	59.832	2.864	62.696
SALDO AL CIERRE DEL EJERCICIO	101.091	4.350	105.441	202.392	5.391	207.783
Amortización acumulada						
Saldo al inicio del ejercicio	(33.581)	(4.598)	(38.179)	(31.124)	(2.428)	(33.552)
Altas	(4.067)	(839)	(4.906)	(3.458)	(256)	(3.714)
Bajas	16.555	1.896	18.451	8.451	607	9.058
Baja por aportacion *	11.101	1.281	12.382			
Traspasos	(6.307)	(1.354)	(7.661)	(7.450)	(2.521)	(9.971)
SALDO AL CIERRE DEL EJERCICIO	(16.299)	(3.614)	(19.913)	(33.581)	(4.598)	(38.179)
Fondo de deterioro						
Saldo al inicio del ejercicio	(56.615)	0	(56.615)	(51.725)		(51.725)
Dotaciones (Nota 35)	(2.173)	0	(2.173)	(8.568)		(8.568)
Disponibilidades (Nota 35)	4.254	0	4.254	9.666		9.666
Utilizaciones	23.628	0	23.628	14.358		14.358
Baja por aportacion *	17.797	0	17.797			0
Traspasos	(12.732)	0	(12.732)	(20.346)		(20.346)
SALDO AL CIERRE DEL EJERCICIO	(25.841)	0	(25.841)	(56.615)	0	(56.615)
INVERSIONES INMOBILIARIAS	**58.951**	**736**	**59.687**	**112.196**	**793**	**112.989**

(*) Véase Nota 1.8 - "Acuerdo de venta a Lone Star"

A 31 de diciembre de 2018 y 2017, no existen restricciones a la realización del activo material y al cobro de los ingresos derivados del mismo.

Inmovilizado material de uso propio

Los activos materiales de uso propio figuran asignados a la unidad generadora de efectivo (UGE) del Negocio Bancario que, al cierre del ejercicio no presenta indicios de deterioro (véase Nota 17). Asimismo, la Entidad realiza valoraciones periódicas individualizadas de determinados activos de uso propio clasificados como "Terrenos y edificios". Al cierre del ejercicio, las valoraciones disponibles no son indicativas de existencia de deterioro en los mismos.

A continuación se presentan información seleccionada en relación al inmovilizado de uso propio:

OTRA INFORMACIÓN DE INMOVILIZADO MATERIAL DE USO PROPIO
(Millones de euros)

	31-12-2018	31-12-2017
Activos en uso completamente amortizados	2.151	2.131
Compromisos de adquisición de elementos de inmovilizado *	No significativos	No significativos

(*) Las ventas formalizadas en ejercicios anteriores con contrato de arrendamiento operativo posterior incorporan opciones de compra ejercitables por la Entidad al vencimiento final de los contratos de arrendamiento por el valor de mercado de las oficinas en dicha fecha, y que será determinado, en su caso, por expertos independientes (véase Nota 33).

17. Activos intangibles

17.1. Fondo de comercio

El detalle de los saldos de este epígrafe es el siguiente:

DETALLE DE FONDO DE COMERCIO
(Miles de euros)

	UGE	31-12-2018	31-12-2017
Adquisición de Banca Cívica	Bancaria	723.832	925.831
"la Caixa" Gestión de patrimonios, SV S.A.	Bancaria		17.517
Adquisición de Bankpime, SA	Bancaria	11.493	15.434
TOTAL		**735.325**	**958.782**

17.2. Otros activos intangibles

El detalle de los saldos de este epígrafe es el siguiente:

DETALLE DE OTROS ACTIVOS INTANGIBLES
(Miles de euros)

	UGE	VIDA UTIL RESTANTE	31-12-2018	31-12-2017
Relaciones con clientes (Core Deposits) de Barclays Bank	Bancaria	5 años	13.086	15.703
Relaciones con clientes (Core Deposits) de Banca Cívica	Bancaria	1 a 3 años	29.914	71.812
Relaciones con clientes (Core Deposits) de Banco de Valencia	Bancaria	0,2 años	1.057	6.351
Software y otros		1 a 15 años	334.397	274.120
TOTAL			**378.454**	**367.986**

El detalle del movimiento del saldo de este capítulo es el siguiente:

MOVIMIENTOS DE OTROS ACTIVOS INTANGIBLES
(Miles de euros)

	2018				2017			
	FONDO DE COMERCIO	SOFTWARE	OTROS ACTIVOS	TOTAL	FONDO DE COMERCIO	SOFTWARE	OTROS ACTIVOS	TOTAL
Coste bruto								0
Saldo al inicio del ejercicio	2.409.739	754.648	226.969	3.391.356	2.409.739	686.974	285.446	3.382.159
Altas		107.569		107.569		129.898		129.898
Traspasos y otros		(5.965)		(5.965)				0
Bajas por saneamiento (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
Amortización acumulada								
Saldo al inicio del ejercicio	(1.450.957)	(480.528)	(133.103)	(2.064.588)	(1.209.983)	(416.183)	(149.847)	(1.776.013)
Altas	(223.457)	(43.178)	(25.876)	(292.511)	(240.974)	(72.809)	(25.876)	(339.659)
Traspasos y otros		2.014	0	2.014				0
Bajas por saneamiento (Nota 35)		215	0	215		8.464	42.620	51.084
SALDO AL CIERRE DEL EJERCICIO	(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

Durante el ejercicio 2018, la Entidad ha realizado, en colaboración con un experto independiente, un ejercicio de adecuación de las vidas útiles del software desarrollado internamente. Como consecuencia de dicho análisis, la vida útil del software se ha estimado, en función de su naturaleza, en un rango de 3-15 años, aplicándose dichas modificaciones de forma prospectiva a partir del ejercicio 2018, sin que el impacto haya sido significativo.

A continuación se presenta información seleccionada en relación al otro activo intangible:

OTRA INFORMACION DE OTROS ACTIVOS INTANGIBLES
(Millones de euros)

	31-12-2018	31-12-2017
Activos en uso completamente amortizados	654	304
Compromisos de adquisición de elementos de activo intangible	No significativos	No significativos
Activos con restricciones a la titularidad	No significativos	No significativos

Test de deterioro de la UGE bancaria

A efectos de analizar el valor recuperable de la UGE del negocio bancario, la Entidad realiza un ejercicio periódico de asignación de los fondos propios de la Entidad en base a los modelos internos de capital regulatorio, los cuales toman en consideración los riesgos asumidos por cada uno de los negocios. Dicho importe a recuperar de la UGE se compara con su importe recuperable con el fin de determinar la posible existencia de deterioro.

El valor recuperable se determina en base al valor en uso, el cual ha sido determinado mediante un modelo de descuento de los dividendos esperados a medio plazo obtenidos a partir de la proyección presupuestaria en un horizonte temporal de 5 años. Adicionalmente, con carácter semestral, se realiza un ejercicio de actualización de las proyecciones para incorporar las posibles desviaciones al modelo.

Las proyecciones emplean hipótesis basadas en los datos macroeconómicos aplicables a la actividad de la Entidad, contrastadas mediante fuentes externas de reconocido prestigio y la información interna de las propias entidades. A continuación se resumen los rangos de hipótesis empleados, así como los rangos de sensibilidad de contraste:

HIPÓTESIS EMPLEADAS Y ESCENARIOS DE SENSIBILIDAD UGE BANCARIA
(Porcentaje)

	31-12-2018	31-12-2017	SENSIBILIDAD
Tasa de descuento *	9,0%	9,3%	[-1,5%; + 1,5%]
Tasa de crecimiento **	2,0%	2,0%	[-0,5%; + 0,5%]
Margen de intereses sobre activos totales medios (NIM)	[1,29% - 1,60%]	[1,27% - 1,60%]	[-0,5%; + 0,5%]
Coste del riesgo (CoR) ***	[0,09% - 0,33%]	[0,39% - 0,37%]	[-0,1%; + 0,1%]

(*) Calculada sobre el tipo de interés del bono alemán a 10 años, más una prima de riesgo.
(**) Corresponde con la tasa de crecimiento del flujo normalizado, utilizado para calcular el valor residual.
(***) Coste del riesgo impactado por liberaciones singulares (sin considerarlas sería [0,09% - 0,22%])

Al cierre del ejercicio se ha constatado que las proyecciones utilizadas en el anterior test y la realidad no hubieran afectado a las conclusiones del anterior análisis. Asimismo, de los ejercicios de sensibilidad no se ha puesto de manifiesto la necesidad de realizar dotaciones al cierre del ejercicio, incluso en escenarios adversos.

18. Otros activos y pasivos

La composición del saldo de estos capítulos de los balances es la siguiente:

DETALLE DE OTROS ACTIVOS Y PASIVOS
(Miles de euros)

	31-12-2018	31-12-2017
Contratos de seguros vinculados a pensiones	**2.055.883**	**2.117.090**
Existencias	**13.006**	**6.345**
Resto de otros activos	**1.414.426**	**1.018.056**
Periodificaciones	729.047	803.394
de las que: Derrama del Fondo de Garantía de depósitos a liquidar en los próximos 3 años	*108.926*	*143.062*
Operaciones en camino	129.817	90.562
Otros	555.562	124.100
TOTAL OTROS ACTIVOS	**3.483.315**	**3.141.491**
Periodificaciones	**751.637**	**767.269**
Operaciones en camino	**806.666**	**821.685**
Otros	**68.725**	**39.454**
TOTAL OTROS PASIVOS	**1.627.028**	**1.628.408**

19. Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta

El detalle del movimiento del saldo de este epígrafe es el siguiente:

MOVIMIENTO DE ACTIVOS NO CORRIENTES EN VENTA

(Miles de euros)

	2018			2017		
	ACTIVOS PROCEDENTES DE REGULARIZACIONES CREDITICIAS			ACTIVOS PROCEDENTES DE REGULARIZACIONES CREDITICIAS		
	DERECHOS DE REMATE (1)	RESTO	OTROS ACTIVOS (2)	DERECHOS DE REMATE (1)	RESTO	OTROS ACTIVOS (2)
Coste bruto						
Saldo al inicio del ejercicio	569.772	177.681	350.157	680.940	164.553	417.072
Altas	166.519	9.843	45.667	536.218	25.983	6.836
Bajas del ejercicio	(441.627)	(29.602)	(57.232)	(622.520)	(35.207)	(62.628)
Bajas por aportación (5)	(3.936)	(113.356)	(240.230)			
Traspasos y otros (3)	(23.908)	14.488	22.685	(24.866)	22.352	(11.123)
SALDO AL CIERRE DEL EJERCICIO	266.820	59.054	121.047	569.772	177.681	350.157
Fondo de deterioro						
Saldo al inicio del ejercicio	(96.331)	(41.515)	(104.115)	(124.737)	(41.086)	(144.749)
Dotaciones (Nota 37)	(3.126)	(11.488)	(28.475)	(15.574)	(18.579)	(29.078)
Recuperaciones (Nota 37)	9.734	6.498	7.644	17.052	13.798	26.384
Baja por aportación (5)	0	26.094	72.894			
Traspasos y otros (4)	35.901	6.000	15.527	26.928	(182)	24.501
Utilizaciones	0	4.697	13.117		4.534	18.827
SALDO AL CIERRE DEL EJERCICIO	(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) Los derechos de remate se registran inicialmente por el valor neto por el que se registrará el activo en el momento en que se produzca la adjudicación definitiva.
(2) Incluye principalmente: participaciones reclasificadas a activo no corriente en venta, activos procedentes de la finalización de contratos de arrendamiento operativo y oficinas cerradas.
(3) Corresponden principalmente a la reclasificación del Derecho de Remate a "Otros Activos procedentes de regularizaciones crediticias" o a « Inversiones Inmobiliarias», en el momento en que un inmueble es puesto en régimen de alquiler (véase Nota 16).
(4) Incluyen las provisiones constituidas para la cobertura del riesgo de insolvencia de operaciones crediticias de CaixaBank, canceladas mediante la adquisición de activos inmobiliarios por parte de BuildingCenter.
(5) Véase Nota 1.8 - "Acuerdo de venta a Lone Star"

A continuación se detallan los activos procedentes de regularizaciones crediticias sin considerar su fondo de deterioro, según su antigüedad, determinada a partir de la fecha de adjudicación:

ANTIGÜEDAD ACTIVOS ADJUDICADOS

(Miles de euros)

	31-12-2018		31-12-2017	
	Nº DE ACTIVOS	IMPORTE BRUTO	Nº DE ACTIVOS	IMPORTE BRUTO
Hasta 1 año	61	9.358	2.870	267.414
Entre 1 y 2 años	1.081	100.914	1.868	155.105
Entre 2 y 5 años	1.694	151.892	2.190	186.618
Más de 5 años	861	63.710	1.632	138.316
TOTAL	**3.697**	**325.874**	**8.560**	**747.453**

20. Pasivos financieros

El detalle de los saldos de este epígrafe es el siguiente:

DETALLE DE PASIVOS FINANCIEROS A COSTE AMORTIZADO 31-12-2018

(Miles de euros)

		AJUSTES POR VALORACIÓN				
	SALDO BRUTO	INTERESES DEVENGADOS	MICROCOBERTURAS	COSTES TRANSACCIÓN	PRIMAS Y DESCUENTOS	SALDO EN BALANCE
Depósitos	**229.413.571**	**(114.809)**	**45.711**	**(15.582)**	**(449.960)**	**228.878.931**
Bancos centrales	28.316.381	(263.161)				28.053.220
Entidades de crédito	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
Valores representativos de deuda emitidos	**26.560.768**	**416.580**	**6.638**	**(9.835)**	**(83.219)**	**26.890.932**
Otros pasivos financieros	**4.703.606**					**4.703.606**
TOTAL	**260.677.945**	**301.771**	**52.349**	**(25.417)**	**(533.179)**	**260.473.469**

DETALLE DE PASIVOS FINANCIEROS A COSTE AMORTIZADO 31-12-2017

(Miles de euros)

		AJUSTES POR VALORACIÓN				
	SALDO BRUTO	INTERESES DEVENGADOS	MICROCOBERTURAS	COSTES TRANSACCIÓN	PRIMAS Y DESCUENTOS	SALDO EN BALANCE
Depósitos	**231.023.834**	**(1.945)**	**54.742**	**(18.377)**	**(550.148)**	**230.508.106**
Bancos centrales	29.832.380	(147.069)				29.685.311
Entidades de crédito	8.951.277	13.353			(6)	8.964.624
Clientela	192.240.177	131.771	54.742	(18.377)	(550.142)	191.858.171
Valores representativos de deuda emitidos	**27.026.138**	**413.673**	**7.541**	**(19.225)**	**(42.856)**	**27.385.271**
Otros pasivos financieros	**3.859.913**					**3.859.913**
TOTAL	**261.909.885**	**411.728**	**62.283**	**(37.602)**	**(593.004)**	**261.753.290**

20.1. Depósitos de entidades de crédito

El detalle de los saldos brutos de este epígrafe es el siguiente:

DETALLE DE DEPÓSITOS DE ENTIDADES DE CRÉDITO

(Miles de euros)

	31-12-2018	31-12-2017
A la vista	**1.218.595**	**1.382.297**
Cuentas mutuas	334	242
Otras cuentas	1.218.261	1.382.055
A plazo o con preaviso	**4.400.503**	**7.568.980**
Cuentas a plazo	2.668.147	3.348.427
De los que: cédulas hipotecarias nominativas	*0*	*20.000*
Pasivos financieros híbridos	2.786	2.517
Cesión temporal de activos	1.729.570	4.218.036
TOTAL	**5.619.098**	**8.951.277**

20.2. Depósitos a la clientela

El detalle de los saldos brutos de este epígrafe es el siguiente:

DETALLE DE DEPÓSITOS DE LA CLIENTELA

(Miles de euros)

	31-12-2018	31-12-2017
Por naturaleza	**195.478.092**	**192.240.177**
Cuentas corrientes y otras cuentas a la vista	104.917.642	95.445.525
Cuentas de ahorro	61.168.707	56.455.565
Depósitos a plazo	25.489.833	32.546.223
de los que: cédulas hipotecarias nominativas	*2.953.044*	*3.899.367*
Pasivos financieros híbridos	1.131.186	1.848.623
Cesiones temporales (*)	2.770.724	5.944.241
Por sectores	**195.478.092**	**192.240.177**
Administraciones públicas	10.855.578	10.527.724
Sector privado (*)	184.622.514	181.712.453

(*) Incluye cesiones temporales de activos en operaciones de mercado monetario mediante entidades de contrapartida, de 361 y 5.035 millones de euros a 31 de diciembre de 2018 y a 31 de diciembre de 2017, respectivamente.

20.3. Valores representativos de deuda emitidos

El detalle de los saldos brutos de este epígrafe es el siguiente:

DETALLE DE VALORES REPRESENTATIVOS DE DEUDA EMITIDOS

(Miles de euros)

	31-12-2018	31-12-2017
Cédulas hipotecarias	16.139.193	17.472.087
Cédulas territoriales	0	87.800
Bonos simples	4.345.013	3.058.390
Notas estructuradas	647.500	447.900
Pagarés	29.062	14.185
Participaciones preferentes	2.250.000	1.000.000
Deuda subordinada	3.150.000	4.945.776
TOTAL	**26.560.768**	**27.026.138**

El detalle del movimiento de los saldos de cada una de las tipologías de valores emitidos es el siguiente:

MOVIMIENTOS DE VALORES REPRESENTATIVOS DE DEUDA EMITIDOS 2018

(Miles de euros)

	CÉDULAS HIPOTECARIAS	CÉDULAS TERRITORIALES	BONOS SIMPLES	NOTAS ESTRUCTURADAS	DEUDA SUBORDINADA	PARTICIPACIONES PREFERENTES
Saldo bruto						
Saldo al inicio del ejercicio	47.770.637	6.800.000	3.956.590	553.800	4.972.363	1.000.000
Emisiones	6.573.206	2.000.000	2.000.000	317.900	1.000.000	1.250.000
Amortizaciones	(4.300.000)	(3.800.000)	(1.320.977)	(131.100)	(2.822.363)	
Diferencias de cambio y otros						
SALDO AL CIERRE DEL EJERCICIO	50.043.843	5.000.000	4.635.613	740.600	3.150.000	2.250.000
Valores recomprados						
Saldo al inicio del ejercicio	(30.298.550)	(6.712.200)	(898.200)	(105.900)	(26.587)	
Recompras	(4.858.000)	(2.000.000)		(31.700)		
Amortizaciones y otros	1.251.900	3.712.200	607.600	44.500	26.587	
SALDO AL CIERRE DEL EJERCICIO	(33.904.650)	(5.000.000)	(290.600)	(93.100)		
SALDO NETO AL CIERRE DEL EJERCICIO	**16.139.193**		**4.345.013**	**647.500**	**3.150.000**	**2.250.000**

MOVIMIENTOS DE VALORES REPRESENTATIVOS DE DEUDA EMITIDOS 2017
(Miles de euros)

	CÉDULAS HIPOTECARIAS	CÉDULAS TERRITORIALES	BONOS SIMPLES	NOTAS ESTRUCTURADAS	DEUDA SUBORDINADA	PARTICIPACIONES PREFERENTES
Saldo bruto						
Saldo al inicio del ejercicio	42.054.255	7.050.000	2.730.639	566.100	4.123.865	30.000
Emisiones	9.718.013		2.250.000	108.800	2.150.000	1.000.000
Amortizaciones	(4.001.631)	(250.000)	(1.024.049)	(121.100)	(1.301.502)	(30.000)
Diferencias de cambio y otros						
SALDO AL CIERRE DEL EJERCICIO	47.770.637	6.800.000	3.956.590	553.800	4.972.363	1.000.000
Valores recomprados						
Saldo al inicio del ejercicio	(23.344.856)	(6.962.200)	(1.015.700)	(36.100)	(34.204)	(20.000)
Recompras	(7.427.500)		(11.100)	(78.200)		
Amortizaciones y otros	473.806	250.000	128.600	8.400	7.617	20.000
SALDO AL CIERRE DEL EJERCICIO	(30.298.550)	(6.712.200)	(898.200)	(105.900)	(26.587)	0
SALDO NETO AL CIERRE DEL EJERCICIO	**17.472.087**	**87.800**	**3.058.390**	**447.900**	**4.945.776**	**1.000.000**

El detalle de las emisiones de participaciones preferentes se presenta a continuación:

DETALLE DE EMISIONES DE PARTICIPACIONES PREFERENTES
(Miles de euros)

FECHA DE EMISIÓN	VENCIMIENTOS	IMPORTE NOMINAL	TIPO DE INTERÉS NOMINAL	IMPORTE PENDIENTE DE AMORTIZACIÓN 31-12-2018	31-12-2017
Junio 2017 *	Perpetuo	1.000.000	6,75%	1.000.000	1.000.000
Marzo 2018 *	Perpetuo	1.250.000	5,25%	1.250.000	0
PARTICIPACIONES PREFERENTES				2.250.000	1.000.000
Valores propios comprados				0	
TOTAL				**2.250.000**	**1.000.000**

(*) Emisión perpetua colocada entre inversores institucionales en mercados organizados, con cupón discrecional, que pueden ser amortizadas en determinadas circunstancias a opción de la Entidad y, en cualquier caso, serán convertidas en acciones ordinarias de nueva emisión de la entidad si el CET1 fuera inferior al marcado en cada emisión.

El detalle de las emisiones de deuda subordinada se presenta a continuación:

DETALLE DE EMISIONES DE DEUDA SUBORDINADA
(Miles de euros)

FECHA DE EMISIÓN	VENCIMIENTO	IMPORTE NOMINAL	TIPO DE INTERÉS NOMINAL	IMPORTE PENDIENTE DE AMORTIZACIÓN 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	
DEUDA SUBORDINADA				3.150.000	4.972.363
Valores propios comprados					(26.587)
TOTAL				**3.150.000**	**4.945.776**

20.4. Otros pasivos financieros

La composición del saldo de este epígrafe de los balances es la siguiente:

DETALLE DE OTROS PASIVOS FINANCIEROS
(Miles de euros)

	31-12-2018	31-12-2017
Obligaciones a pagar	2.044.027	1.935.872
Del que: Aportaciones y derramas al FGD pendientes de pago	*337.100*	*357.027*
Fianzas recibidas	9.353	8.262
Cámaras de compensación	905.675	466.163
Cuentas de recaudación	1.208.987	765.158
Cuentas especiales	388.555	515.078
Otros conceptos	147.009	169.380
TOTAL	**4.703.606**	**3.859.913**

21. Provisiones

El detalle del movimiento del saldo de este epígrafe es el siguiente:

MOVIMIENTO DE PROVISIONES 2018

(Miles de euros)

	FONDOS A 31-12-2017	1ª APLICACIÓN DE CIRCULAR 4/2017 DE BANCO DE ESPAÑA (NOTA 1)	FONDOS AJUSTADOS A 01-01-2018	DOTACIÓN CON CARGO A RESULTADOS	REVERSIÓN CON CARGO A RESULTADOS	OTRAS DOTACIONES (NOTA 27)	(GANANCIAS)/ PÉRDIDAS ACTUARIALES	UTILIZACIÓN DE FONDOS	TRASPASOS Y OTROS	FONDOS A 31-12-2018
Provisiones para pensiones y otras obligaciones de prestaciones definidas post-empleo	2.105.931		2.105.931			33.826	(85.850)	(115.371)	48.342	1.986.878
Provisiones para otras retribuciones a los empleados a largo plazo	1.222.557		1.222.557	83.789		2.531		(231.270)	(5.976)	1.071.631
Provisiones para cuestiones procesales y litigios por impuestos pendientes	727.621		727.621	203.387	(120.851)	0	0	(169.659)	53	640.551
Contingencias legales	495.486		495.486	174.208	(120.007)			(127.725)	(48)	421.914
Provisiones para impuestos	232.135		232.135	29.179	(844)			(41.934)	101	218.637
Provisión por compromisos y garantías concedidos	261.948	10.837	272.785	125.880	(156.350)	0	0	0	230	242.545
Restantes provisiones	386.542		386.542	308.952	(193.548)			(309.287)	163.664	356.323
TOTAL FONDOS	**4.704.599**	**10.837**	**4.715.436**	**722.008**	**(470.749)**	**36.357**	**(85.850)**	**(825.587)**	**206.313**	**4.297.928**

MOVIMIENTO DE PROVISIONES 2017

(Miles de euros)

	FONDOS A 31-12-2016	DOTACIÓN CON CARGO A RESULTADOS	OTRAS DOTACIONES (*)	(GANANCIAS)/ PÉRDIDAS ACTUARIALES	UTILIZACIÓN DE FONDOS	TRASPASOS Y OTROS	A	FONDOS 31-12-2017
Pensiones y otras obligaciones definidas post-empleo	2.026.667		33.250	117.318	(120.210)	48.906		2.105.931
Otras retribuciones a los empleados a largo plazo	972.301	465.373	280		(213.187)	(2.210)		1.222.557
Cuestiones procesales y litigios por impuestos pendientes	629.526	229.680			(166.127)	34.542		727.621
Cuestiones procesales	342.835	220.706			(97.637)	29.582		495.486
Provisiones para impuestos	286.691	8.974			(68.490)	4.960		232.135
Compromisos y garantías concedidos	220.034	46.951				(5.037)		261.948
Restantes provisiones	721.775	(270.891)			(350.293)	285.951		386.542
TOTAL FONDOS	**4.570.303**	**471.113**	**33.530**	**117.318**	**(849.817)**	**362.152**		**4.704.599**

(*)	Coste por intereses de fondos de pensiones (Nota 27)	35.405
	Gastos de personal	(1.875)
	Total Otras dotaciones	33.530

21.1. Pensiones y otras obligaciones definidas post-empleo

La Entidad mantiene compromisos con determinados empleados o sus derechohabientes para complementar las prestaciones del sistema público de Seguridad Social en materia de jubilación, incapacidad permanente, viudedad y orfandad.

Los compromisos por retribuciones post-empleo de prestación definida de la Entidad tienen la siguiente naturaleza:

- Compromisos con empleados y exempleados de Entidad cubiertos mediante contratos de seguros con entidades pertenecientes o no al Grupo, procedentes en su mayoría de procesos de fusión. En estos casos, el tomador es la Entidad y la gestión de los mismos y la asunción de sus riesgos, se lleva a cabo a través de cada una de las entidades aseguradoras.
- El resto de compromisos atribuidos a los negocios en España están instrumentados a través del Plan de Pensiones de Empleo de CaixaBank y que mayoritariamente asegura sus riesgos mediante contratos de seguros con VidaCaixa. CaixaBank tiene responsabilidades sobre la gobernanza del Plan y la ejerce a través de la participación en la Comisión de Control del mismo.
- Al encontrarse la mayoría de los compromisos cubiertos a través de contratos de seguro, la Entidad no se expone a riesgos inusuales de mercado ni es necesario que aplique técnicas de correlación de activos-pasivos o permutas de longevidad. Al final del ejercicio el valor razonable de los contratos de seguros vinculados a pensiones y el valor razonable de los activos afectos corresponden a pólizas de seguro de entidades el Grupo y del resto de entidades respectivamente.

El detalle del movimiento del saldo de este epígrafe es el siguiente:

MOVIMIENTOS DE FONDOS PARA PENSIONES Y OBLIGACIONES SIMILARES - 2018
(Miles de euros)

	OBLIGACIONES POR PRESTACIÓN DEFINIDA	VALOR RAZONABLE DE LOS ACTIVOS AFECTOS	(ACTIVO)/PASIVO NETO POR PRESTACIÓN DEFINIDA
BALANCE AL INICIO	2.148.378	42.447	2.105.931
Incluido en pérdidas y ganancias			
Coste (ingreso) de los intereses	34.693	867	33.826
COMPONENTES DEL COSTE EN LA PRESTACIÓN DEFINIDA RECONOCIDO EN PÉRDIDAS Y GANANCIAS	34.693	867	33.826
Revalorizaciones incluidas en el estado de ingresos y gastos reconocidos			
(Ganancias)/Pérdidas actuariales por experiencia	(96.450)	(11.150)	(85.300)
(Ganancias)/Pérdidas actuariales por hipótesis financieras	(550)		(550)
COMPONENTES DEL COSTE EN LA PRESTACIÓN DEFINIDA RECONOCIDO EN EL PATRIMONIO NETO	(97.000)	(11.150)	(85.850)
Otros			
Aportaciones al Plan		10.560	(10.560)
Pagos del Plan	(116.857)	(1.486)	(115.371)
Liquidaciones *	(1.864)	(1.864)	0
Transacciones	58.902		58.902
TOTAL OTROS	(59.819)	7.210	(67.029)
BALANCE AL CIERRE	**2.026.252**	**39.374**	**1.986.878**

De los que: Compromisos causados	2.001.222
De los que: Compromisos no causados	25.030

(*) El concepto de liquidaciones corresponde principalmente a las prestaciones liquidadas con el colectivo del subplan B (prestación definida) del Plan de Pensiones de Empleo de CaixaBank.

MOVIMIENTO DE FONDOS DE PENSIONES Y OBLIGACIONES SIMILARES - 2017
(Miles de euros)

	OBLIGACIONES POR PRESTACIÓN DEFINIDA	VALOR RAZONABLE DE LOS ACTIVOS AFECTOS	(ACTIVO)/PASIVO NETO POR PRESTACIÓN DEFINIDA
BALANCE AL INICIO	2.102.014	75.347	2.026.667
Incluido en pérdidas y ganancias			
Coste de los servicios del ejercicio corriente	447		447
Coste (ingreso) de los intereses	34.290	1.487	32.803
COMPONENTES DEL COSTE DE LA PRESTACIÓN DEFINIDA RECONOCIDA EN PÉRDIDAS Y GANANCIAS	34.737	1.487	33.250
Revalorizaciones incluidas en el estado de ingresos y gastos reconocidos			
(Ganancias)/Pérdidas actuariales por hipótesis financieras	106.793	(10.525)	117.318
COMPONENTES DEL COSTE DE LA PRESTACIÓN DEFINIDA RECONOCIDA EN PATRIMONIO NETO	106.793	(10.525)	117.318
Otros			
Pagos del Plan	(121.811)	(1.601)	(120.210)
Liquidaciones *	(40.271)	(36.255)	(4.016)
Transacciones	66.916	13.994	52.922
TOTAL OTROS	(95.166)	(23.862)	(71.304)
BALANCE AL CIERRE	**2.148.378**	**42.447**	**2.105.931**

De los que: Compromisos causados	2.113.061
De los que: Compromisos no causados	35.317

(*) El concepto de liquidaciones corresponde principalmente a las prestaciones liquidadas con el colectivo del subplan B (prestación definida) del Plan de Pensiones de Empleo de CaixaBank.

El valor de las obligaciones de prestación definida se ha determinado aplicando los siguientes criterios:

- Se ha utilizado como método de cálculo el 'método de la unidad de crédito proyectada', que contempla cada año de servicio como generador de una unidad adicional de derecho a las prestaciones y valora cada unidad de forma separada.
- La edad estimada de jubilación para cada empleado es la primera a la que tiene derecho a jubilarse o la pactada, en su caso.
- Las hipótesis actuariales utilizadas son insesgadas y compatibles entre sí.

Las hipótesis utilizadas en los cálculos referentes a los negocios en España son las siguientes:

HIPÓTESIS ACTUARIALES

	2018	2017
Tipo de descuento largo plazo (1)	1,64%	1,66%
Tipo de descuento corto plazo (1)	0,05%	0,12%
Tablas de mortalidad	PERM-F/2000 - P	PERM-F/2000 - P
Tasa anual de revisión de pensiones (2)	0% - 2%	0% - 2%
I.P.C. anual acumulativo	1,2% 2018, 1,8% 2019 y siguientes	1,2% 2017, 1,8% 2018, 1,8% 2019 y siguientes
Tasa de crecimiento de los salarios	1,25% 2018; IPC + 0,5% 2019 y siguientes	1,75% 2017; 2% 2018; IPC + 0,5% 2019 y siguientes

(1) Tipo resultante de la utilización de una curva de tipos construida a partir de bonos corporativos de alta calidad crediticia, de la misma moneda y plazo que los compromisos asumidos, considerando para el 2018 una duración de las obligaciones post-empleo de 12,1 años y de 2,3 años para las obligaciones a largo plazo (12,2 y 2,6 años, respectivamente, para el 2017).
(2) Dependiendo de cada compromiso.

A continuación se presenta un análisis de sensibilidad del valor de las obligaciones sobre las principales hipótesis basado en el 'método de la unidad de crédito proyectada', que se corresponde con el mismo método utilizado para calcular el valor de las obligaciones de prestación definida. Para determinar el análisis de sensibilidad se ha procedido a replicar el cálculo del valor de las obligaciones modificando la variable en cuestión y se han mantenido constantes el resto de hipótesis actuariales. Una limitación de este método es que es improbable que el cambio de una variable se produzca de manera aislada, dado que algunas de las variables podrían estar correlacionadas:

SENSIBILIDAD DE LAS OBLIGACIONES ACTUARIALES
(Miles de euros)

	+50 ppbb	-50 ppbb
Tasa de descuento	(118.305)	131.933
Tasa anual de revisión de pensiones	95.494	(86.278)

La estimación del valor razonable de los contratos de seguros vinculados a pensiones y del valor razonable de los activos afectos considera el valor de los pagos futuros asegurados descontados, al estar casados los flujos previstos de pagos garantizados por la compañía de seguros en la que están suscritas las correspondientes pólizas a los flujos futuros previstos de las obligaciones. Por este motivo, los posibles cambios razonables al cierre del ejercicio en la tasa de descuento tendría el mismo efecto en el valor razonable de los contratos de seguros vinculados a pensiones y el valor razonable de los activos afectos.

No ha existido ningún cambio en los métodos e hipótesis utilizadas en la preparación del análisis de sensibilidad del ejercicio actual con respecto al ejercicio anterior.

A continuación se indica la estimación del pago de las prestaciones previsto para los próximos 10 años:

PAGOS PREVISTOS POR COMPROMISOS POST-EMPLEO
(Miles de euros)

	2019	2020	2021	2022	2023	2024-2028
Pagos estimados por compromisos post-empleo	124.192	121.624	119.346	116.826	113.919	520.747

21.2. Provisiones para otras retribuciones a los empleados

La Entidad mantiene fondos para la cobertura de los compromisos de sus programas de prejubilación, tanto en materia de salarios como de otras cargas sociales, desde el momento de su prejubilación hasta alcanzar la edad establecida en los acuerdos. También hay constituidos fondos para cubrir premios de antigüedad y otros compromisos con el personal activo. A continuación se detallan los principales programas sobre los que se mantienen fondos:

PROGRAMAS DE PREJUBILACIÓN
(Millones de euros)

	EJERCICIO DE REGISTRO	NÚMERO DE PERSONAS AFECTAS	DOTACIÓN INICIAL
Acuerdo laboral 17-07-2014	2014	500	182
Acuerdo laboral de restructuración personal Barclays Bank 2015	2015	968	187
Acuerdo laboral 29-06-2015 (reorganización territorial de la plantilla)	2015	700	284
Plan de desvinculaciones voluntarias incentivadas 16-04-2016	2016	371	160
Acuerdo laboral 29-07-2016	2016	386	121
Plan de desvinculaciones voluntarias incentivadas 10-01-2017	2017	350	152
Acuerdo laboral 28-04-2017 - Desvinculaciones 2017	2017	630	311
Acuerdo laboral 28-04-2017 - Desvinculaciones 2018	2018	137	67

El detalle del movimiento del saldo de este epígrafe es el siguiente:

CONCILIACIÓN DE SALDOS DE OTRAS RETRIBUCIONES A LOS EMPLEADOS A LARGO PLAZO
(Miles de euros)

	(ACTIVO)/PASIVO NETO POR PRESTACIÓN DEFINIDA	
	2018	2017
BALANCE AL INICIO	1.222.557	972.301
Incluido en pérdidas y ganancias		
Coste de los servicios del ejercicio corriente	4.792	(2.320)
Coste por servicios pasados	78.997	471.420
Coste (ingreso) de los intereses	2.531	2.602
Revaloraciones (Ganancias)/Pérdidas	(5.090)	(7.865)
COMPONENTES DEL COSTE DE LA PRESTACIÓN DEFINIDA RECONOCIDO EN PÉRDIDAS Y GANANCIAS	81.230	463.837
Otros		
Pagos del Plan	(231.270)	(213.187)
Transacciones	(886)	(394)
TOTAL OTROS	(232.156)	(213.581)
BALANCE AL CIERRE	**1.071.631**	**1.222.557**
De los que: Con el personal prejubilado	633.228	730.876
De los que: Indemnizaciones por cese	229.346	252.850
De los que: Garantías complementarias y convenios especiales	90.737	122.059
De los que: Premios de antigüedad y otros compromisos	58.532	55.976
De los que: Otros compromisos procedentes de Barclays Bank, SAU	59.788	60.796

21.3. Provisiones para cuestiones procesales y litigios por impuestos pendientes

Dada la naturaleza de estas obligaciones, el calendario esperado de salidas de recursos económicos, en caso de producirse, es incierto.

Provisiones para cuestiones procesales

La Entidad es objeto de demandas y se ve inmerso en procedimientos judiciales derivados del curso normal de sus negocios, incluidos procedimientos derivados de su actividad crediticia, las relaciones laborales y otras cuestiones comerciales o fiscales. En este contexto, hay que considerar que el resultado de los procedimientos judiciales es incierto. Con la información disponible la Entidad considera que ha estimado de forma fiable las obligaciones asociadas a cada procedimiento y ha reconocido, cuando así se requiere, provisiones adecuadas que cubren razonablemente los pasivos que pudieran derivarse, en su caso, de estas situaciones fiscales y legales. Asimismo, considera que las responsabilidades que pudieran derivarse de dichos procedimientos no tendrán, en conjunto, un efecto significativo adverso en los negocios, la situación financiera ni en los resultados de las operaciones de la Entidad.

Provisiones para impuestos

La composición del saldo de este epígrafe de los balances es la siguiente:

DETALLE DE PROVISIONES PARA IMPUESTOS

(Miles de euros)

	31-12-2018	31-12-2017
Actas de la Inspección de Tributos de los ejercicios 2004 a 2006 (1)	33.171	33.171
Actas de la Inspección de Tributos de los ejercicios 2007 a 2009 (2)	11.713	11.533
Actas de la Inspección de Tributos de los ejercicios 2010 a 2012 (3)	13.496	14.758
Impuesto sobre Depósitos	17.788	53.083
Otros	142.469	119.590
TOTAL	**218.637**	**232.135**

(1) Corresponde al riesgo máximo que pueda derivarse de las Actas firmadas en disconformidad relativas al Impuesto sobre Sociedades e Impuesto sobre el Valor Añadido derivadas de las actuaciones de comprobación realizadas por la Inspección de Tributos que finalizaron en el ejercicio 2010. Durante el ejercicio 2017 la Audiencia Nacional dictó Sentencias parcialmente estimatorias en relación con ambos impuestos que fueron recurridas ante el Tribunal Supremo.

(2) Corresponde al riesgo máximo que pueda derivarse de las Actas firmadas en disconformidad relativas al Impuesto sobre Sociedades e Impuesto sobre el Valor Añadido derivadas de las actuaciones de comprobación realizadas por la Inspección de Tributos que finalizaron en el ejercicio 2013. Las Actas relativas al Impuesto sobre el Valor Añadido se encuentran recurridas ante el Tribunal Supremo y la Audiencia Nacional ha dictado Sentencia parcialmente estimatoria en relación con las Actas del Impuesto sobre Sociedades.

(3) Durante el ejercicio 2017 finalizaron las actuaciones de comprobación, habiéndose interpuesto reclamaciones económico-administrativas contra las Actas firmadas en disconformidad en relación con el Impuesto sobre Sociedades y el Impuesto sobre el Valor Añadido.

Como consecuencia de las diferentes interpretaciones posibles que puedan darse a la normativa fiscal aplicable a las operaciones realizadas por entidades financieras, pueden existir determinados pasivos fiscales de carácter contingente que no son susceptibles de cuantificación objetiva. La Dirección de la Entidad estima que las provisiones constituidas son suficientes para la cobertura de los citados pasivos contingentes.

21.4. Provisión por compromisos y garantías concedidos

En este capítulo se registran las provisiones por riesgo de crédito de las garantías y compromisos contingentes concedidos (Nota 24).

21.5. Resto de provisiones

A continuación se detalla el contenido de los apartados principales de este epígrafe, cuyo calendario esperado de salidas de recursos económicos, en caso de producirse, es incierto.

Quebrantos por acuerdos no formalizados y otros riesgos

Durante los ejercicios 2015 y 2016, la Entidad registró un total de 625 millones de euros para la cobertura del valor estimado de los desembolsos que se espera pudieran derivarse del procedimiento judicial en el que se está ejercitando una acción colectiva de cesación en la aplicación de las clausulas suelo que existen en determinadas hipotecas de la Entidad, en cuya estimación se consideró la evolución del proceso y la incertidumbre existente asociada al mismo, contándose con el contraste de un experto independiente.

En el ejercicio 2017, y siguiendo lo establecido en el Real Decreto-Ley 1/2017, de 20 de enero, de medidas urgentes de protección de los consumidores en materia de cláusulas suelo, la Entidad implementó el código de buenas prácticas creando un departamento o servicio especializado que opera con un procedimiento ágil en relación con las reclamaciones presentadas en el ámbito de este Real Decreto-ley, de forma que se pueda atender y dar respuesta a sus clientes en el plazo establecido. El procedimiento establecido está en funcionamiento, se continúan revisando los expedientes, comunicando a los clientes su resolución y realizando las devoluciones cuando corresponde. El importe de dicha provisión pagado en 2018 asciende a 107 millones de euros.

Procesos judiciales en curso

El valor unitario al cierre del ejercicio de la provisión para la cobertura de las obligaciones que puedan derivarse de diferentes procesos judiciales en curso no es significativo.

22. Patrimonio neto

22.1. Fondos propios

Capital Social

A continuación se presenta información seleccionada sobre las magnitudes y naturaleza del capital social:

INFORMACIÓN SOBRE CAPITAL SOCIAL

	31-12-2018	31-12-2017
Número de acciones suscritas y desembolsadas (unidades) (1)	5.981.438.031	5.981.438.031
Valor nominal por acción (euros)	1	1
Cotización al cierre del ejercicio (euros)	3,164	3,889
Capitalización bursátil al cierre del ejercicio, excluida la autocartera (millones de euros) (2)	18.916	23.262

(1) La totalidad de las acciones está representada mediante anotaciones en cuenta, siendo todas simétricas en cuanto a derechos.
(2) Las acciones de CaixaBank están admitidas a cotización en el mercado continuo, formando parte del Ibex-35.

Ganancias acumuladas, Reservas de revalorización y Otras reservas

El detalle de los saldos de estos epígrafes es el siguiente:

DETALLE DE RESERVAS

(Miles de euros)

	31-12-2018	31-12-2017
Reserva Legal (1)	1.196.288	1.196.288
Reserva Indisponible financiación a clientes para adquisición de acciones propias	2.608	3.452
Otras reservas indisponibles (2)	508.796	508.798
Reserva de Libre disposición	1.164.669	1.225.291
TOTAL	**2.872.361**	**2.933.829**

(1) Al cierre del ejercicio 2018, la reserva legal alcanza los mínimos requeridos por la Ley de Sociedades de Capital.
(2) Incluyen 508.736 miles de euros asociadas a los fondo de comercio de Morgan Stanley, Bankpime y Banca Cívica.

Otros instrumentos de patrimonio neto

El valor de las acciones no entregadas correspondientes a los programas de retribución variable basados en acciones se detalla a continuación:

DETALLE DE OTROS INSTRUMENTOS DE PATRIMONIO NETO

(Miles de euros)

	31-12-2018	31-12-2017
Valor de las acciones no entregadas	19.205	10.054

Valores Propios

El detalle del movimiento del saldo de este epígrafe es el siguiente:

MOVIMIENTO DE AUTOCARTERA - 2018
(Miles de euros)

	2017	ADQUISICIÓN Y OTROS	ENAJENACIONES Y OTROS **	2018
Número de acciones propias	3.520.392	28.720	(940.872)	2.608.240
% del capital social *	0,059%	0,000%	(0,016%)	0,043%
Coste / Venta	11.619	118	(2.975)	8.762

MOVIMIENTO DE AUTOCARTERA - 2017
(Miles de euros)

	2016	ADQUISICIÓN Y OTROS	ENAJENACIONES Y OTROS **	2017
Número de acciones propias	4.296.217	10.430	(786.255)	3.520.392
% del capital social *	0,072%	0,000%	(0,013%)	0,059%
Coste / Venta	14.241	40	(2.662)	11.619

(*) Porcentaje calculado sobre el nº de acciones totales de CaixaBank al cierre de los respectivos ejercicios.
(**) Los resultados obtenidos por las operaciones con la autocartera en el ejercicio 2018 han sido plusvalías de 308 miles de euros y se han registrado en «Otras Reservas - Reservas de libre disposición» (plusvalías de 34 miles de euros en 2017).

Adicionalmente, el número de acciones propias aceptadas en concepto de garantía de financiaciones concedidas por la Entidad y las acciones propias propiedad de terceros pero gestionadas por alguna sociedad de la Entidad eran las siguientes:

CARTERA DE ACCIONES PROPIAS ACEPTADAS EN CONCEPTO DE GARANTIA Y EN PROPIEDAD DE TERCEROS GESTIONADAS
(Miles de acciones / Miles de euros)

	CARTERA DE ACCIONES PROPIAS ACEPTADAS EN CONCEPTO DE GARANTÍA		CARTERA DE ACCIONES PROPIAS PROPIEDAD DE TERCEROS GESTIONADA POR EL GRUPO	
	31-12-2018	31-12-2017	31-12-2018	31-12-2017
Número de acciones propias	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. Otro resultado global acumulado

A continuación se presenta el movimiento del saldo de este epígrafe:

MOVIMIENTO OTRO RESULTADO GLOBAL ACUMULADO - 2018

(Miles de euros)

	SALDO 31-12-2017	1ª APLICACIÓN CIRCULAR 4/2017 DE BANCO DE ESPAÑA (NOTA 1)	SALDO AJUSTADO A 01-01-2018	IMPORTES TRANSFERIDOS A LA CUENTA DE RESULTADOS (DESPUÉS DE IMPUESTOS)	IMPORTES TRANSFERIDOS A RESERVAS	PASIVOS /ACTIVOS FISCALES DIFERIDOS	PLUSVALÍAS Y MINUSVALÍAS POR VALORACIÓN (ANTES DE IMPUESTOS)	SALDO 31-12-2018
ELEMENTOS QUE NO SE RECLASIFICARÁN EN RESULTADOS		**(386.983)**	**(386.983)**	**(685.724)**	**(16.394)**	**40.158**		**(1.048.943)**
Ganancias o pérdidas actuariales en planes de pensiones de prestaciones definidas					**(16.394)**	**4.918**		**(11.476)**
Cambios del valor razonable de los instrumentos de patrimonio valorados a valor razonable con cambios en otro resultado global		**(386.983)**	**(386.983)**	**(685.724)**		**35.240**		**(1.037.467)**
ELEMENTOS QUE PUEDEN RECLASIFICARSE EN RESULTADOS	**24.965**	**386.026**	**410.991**	**(70.017)**		**(2.691)**	**(74.523)**	**263.760**
Conversión en divisas	**(1.270)**		**(1.270)**			**15**	**1.455**	**200**
Derivados de cobertura. Reserva de cobertura de flujos de efectivo	**16.657**		**16.657**	**49.680**		**(18.761)**	**(22.461)**	**25.115**
Cambios en el valor razonable de los instrumentos de deuda valorados a valor razonable con cambios en otro resultado global		**395.604**	**395.604**	**(119.697)**		**16.055**	**(53.517)**	**238.445**
Activos financieros disponibles para la venta	**9.578**	**(9.578)**						
Instrumentos de patrimonio	(386.026)	386.026						
Valores representativos de deuda	395.604	(395.604)						
TOTAL	**24.965**	**(957)**	**24.008**	**(755.741)**	**(16.394)**	**37.467**	**(74.523)**	**(785.183)**

MOVIMIENTO OTRO RESULTADO GLOBAL - 2017

(Miles de euros)

	SALDO 31-12-2016	IMPORTES TRANSFERIDOS A LA CUENTA DE RESULTADOS (DESPUÉS DE IMPUESTOS)	IMPORTES TRANSFERIDOS A RESERVAS	PASIVOS/ ACTIVOS FISCALES DIFERIDOS	PLUSVALÍAS Y MINUSVALÍAS POR VALORACIÓN (ANTES DE IMPUESTOS)	SALDO A 31-12-2017
Activos financieros disponibles para la venta	**133.676**	**102.199**		**65.267**	**(291.564)**	**9.578**
Instrumentos de patrimonio	(312.322)	91.228		38.968	(203.900)	(386.026)
Valores representativos de deuda	445.998	10.971		26.299	(87.664)	395.604
Coberturas de flujos de efectivo	**25.880**	**(42.326)**		**(11.488)**	**44.591**	**16.657**
Diferencias de cambio	**1.416**			**27**	**(2.713)**	**(1.270)**
Ganancias (Pérdidas) actuariales en planes de pensiones			**55.933**		**(55.933)**	
TOTAL	**160.972**	**59.873**	**55.933**	**53.806**	**(305.619)**	**24.965**

23. Situación fiscal

23.1. Consolidación fiscal

El grupo de consolidación fiscal del Impuesto sobre Sociedades incluye a CaixaBank, como sociedad dominante, y como dependientes a aquellas entidades españolas que cumplen los requisitos exigidos al efecto por la normativa reguladora. El resto de las sociedades del Grupo presentan sus declaraciones de acuerdo con la normativa fiscal aplicable.

Asimismo, CaixaBank y algunas de sus entidades dependientes forman parte del grupo de consolidación fiscal del IVA desde el ejercicio 2008; siendo CaixaBank la entidad dominante.

23.2. Ejercicios sujetos a inspección fiscal

Con fecha 24 de julio de 2018 la Administración Tributaria española comunicó a CaixaBank el inicio de un procedimiento inspector en relación con los principales impuestos que le son de aplicación de los ejercicios 2013 a 2015, ambos inclusive. De acuerdo con lo anterior, La Entidad, en referencia a sus actividades en España tiene abiertos a Inspección los ejercicios 2016 y siguientes de los principales impuestos que le son de aplicación.

Asimismo, y en su condición de entidad sucesora de Banca Cívica y las Cajas que previamente aportaron su patrimonio afecto a la actividad financiera a favor de Banca Cívica, y de Banco de Valencia y Barclays Bank, éstas tienen abiertos a Inspección los ejercicios 2010 y siguientes por los principales impuestos que le son de aplicación. En la Nota 23.3 se presentan las contingencias fiscales existentes relativas a las actuaciones de comprobación finalizadas realizadas por la Inspección de Tributos.

23.3. Conciliación del resultado contable y fiscal

La conciliación del resultado contable y fiscal de la Entidad se presenta a continuación:

CONCILIACION DE LOS RESULTADOS CONTABLE Y FISCAL
(Miles de euros)

	2018	2017
Resultado antes de impuestos (A)	**1.589.715**	**1.568.353**
Aumentos/disminuciones por diferencias permanentes	**(221.421)**	**(1.115.555)**
Diferencia coste contable y fiscal de las acciones transmitidas	162.489	408
Dividendos y plusvalías sin tributación (exentos, rebajados de coste,..)	(1.101.427)	(944.723)
Imputaciones AIE's	13.441	5.182
Correcciones valorativas por deterioros filiales	817.216	(432.305)
Gastos reconocidos en cuentas de reservas	(118.359)	(37.313)
Amortización contable del fondo de comercio	204.800	204.800
Otros incrementos	57.523	104.811
Otras disminuciones	(257.104)	(16.415)
Resultado con tributación	**1.368.294**	**452.798**
Cuota del impuesto (Base imponible * 30%)	**(410.488)**	**(135.839)**
Deducciones y bonificaciones	**1.190**	**1.032**
Deducción doble imposición (dividendos y plusvalías)	1.190	1.032
Cuota del impuesto de Sociedades del ejercicio	**(409.298)**	**(134.807)**
Ajustes de impuestos	**14.972**	**7.273**
Ajustes de impuestos gastos reconocidos en cuentas de reservas	**(31.092)**	**(11.194)**
Otros impuestos	**(1.737)**	**(1.494)**
IMPUESTO SOBRE BENEFICIOS (B)	**(427.155)**	**(140.222)**
RESULTADO DESPUES DE IMPUESTOS (A) + (B)	**1.162.560**	**1.428.131**

23.4. Activos y pasivos fiscales diferidos

A continuación se presenta el movimiento del saldo de estos epígrafes:

MOVIMIENTO DE ACTIVOS FISCALES DIFERIDOS - 2018
(Miles de euros)

	31-12-2017	1ª APLICACIÓN CIRCULAR 4/2017 DE BANCO DE ESPAÑA (NOTA 1) (1)	SALDO AJUSTADO A 01-01-2018	REGULARI-ZACIONES	ALTAS POR MOVIMIEN-TOS DEL EJERCICIO	BAJAS POR MOVIMIEN-TOS DEL EJERCICIO	31-12-2018
Aportaciones a planes de pensiones	503.035		503.035	18.046	9.308		530.389
Provisión para insolvencias	4.064.400	(8.100)	4.056.300	(24.394)	13.639	(13.639)	4.031.906
Provisión para insolvencias (NIIF9)		263.949	263.949			(87.983)	175.966
Fondos para compromisos por prejubilaciones	27.465		27.465	69		(9.308)	18.226
Provisión de inmuebles adjudicados	264.096		264.096	10.919	11.532	(11.532)	275.015
Por comisiones de apertura de inversiones crediticias	8.403		8.403	(1.381)		(111)	6.911
Activos fiscales por valoración al patrimonio neto	54.038		54.038		20.875	(630)	74.283
Bases imponibles negativas	1.008.566		1.008.566			(64.999)	943.567
Deducciones pendientes de aplicación	957.663		957.663			(141.630)	816.033
Integración Banca Cívica	48		48	1.782		(1.830)	0
Integración Banca Valencia	29.537		29.537			(7.268)	22.269
Integración Barclays Bank	4.381		4.381			(985)	3.396
Otros (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**
De los que: monetizables (millones de euros)	4.859						4.856

(1) De acuerdo con la Disposición transitoria trigésima novena de la Ley del Impuesto sobre Sociedades, el importe a integrar en base imponible en 2018 asciende a 293 millones de euros, quedando pendiente de integrar 586 millones de euros.

(2) Incluye, entre otros, los activos fiscales diferidos procedentes de eliminaciones por operaciones intragrupo, los correspondientes a los distintos fondos de provisión constituidos y otros ajustes por diferencias entre la normativa contable y fiscal.

La Entidad no tiene activos fiscales diferidos relevantes no reconocidos en balance.

La Entidad realiza un análisis del valor recuperable de los activos por impuestos diferidos registrados. Para ello, ha desarrollado un modelo basado en proyecciones de resultados del Grupo. Este modelo ha sido elaborado en colaboración con un experto independiente y se actualiza semestralmente, de forma que las hipótesis se van ajustando a la realidad en cada momento del análisis, para incorporar las posibles desviaciones de la realidad respecto al modelo. A 31 de diciembre de 2018, los resultados del modelo y los ejercicios de back testing realizados soportan la recuperabilidad de los activos fiscales diferidos en los plazos legales. Asimismo, en los actuales entornos de tipo de interés, el valor nominal de los activos fiscales diferidos no difiere significativamente de su valor actual.

MOVIMIENTO DE PASIVOS FISCALES DIFERIDOS - 2018
(Miles de euros)

	31-12-2017	1ª APLICACIÓN CIRCULAR 4/2017 BANCO DE ESPAÑA (NOTA 1)	SALDO AJUSTADO A 01-01-2018	REGULARI-ZACIONES	ALTAS POR MOVIMIEN-TOS DEL EJERCICIO	BAJAS POR MOVIMIEN-TOS DEL EJERCICIO	31-12-2018
Actualización de inmuebles 1ª aplicación CBE 4/2004	235.768		235.768	(4.183)		(16.739)	214.846
Pasivos fiscales por valoración de disponibles para la venta	181.038	(410)	180.628			(56.280)	124.348
Integración Banca Cívica (1)	227.711		227.711	1.789	4.373	(43.799)	190.074
Integración Banca de Valencia (1)	8.308		8.308			(3.321)	4.987
Integración Barclays Bank (1)	12.509		12.509			(5.883)	6.626
Otros	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. Otros

No se han efectuado operaciones en el ejercicio 2018 por CaixaBank al amparo del régimen fiscal especial, de acuerdo con lo establecido en el artículo 86 de la Ley 27/2014 de 27 de noviembre del impuesto de sociedades. La información relativa a operaciones sometidas al régimen fiscal especial de ejercicios anteriores figura en las notas fiscales de las cuentas anuales de CaixaBank, Banco de Valencia, Banca Cívica y Barclays Bank de ejercicios anteriores.

En el Anexo 4 se indican las principales magnitudes, de acuerdo con el artículo 42 del Texto Refundido de la Ley del Impuesto sobre Sociedades.

Durante el ejercicio 2013 se produjo una modificación normativa que derogaba el artículo 12.3 del Texto Refundido de la Ley del Impuesto sobre Sociedades, impidiendo a partir del 1 de enero del 2013, la deducibilidad fiscal de los deterioros en sociedades participadas. Adicionalmente, se estableció un régimen transitorio para la recuperación de los deterioros que habían sido fiscalmente deducibles hasta el 31 de diciembre de 2012 que ha sido modificado por el Real Decreto-ley 3/2016. En este sentido, en el Anexo 4 se incluye la información relativa al saldo de las correcciones de valor pendientes de integrar de las entidades calificadas como grupo, inversiones en negocios conjuntos y asociadas a 31 de diciembre de 2016 así como las recuperaciones realizadas durante el ejercicio 2017 en aplicación del régimen transitorio señalado.

24. Garantías y compromisos contingentes concedidos

A continuación se detalla la composición del capítulo «Garantías y compromisos contingentes concedidos», incluido en la pro-memoria:

DETALLE DE EXPOSICIONES Y COBERTURAS SOBRE GARANTIAS Y COMPROMISOS CONTINGENTES A 31-12-2018
(Miles de euros)

	EXPOSICIÓN FUERA DE BALANCE			COBERTURA		
	STAGE 1	STAGE 2	STAGE 3	STAGE 1	STAGE 2	STAGE 3
Garantías financieras concedidas	4.511.316	123.639	129.744	(10.030)	(23.343)	(66.223)
Compromisos de préstamo concedidos	51.659.104	1.585.139	257.583	(20.661)	(1.819)	(12.359)
Otros compromisos concedidos	17.867.272	501.589	240.761	(7.145)	(630)	(100.335)

DETALLE DE EXPOSICIONES Y COBERTURAS SOBRE GARANTIAS Y COMPROMISOS CONTINGENTES A 01-01-2018
(Miles de euros)

	EXPOSICIÓN FUERA DE BALANCE			COBERTURA		
	STAGE 1	STAGE 2	STAGE 3	STAGE 1	STAGE 2	STAGE 3
Garantías financieras concedidas	4.815.778	127.950	151.562	(23.963)	(9.292)	(51.605)
Compromisos de préstamo concedidos	51.308.697	535.906	387.807	(11.697)	(1.558)	(29.590)
Otros compromisos concedidos	18.145.270	394.021	293.110	(4.523)	(551)	(140.006)

La Entidad sólo deberá satisfacer el importe de los riesgos contingentes si la contraparte avalada incumple sus obligaciones, en el momento del incumplimiento. Se estima que la mayoría de estos riesgos llegarán a su vencimiento sin ser satisfechos.

En relación a los compromisos contingentes, la Entidad tiene el compromiso de proveer de fondos a clientes por disponibles en líneas de crédito y otros compromisos, en el momento en que le sea solicitado y sujeto al cumplimiento de determinadas condiciones por parte de las contrapartes. Se estima que una parte importante de los mismos vencerán antes de su disposición, bien porque no serán solicitados por los clientes o bien porque no se cumplirán las condiciones necesarias para su disposición. A continuación se detalla la composición del capítulo «Compromisos de préstamo concedidos», incluido en la pro-memoria de los balances:

COMPROMISOS DE PRESTAMOS CONCEDIDOS
(Miles de euros)

	31-12-2018		31-12-2017	
	DISPONIBLE	LÍMITES	DISPONIBLE	LÍMITES
Disponible por terceros				
Entidades de crédito	77.360	77.360	67.960	67.960
Administraciones públicas	1.886.470	2.495.477	1.813.647	2.344.208
Otros sectores	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**
De los que: de disponibilidad condicionada	4.098.039		3.789.522	

A continuación se detallan los plazos de vencimientos contractuales de los compromisos de préstamos concedidos:

PLAZOS DE VENCIMIENTOS CONTRACTUALES
(Miles de euros)

	< 1 mes	1 - 3 meses	3 - 12 meses	1 - 5 años	> 5 años	TOTAL
Disponibles por terceros	540.282	1.123.566	7.183.346	12.118.721	32.535.911	53.501.826

25. Otra información significativa

25.1. Operaciones por cuenta de terceros

A continuación se presenta el detalle de los recursos fuera de balance por cuenta de terceros:

DETALLE DE RECURSOS DE CLIENTES
(Miles de euros)

	31-12-2018	31-12-2017
Activos bajo gestión	138.247.193	137.984.319
Fondos de inversión, carteras y SICAV´s	59.274.090	61.077.469
Fondos de pensiones	26.589.754	26.941.472
Seguros	52.383.349	49.965.378
Otros (*)	3.125.066	3.153.540
TOTAL	**141.372.259**	**141.137.859**

(*) Incluye, entre otros, recursos transitorios asociados a transferencias y recaudación, así como otros recursos distribuidos por CaixaBank.

25.2. Activos financieros transferidos

La Entidad ha transformado parte de su cartera de préstamos y créditos homogéneos en títulos de renta fija a través de la transferencia de los activos a diferentes fondos de titulización creados con esta finalidad. De acuerdo con lo regulado por la normativa vigente, las titulizaciones en que no se haya producido una transferencia sustancial del riesgo no podrán darse de baja del balance.

A continuación se presentan los saldos clasificados en el epígrafe de «Activos financieros a coste amortizado» correspondiente a los importes pendientes de amortizar de los créditos titulizados:

DETALLE DE ACTIVOS TITULIZADOS
(Miles de euros)

	31-12-2018	31-12-2017
Activos hipotecarios titulizados	**25.527.538**	**28.001.439**
Otros activos titulizados	**7.404.923**	**6.057.788**
Préstamos a empresas	4.423.821	3.625.167
Leasing	240.530	307.465
Préstamos al consumo	2.737.982	2.122.674
Resto	2.590	2.482
TOTAL	**32.932.461**	**34.059.227**

A continuación se detallan las diferentes titulizaciones efectuadas, con los importes pendientes de amortizar y los importes correspondientes a mejoras de crédito concedidas a los fondos de titulización:

TITULIZACION DE ACTIVOS - EMISIONES SOBRE ACTIVOS TITULIZADOS DADOS DE BAJA DEL BALANCE

(Miles de euros)

FECHA DE EMISIÓN		ADQUIRIDOS POR:	EXPOSICIÓN INICIAL TITULIZADA	VALOR EN LIBROS - ACTIVO TITULIZADO		VALOR EN LIBROS - BONOS DE TITULIZACIÓN RECOMPRADOS		MEJORAS DE CRÉDITO	
				2018	2017	2018	2017	2018	2017
Junio	2001	TDA 14 Mixto, FTA	122.005	2.908	3.975		197	1.382	1.382
Junio	2002	AyT 7 Promociones Inmobiliarias 1, FTA	269.133	1.626	1.995			3.791	3.792
Mayo	2003	TDA 16 Mixto, FTA	100.000		5.459		258		1.294
Junio	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**

TITULIZACION DE ACTIVOS - EMISIONES SOBRE ACTIVOS TITULIZADOS MANTENIDOS EN BALANCE

(Miles de euros)

FECHA DE EMISIÓN		ADQUIRIDO POR:	EXPOSICIÓN INICIAL TITULIZADA	VALOR EN LIBROS - ACTIVO TITULIZADO		VALOR EN LIBROS - BONOS DE TITULIZACIÓN RECOMPRADOS		MEJORAS DE CRÉDITO	
				2018	2017	2018	2017	2018	2017
Junio	2003	AyT Génova Hipotecario II, FTH	800.000	97.830	114.536	34.688	40.631	8.000	8.136
Julio	2003	AyT Génova Hipotecario III, FTH	800.000	108.021	126.853	42.122	40.550	8.000	8.000
Marzo	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
Junio	2004	AyT Hipotecario Mixto II, FTA	160.000	317	790	1.083	1.379	1.911	1.911
Noviembre	2004	TDA 22 Mixto, FTH	120.000	31.120	34.357	16.627	18.365	2.069	2.292
Junio	2005	AyT Hipotecario Mixto IV, FTA	200.000	33.485	39.277	15.238	17.930	1.152	1.152
Junio	2005	AyT Génova Hipotecario VI, FTH	700.000	144.088	166.016	90.940	104.690	5.000	5.000
Noviembre	2005	FonCaixa FTGENCAT 3, FTA	649.998		62.243		27.384		7.349
Noviembre	2005	AyT Génova Hipotecario VII, FTH	1.400.000	339.378	389.612	137.368	135.538	8.524	9.973
Diciembre	2005	Valencia Hipotecario 2, FTH	940.243	158.615	185.835	30.639	40.467	5.000	9.900
Junio	2006	AyT Génova Hipotecario VIII, FTH	2.100.000	493.451	567.821	266.848	308.506	9.068	11.023
Julio	2006	FonCaixa FTGENCAT 4, FTA	599.999	71.484	86.290	19.504	19.802	5.043	6.475
Julio	2006	AyT Hipotecario Mixto V, FTA	317.733	72.289	82.086	54.966	63.934	1.937	1.937
Noviembre	2006	Valencia Hipotecario 3, FTA	900.711	230.462	261.691	80.502	91.492	5.200	5.909
Noviembre	2006	AyT Génova Hipotecario IX, FTH	1.000.000	317.368	357.255	121.200	125.329	6.878	8.216
Junio	2007	AyT Génova Hipotecario X, FTH	1.050.000	356.245	401.068	357.467	402.595	11.650	11.650
Noviembre	2007	FonCaixa FTGENCAT 5, FTA	1.000.000	210.690	243.053	37.500	37.500	26.500	26.500
Diciembre	2007	AyT Génova Hipotecario XI, FTH	1.200.000	429.010	479.264	434.731	484.933	39.500	39.500
Julio	2008	FonCaixa FTGENCAT 6, FTA	750.015	154.684	178.455	22.500	22.500	18.800	18.800
Julio	2008	AyT Génova Hipotecario XII, FTH	800.000	307.149	344.946	306.359	345.697	30.106	30.106
Marzo	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
Diciembre	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
Diciembre	2011	AyT Goya Hipotecario V, FTA	1.400.000	728.270	810.438	748.288	832.653	75.894	77.311
Marzo	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
Noviembre	2015	FonCaixa PYMES 7, FTA	2.529.055		942.155		973.173		87.823
Febrero	2016	CaixaBank RMBS 1, FT	14.200.000	11.800.023	12.678.320	11.846.058	12.742.422	568.083	568.417
Junio	2016	CaixaBank Consumo 2, FT	1.300.000	488.344	737.708	533.935	812.532	52.225	52.525
Noviembre	2016	CaixaBank Pymes 8, FT	2.250.000	1.242.488	1.679.774	1.342.977	1.795.787	92.625	92.925
Marzo	2017	CaixaBank RMBS 2, FT	2.720.000	2.418.659	2.597.867	2.459.292	2.639.211	129.700	130.033
Julio	2017	CaixaBank Consumo 3, FT	2.450.000	1.407.891	2.098.718	1.456.985	2.161.974	98.583	98.917
Noviembre	2017	CaixaBank Pymes 9, FT	1.850.000	1.375.419	1.805.703	1.413.161	1.850.000	84.842	85.175
Diciembre	2017	CaixaBank RMBS 3, FT	2.550.000	2.324.655	2.532.480	2.343.627	2.550.000	115.417	115.750
Mayo	2018	CaixaBank Consumo 4, FT	1.700.000	1.346.749		1.494.031		68.733	
Noviembre	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**

Los bonos de titulización colocados en mercado se registran en el epígrafe «Pasivos financieros a coste amortizado – Valores representativos de deuda emitidos» de los balances adjuntos y se corresponde con la diferencia entre el valor en libros de los titulizados y el valor en libros de los bonos recomprados ajustado por las diferencias derivadas de las asimetrías de amortización.

Por otro lado, la Entidad mantiene las siguientes operaciones de titulización sintética mediante la cual se transfiere parcialmente el riesgo de crédito de un conjunto de acreditados clasificados en el epígrafe «Activos financieros a coste amortizado -Préstamos y anticipos» del balance:

OPERACIONES DE TITULIZACIÓN SINTÉTICA
(Miles de euros)

FECHA EMISIÓN	FONDO	EXPOSICIÓN INICIAL TITULIZADA	VALOR EN LIBROS TITULIZADO	
			31-12-2018	31-12-2017
Febrero 2016	Gaudí I		920.452	2.021.410
Agosto 2018	Gaudí II		2.025.000	
TOTAL			**2.945.452**	**2.021.410**

La cesión del riesgo de crédito se articula como una garantía financiera y no tiene la consideración de transferencia sustancial de riesgos y beneficios, motivo por cual las exposiciones subyacentes se mantienen reconocidas en balance.

25.3. Depósitos de valores y servicios de inversión

A continuación se detallan, en función de su naturaleza, los valores depositados en la Entidad por terceros:

VALORES DEPOSITADOS POR TERCEROS
(Miles de euros)

	31-12-2018	31-12-2017
Anotaciones en cuenta	**114.195.916**	**119.506.608**
Valores anotados en el registro central del mercado	84.211.514	91.601.622
Instrumentos de patrimonio. Cotizados	40.368.123	51.571.162
Instrumentos de patrimonio. No cotizados	52.777	80.610
Valores representativos de deuda. Cotizados	43.790.614	39.949.850
Valores registrados en la propia Entidad	29.123	13.466
Valores representativos de deuda. Cotizados	29.123	13.466
Valores confiados a otras entidades depositarias	29.955.279	27.891.520
Instrumentos de patrimonio. Cotizados	15.680.881	15.479.167
Instrumentos de patrimonio. No cotizados	1.540	134
Valores representativos de deuda. Cotizados	14.259.143	12.372.752
Valores representativos de deuda. No cotizados	13.715	39.467
Títulos físicos	**9**	**10**
En poder de la Entidad	9	10
Instrumentos de patrimonio		
Valores representativos de deuda	9	10
Confiados a otras entidades		
Instrumentos de patrimonio		
Otros instrumentos financieros	**474.876**	**139.028**
TOTAL	**114.670.801**	**119.645.646**

25.4. Activos financieros dados de baja del balance por causa de su deterioro

A continuación se muestra el resumen de los movimientos en las partidas dadas de baja del balance por considerarse remota su recuperación. Estos activos financieros figuran registrados como «Activos en suspenso» en cuentas de orden complementarias a los balances:

MOVIMIENTO DE ACTIVOS FALLIDOS
(Miles de euros)

	2018	2017
SALDO AL INICIO DEL EJERCICIO	14.107.195	14.986.037
Altas:	**1.730.424**	**1.718.144**
Bajas:	**2.770.647**	**2.596.986**
Por recuperación en efectivo del principal (Nota 34)	387.330	239.087
Por recuperación en efectivo de los productos vencidos y no cobrados	35.092	44.846
Por enajenación de fallidos (2)	1.618.111	1.505.068
Por condonación, prescripción y otras causas	730.114	807.985
SALDO AL FINAL DEL EJERCICIO	13.066.972	14.107.195
Del que: intereses devengados sobre deuda fallida (millones de euros)	4.375	4.446

(1) Incluye, básicamente, intereses devengados por los activos financieros en el momento de su baja del balance.
(2) Corresponde a las operaciones de venta de activos dudosos y fallidos realizadas e incluye los intereses asociados a estas carteras.

25.5. Cédulas territoriales

A continuación se recoge la información relativa a los préstamos que sirven de garantía de las cédulas territoriales:

PRÉSTAMOS QUE SIRVEN DE GARANTÍA DE LAS CÉDULAS TERRITORIALES
(Miles de euros)

	31-12-2018			31-12-2017		
	VALOR NOMINAL TOTAL(*)	*DEL QUE RESIDENTES EN ESPAÑA*	*DEL QUE RESIDENTES EN OTROS PAÍSES DEL ESPACIO ECONÓMICO EUROPEO*	VALOR NOMINAL TOTAL(*)	*DEL QUE RESIDENTES EN ESPAÑA*	*DEL QUE RESIDENTES EN OTROS PAÍSES DEL ESPACIO ECONÓMICO EUROPEO*
Administraciones Centrales	190.583	*190.583*		235.850	*235.850*	
Administraciones Autonómicas o Regionales	7.065.343	*6.931.279*	*134.064*	7.892.325	*7.847.816*	*44.509*
Administraciones Locales	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 dispuesto pendiente de cobro de los préstamos

A continuación se recoge el valor nominal de las cédulas territoriales pendientes de amortización por vencimientos:

VALOR NOMINAL DE LAS CÉDULAS TERRITORIALES EMITIDAS

(Miles de euros)

	31-12-2018	31-12-2017
Cédulas territoriales emitidas	**5.000.000**	**6.800.000**
Emitidas mediantes oferta pública	**0**	**0**
Resto de emisiones	**5.000.000**	**6.800.000**
Vencimiento residual hasta 1 año		1.800.000
Vencimiento residual entre 1 y 2 años	1.500.000	2.000.000
Vencimiento residual entre 2 y 3 años	1.500.000	1.500.000
Vencimiento residual entre 3 y 5 años	2.000.000	1.500.000
de las cuales: Valores Propios	*5.000.000*	*6.712.200*
RATIO DE COBERTURA DE LAS CÉDULAS TERRITORIALES SOBRE LOS PRÉSTAMOS	**56,86%**	**66,35%**

26. Ingresos por intereses

El desglose del saldo de este capítulo de las cuentas de pérdidas y ganancias adjuntas es el siguiente:

DETALLE DE INGRESOS POR INTERESES
(Miles de euros)

	2018	2017
Bancos centrales	**65**	**124**
Entidades de crédito	**41.795**	**33.086**
Valores representativos de deuda	**301.949**	**364.854**
Activos financieros mantenidos para negociar	12.406	17.018
Activos financieros valorados a valor razonable con cambios en otro resultado global	210.509	
Activos financieros disponibles para la venta		286.782
Activos financieros a coste amortizado	79.034	
Préstamos y partidas a cobrar		12.729
Cartera de inversión a vencimiento		48.325
Préstamos y anticipos a la clientela y otros productos financieros	**3.756.382**	**3.774.448**
Administraciones públicas	96.637	127.816
Créditos y efectos comerciales	147.364	159.841
Deudores con garantía hipotecaria	1.740.818	1.810.253
Préstamos personales	1.218.415	1.119.441
Cuentas de crédito	484.675	479.759
Resto	68.473	77.338
Rectificación de ingresos por operaciones de cobertura	**3.533**	**(64.840)**
Otros activos	**32.290**	**36.042**
Ingresos por intereses de pasivos	**152.678**	**153.470**
TOTAL	**4.288.692**	**4.297.184**

A continuación se presenta el tipo de interés efectivo medio de las distintas categorías de activos financieros calculados sobre los saldos netos medios (excluidas las rectificaciones):

RENDIMIENTO MEDIO DEL ACTIVO
(Porcentaje)

	2018	2017
Depósitos en bancos centrales	0,00%	0,00%
Activos financieros mantenidos para negociar - Valores representativos de deuda	1,19%	0,80%
Activos financieros obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados - Valores representativos de deuda	0,00%	
Activos financieros valorados a valor razonable con cambios en otro resultado global - Valores representativos de deuda	1,42%	
Activos financieros disponibles para la venta - Valores representativos de deuda		2,22%
Activos financieros a coste amortizado		
Depósitos en entidades de crédito	0,64%	0,65%
Crédito a la clientela	1,90%	1,88%
Valores representativos de deuda	0,71%	2,89%
Inversiones mantenidas hasta el vencimiento - Valores representativos de deuda		0,51%

27. Gastos por intereses

El desglose del saldo de este capítulo de las cuentas de pérdidas y ganancias adjuntas es el siguiente:

DETALLE DE GASTOS POR INTERESES
(Miles de euros)

	2018	2017
Bancos centrales	(38.652)	(36.682)
Entidades de crédito	(59.514)	(39.009)
Posiciones cortas de valores	(12.478)	(23.422)
Depósitos de la clientela y otras cargas financieras	(480.453)	(498.605)
Valores representativos de deuda emitidos (excluídos los pasivos subordinados) *	(503.128)	(504.048)
Pasivos subordinados *	(157.496)	(205.614)
Rectificación de gastos por operaciones de cobertura	588.126	596.461
Coste imputable a los fondos de pensiones constituidos (Nota 21.1)	(36.357)	(35.405)
Gastos por intereses de activos	(77.307)	(93.855)
TOTAL	**(777.259)**	**(840.179)**

(*) Excluidos los intereses de las participaciones preferentes computables como Additional Tier 1 (con cargo en fondos propios)

A continuación se presenta el tipo de interés efectivo medio de las distintas categorías de pasivos financieros calculados sobre los saldos netos medios (excluidas las rectificaciones):

RENDIMIENTO MEDIO DEL PASIVO
(Porcentaje)

	2018	2017
Depósitos de bancos centrales	0,13%	0,12%
Depósitos de entidades de crédito	0,88%	0,85%
Depósitos de la clientela	0,18%	0,22%
Valores representativos de deuda emitidos (excluidos los pasivos subordinados)	2,36%	2,51%
Pasivos subordinados	2,48%	3,72%

28. Ingresos por dividendos

El desglose del saldo de este capítulo de las cuentas de pérdidas y ganancias adjuntas es el siguiente:

INGRESOS POR DIVIDENDOS
(Miles de euros)

	2018	2017
Activos financieros mantenidos para negociar	**10.786**	**9.681**
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global /Activos financieros disponibles para la venta	**201.887**	**252.421**
Telefónica	103.845	103.785
Repsol	71.415	119.859
Resto	26.627	28.777
Participaciones en empresas del grupo	**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, S.A	2.399	4.538
Inversiones inmobiliarias Teguise Report S.L		1.800
CaixaBank Digital Business SA	301	599
Resto	4.625	
Participaciones en empresas asociadas y negocios conjuntos	**59.856**	**50.884**
Erste Group AG	51.161	42.634
Comercia Global Payment, Entidad de Pago, SL	4.900	8.250
Resto	3.795	
TOTAL	**1.483.450**	**998.686**

29. Comisiones

El desglose del saldo de estos capítulos de las cuentas de pérdidas y ganancias adjuntas es el siguiente:

DETALLE DE INGRESOS POR COMISIONES
(Miles de euros)

	2018	2017
Riesgos contingentes	117.616	115.064
Disponibilidad de créditos	63.966	55.829
Cambio de divisas y billetes extranjeros	97.293	109.543
Servicio de cobros y pagos	473.120	458.919
de las que: tarjetas de crédito y débito	*39.137*	*46.200*
Servicio de valores	69.221	84.733
Comercialización de productos financieros no bancarios	1.054.691	940.378
Otras comisiones	324.638	343.961
TOTAL	**2.200.545**	**2.108.427**

DETALLE DE GASTOS POR COMISIONES
(Miles de euros)

	2018	2017
Cedidas a otras entidades y corresponsales	(8.319)	(14.974)
de las que: operaciones con tarjetas y cajeros	*(6.197)*	*(9.078)*
Operaciones con valores	(28.748)	(21.856)
Otras comisiones	(132.814)	(114.348)
TOTAL	**(169.881)**	**(151.178)**

30. Ganancias o pérdidas por activos y pasivos financieros

El desglose del saldo de estos capítulos de las cuentas de pérdidas y ganancias adjuntas es el siguiente:

DETALLE DE GANANCIAS O PERDIDAS POR ACTIVOS Y PASIVOS FINANCIEROS
(Miles de euros)

	2018	2017
Ganancias o pérdidas al dar de baja en cuentas activos y pasivos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados (neto)	**130.147**	**95.381**
Activos financieros a coste amortizado / Préstamos y partidas a cobrar	(22.301)	226
Valores representativos de deuda	670	226
Préstamos y anticipos	(22.971)	0
Pasivos financieros a coste amortizado (Nota 14)	106.561	86.766
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global / Activos financieros disponibles para la venta	45.859	8.381
Valores representativos de deuda * (Nota 12.2)	45.859	8.381
Otros	28	8
Ganancias o pérdidas por activos y pasivos financieros mantenidos para negociar (neto)	**(23.511)**	**38.249**
Instrumentos de patrimonio	(726)	40.411
Valores representativos de deuda	(1.227)	4.198
Derivados financieros	(21.558)	(6.360)
Ganancias o pérdidas por activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados (neto)	**(3.985)**	
Instrumentos de patrimonio	(3.001)	
Valores representativos de deuda	(2.207)	
Préstamos y anticipos	1.223	
Ganancias o pérdidas resultantes de la contabilidad de coberturas (neto)	**33.328**	**(7.964)**
Ineficacias coberturas de flujos de efectivo (Nota 14)	(38)	(23.672)
Ineficacias coberturas de valor razonable	867	15.708
Valoración de los derivados de cobertura (Nota 14)	(467.010)	(332.888)
Valoración de los elementos cubiertos (Nota 14)	467.877	348.596
Resto	32.499	
TOTAL	**135.979**	**125.666**
(*) Del que: importe reclasificado a resultados en el momento de la venta	45.859	8.381

31. Otros Ingresos y otros gastos de explotación

El desglose del saldo de estos capítulos de las cuentas de pérdidas y ganancias adjuntas es el siguiente:

DETALLE DE OTROS INGRESOS DE EXPLOTACION

(Miles de euros)

	2018	2017
Comisiones financieras compensadoras de costes directos	0	39.884
Ingresos de las inversiones inmobiliarias y otras rentas (1)	16.863	11.263
Ventas e ingresos por prestación de servicios no financieros	0	
Otros Ingresos	33.403	156.335
TOTAL	**50.266**	**207.482**

(1) Valor contable neto de los activos que han generado rentas.

DETALLE DE OTRAS CARGAS DE EXPLOTACION

(Miles de euros)

	2018	2017
Contribución al Fondo de Garantía de Depósitos / Fondo de Resolución Nacional (Nota 1.5)	(307.824)	(293.176)
Gastos explotación inversiones inmobiliarias y otras (1)	(30.700)	(19.569)
Variación de existencias y otros gastos de la actividad no financiera	0	
Gastos asociados a reguladores y supervisores	(11.788)	(10.820)
Otros conceptos	(168.264)	(201.704)
TOTAL	**(518.576)**	**(525.269)**

(1) Incluye los gastos relacionados con las inversiones inmobiliarias en régimen de alquiler.

32. Gastos de personal

El desglose del saldo de este capítulo de las cuentas de pérdidas y ganancias adjuntas es el siguiente:

DETALLE DE GASTOS DE PERSONAL
(Miles de euros)

	2018	2017
Sueldos y salarios	(1.834.279)	(1.808.799)
Seguridad Social	(393.276)	(391.071)
Dotaciones a planes de aportación definida	(139.789)	(135.509)
Dotaciones a planes de prestación definida	106	(447)
Otros gastos de personal	(84.592)	(90.289)
TOTAL	**(2.451.830)**	**(2.426.115)**

El gasto registrado en el apartado "Dotaciones a planes de aportación definida" incluye, fundamentalmente, las aportaciones obligatorias establecidas en el Acuerdo Laboral sobre el sistema de previsión social suscrito el 31 de julio de 2000 en "la Caixa" y que ha mantenido CaixaBank tras el proceso de reorganización del Grupo "la Caixa" en 2011. Estas aportaciones al Plan de Pensiones se realizan para dar cobertura a los compromisos de jubilación, invalidez y defunción de los empleados en activo. Para la cobertura de jubilación, CaixaBank realiza una aportación mensual equivalente a un porcentaje sobre los conceptos salariales pensionables, que va del 0% al 8,5% en función de la antigüedad en la Entidad u otras condiciones pactadas. En concreto, se establece un periodo de homologación de condiciones de 60 meses al personal proveniente de Banco de Valencia y de Barclays Bank. Para la cobertura de los riesgos de invalidez y defunción la aportación es anual y equivale al coste de la prima necesaria para asegurar estos riesgos.

La partida «Otros gastos de personal» incluye, entre otros, los conceptos de formación, ayuda de estudios, indemnizaciones y otros beneficios a corto plazo.

Adicionalmente, en este epígrafe se registra el coste de los planes de remuneraciones basados en instrumentos de capital que es de poca significatividad.

A continuación se presenta la composición de la plantilla, en términos medios, por categorías profesionales y género:

PLANTILLA MEDIA
(Número de empleados)

	2018 (*)			2017		
	HOMBRES	MUJERES	*DE LOS QUE: CON DISCAPACIDAD SUPERIOR O IGUAL AL 33%*	HOMBRES	MUJERES	*DEL LOS QUE: CON DISCAPACIDAD SUPERIOR O IGUAL AL 33%*
Directivos	3.454	2.062		3.619	2.033	
Mandos intermedios	2.900	3.653	*29*	2.883	3.658	*62*
Gestores	7.244	10.070	*194*	7.311	9.966	*131*
TOTAL	**13.598**	**15.785**	***223***	**13.813**	**15.657**	***193***

(*) La distribución por categorías profesionales y género a 31 de diciembre de 2018 no difiere significativamente de la mostrada en el cuadro anterior.

33. Otros gastos de administración

El desglose del saldo de este capítulo de las cuentas de pérdidas y ganancias adjuntas es el siguiente:

DETALLE DE OTROS GASTOS DE ADMINISTRACION
(Miles de euros)

	2018	2017
Tecnología y sistemas	(284.752)	(236.790)
Publicidad *	(135.313)	(113.596)
Inmuebles e instalaciones	(83.221)	(84.963)
Alquileres	(141.065)	(135.774)
Comunicaciones	(53.186)	(46.778)
Servicios administrativos subcontratados	(117.097)	(99.107)
Tributos	(35.260)	(24.809)
Servicio de vigilancia y traslado de fondos	(29.413)	(29.214)
Gastos de representación y desplazamiento del personal	(39.808)	(35.208)
Impresos y material de oficina	(7.861)	(10.199)
Informes técnicos	(32.712)	(37.531)
Contribuciones e impuestos sobre inmuebles	(2.041)	(10.082)
Órganos de Gobierno y Control	(5.009)	(4.444)
Otros gastos	(10.127)	(13.757)
TOTAL	**(976.865)**	**(882.252)**

* Incluye publicidad en medios, patrocinios, promociones y otros gastos comerciales.

El valor de los pagos futuros mínimos en que incurrirá la Entidad durante el periodo de obligado cumplimiento del contrato, sin considerar las actualizaciones futuras de las rentas son los siguientes:

PAGOS FUTUROS (EX IVA) DE CONTRATOS DE ARRENDAMIENTO OPERATIVO
(Miles de euros)

	2019	2020 - 2023	2024 y SIGUIENTES
Contrato de venta y arrendamiento posterior Soinmob Inmobiliaria, SAU	40.122	149.487	522.178
Otros arrendamientos operativos	77.884	263.358	786.708
TOTAL	**118.006**	**412.845**	**1.308.886**

En el apartado de "Informes técnicos" se incluyen los honorarios y gastos pagados al auditor, sin incluir el IVA correspondiente, según el siguiente detalle:

HONORARIOS DEL AUDITOR EXTERNO *
(Miles de euros)

	2018	2017
Auditor del grupo (PwC en 2018 y Deloitte en 2017)		
Auditoría	1.597	1.554
Auditoría estatutaria	1.112	871
Revisión limitada	485	683
Otros servicios	283	4.284
Comfort letters emisiones	139	450
Informes de procedimientos acordados	144	229
Trabajos de apoyo en actuaciones inspectoras	0	199
Asesoramiento regulatorio	0	2.186
Servicios de cyberseguridad	0	995
Servicios de asesoramiento fiscal	0	48
Otros trabajos	0	177
TOTAL	**1.880**	**5.838**

(*) Los servicios contratados a nuestros auditores cumplen con los requisitos de independencia recogidos en la Ley de Auditoría de Cuentas y, en ningún caso, incluyen la realización de trabajos incompatibles con la función de auditoría.

Información sobre el periodo medio de pago a proveedores

A continuación se desglosa la información requerida en relación a los pagos realizados y pendientes de pago en la fecha del cierre del balance:

PAGOS REALIZADOS Y PENDIENTES EN LA FECHA DE CIERRE DEL BALANCE
(Miles de euros)

	IMPORTE	
	2018	2017
Total pagos realizados	1.847.822	1.715.231
Total pagos pendientes	32.280	27.350
TOTAL PAGOS DEL EJERCICIO	**1.880.102**	1.742.581

PERIODO MEDIO DE PAGO Y RATIOS DE PAGO A PROVEEDORES
(Días)

	DÍAS	
	2018	2017
Periodo medio de pago a proveedores	19,98	20,32
Ratio de operaciones pagadas	19,96	20,30
Ratio de operaciones pendientes de pago	21,40	21,46

De acuerdo con la Disposición Transitoria Segunda de la Ley 15/2010, con carácter general el plazo máximo legal es de 30 días, ampliable mediante pacto de las partes hasta un plazo no superior a 60 días.

34. Deterioro del valor o reversión del deterioro de activos financieros no valorados a valor razonable con cambio en resultados

El desglose del saldo de este capítulo de las cuentas de pérdidas y ganancias adjunta es el siguiente:

DETALLE DE DETERIORO DEL VALOR O REVERSION DEL DETERIORO DE ACTIVOS FINANCIEROS NO VALORADOS A VALOR RAZONABLE CON CAMBIO EN RESULTADOS

(Miles de euros)

	2018	2017
Activos financieros a coste amortizado / Préstamos y partidas a cobrar	**20.889**	**(678.993)**
Préstamos y anticipos	19.733	(648.674)
Dotaciones netas (Nota 13)	87.901	(417.041)
Del que Entidades de Crédito	*(9)*	
Del que Clientela	*87.910*	*(417.041)*
Saneamientos	(455.498)	(470.720)
Activos fallidos recuperados	387.330	239.087
Valores representativos de deuda	1.156	(30.319)
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global / Activos financieros disponibles para la venta	**(1.558)**	**(133.664)**
Saneamientos	(1.558)	(133.664)
Instrumentos de patrimonio	0	(130.072)
Valores representativos de deuda	(1.558)	(3.592)
TOTAL	**19.331**	**(812.657)**

35. Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de activos no financieros

El desglose del saldo de este capítulo de las cuentas de pérdidas y ganancias adjuntas es el siguiente:

DETALLE DE DETERIORO DEL VALOR O REVERSIÓN DEL DETERIORO DEL VALOR DE ACTIVOS NO FINANCIEROS
(Miles de euros)

	2018	2017
Activos tangibles	**(20.067)**	**(26.174)**
Activo material de uso propio	(22.148)	(27.272)
Dotaciones (Nota 16)	(56)	(435)
Disponibilidades (Nota 16)	889	2.263
Saneamientos	(22.981)	(29.100)
Inversiones inmobiliarias (Nota 16)	2.081	1.098
Dotaciones	(2.173)	(8.568)
Disponibilidades	4.254	9.666
Activos intangibles (Nota 17)	**(24.096)**	**(69.617)**
Saneamientos	(24.096)	(69.617)
Otros (18)	**446**	**0**
Existencias	(147)	
Dotaciones	(147)	
Disponibilidades	0	
Resto	593	0
TOTAL	**(43.717)**	**(95.791)**

36. Ganancias o pérdidas al dar de baja en cuentas activos no financieros y participaciones (neto)

El desglose del saldo de este capítulo de las cuentas de pérdidas y ganancias adjuntas es el siguiente:

DETALLE DE GANANCIAS O PÉRDIDAS AL DAR DE BAJA EN CUENTAS ACTIVOS NO FINANCIEROS Y PARTICIPACIONES (NETO)
(Miles de euros)

	2018			2017		
	GANANCIA	PÉRDIDA	RESULTADO	GANANCIA	PÉRDIDA	RESULTADO
Por venta de activo material	39.085	(37.718)	1.367	68.994	(51.335)	17.659
Por venta de participaciones (Nota 15)	7.424	(163.469)	(156.045)	1.084	(592)	492
Por venta de otros activos (*)	496	(3)	493	2.835	(56)	2.779
TOTAL	**47.005**	**(201.190)**	**(154.185)**	**72.913**	**(51.983)**	**20.930**

(*) Corresponde a resultados por venta de activos inmobiliarios clasificados como Existencias (véase Nota 18).

37. Ganancias o pérdidas procedentes de activos no corrientes y grupos enajenables de elementos clasificados como mantenidos para la venta no admisibles como operaciones interrumpidas

El desglose del saldo de este capítulo de las cuentas de pérdidas y ganancias adjuntas es el siguiente:

DETALLE DE GANANCIAS/(PÉRDIDAS) DE ACTIVOS NO CORRIENTES MANTENIDOS PARA LA VENTA
(Miles de euros)

	2018	2017
Pérdidas por deterioro de activos no corrientes en venta (Nota 19)	(19.213)	(5.997)
Beneficio neto por venta de activos no corrientes en venta	2.293	4.029
TOTAL	**(16.920)**	**(1.968)**

La totalidad de los importes de ganancias y pérdidas por la venta de activos no corrientes corresponden a inmuebles procedentes de la regularización de créditos, cuyo importe no es significativo a nivel individual.

38. Información sobre el valor razonable

38.1. Valor razonable de los activos financieros

Todos los instrumentos financieros se clasifican en uno de los siguientes niveles en función de la metodología empleada en la obtención de su valor razonable:

- Nivel 1: se utiliza el precio que se pagaría por ellos en un mercado organizado, transparente y profundo («el precio de cotización» o «el precio de mercado»). Se incluyen en este nivel, de forma general, los valores representativos de deuda con mercado líquido, los instrumentos de capital cotizados y los derivados negociados en mercados organizados, así como los fondos de inversión.
- Nivel 2: se utilizan técnicas de valoración en las cuales las hipótesis consideradas corresponden a datos de mercado observables directa o indirectamente o precios cotizados en mercados activos.

  Respecto de aquellos instrumentos clasificados en el Nivel 2 para los cuales no existe un precio de mercado, su valor razonable se estima recurriendo a precios cotizados recientes de instrumentos análogos y a modelos de valoración suficientemente contrastados y reconocidos por la comunidad financiera internacional, considerando las peculiaridades específicas del instrumento que debe valorarse y, muy especialmente, los distintos tipos de riesgos asociados al mismo.

- Nivel 3: se utilizan técnicas de valoración en las cuales algunas de las hipótesis significativas no están apoyadas en datos directamente observables en el mercado.

  Para la obtención del valor razonable del resto de instrumentos financieros clasificados en el Nivel 3, para cuya valoración no existen datos observables directamente en el mercado, se utilizan técnicas alternativas, entre las que se cuentan la solicitud de precio a la entidad comercializadora o la utilización de parámetros de mercado correspondientes a instrumentos con un perfil de riesgo asimilable al instrumento objeto de valoración, ajustados con el objetivo de recoger los diferentes riesgos intrínsecos.

  En cuanto a los instrumentos de capital no cotizados, clasificados en el Nivel 3, se considera que su coste de adquisición minorado por cualquier pérdida por deterioro obtenida en base a la información disponible es la mejor estimación de su valor razonable.

El proceso de determinación del valor razonable asegura que los activos y pasivos son valorados adecuadamente. Se ha establecido una estructura de comités en el que se basa el proceso de propuesta y aprobación para la contratación de instrumentos financieros en el mercado:

- Los inputs de mercado y demás parámetros y metodologías de valoración y cuantificación de riesgos, así como los condicionantes del registro de las operaciones y posibles impactos de carácter contable, jurídico o fiscal, son objeto de análisis por parte de las Áreas responsables y de forma previa a la autorización.
- Los aspectos asociados a la valoración de instrumentos derivados e instrumentos de renta fija son responsabilidad de una unidad independiente, organizativamente situada en el Área de Riesgos, quien comunica las decisiones adoptadas al entorno de gestión donde el nuevo producto deba ser objeto de contratación.

Sin menoscabo alguno de su autonomía e independencia en su toma de decisiones respecto al ejercicio de la función de valoración y cuantificación de riesgos, dicho análisis conlleva un proceso de contraste, conciliación y, en la medida de lo posible, consenso con las Áreas de negocio.

A continuación se presenta el valor razonable de los instrumentos financieros registrados en balance, excluido el negocio asegurador, junto con su desglose por niveles y el valor en libros asociado:

VALOR RAZONABLE DE ACTIVOS FINANCIEROS

(Miles de euros)

	31-12-2018					31-12-2017				
	VALOR EN LIBROS	VALOR RAZONABLE				VALOR EN LIBROS	VALOR RAZONABLE			
		TOTAL	NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3		TOTAL	NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3
Activos financieros mantenidos para 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**	
Derivados	16.033.447	16.033.447	31.259	16.002.188		14.804.098	14.804.098	12.582	14.791.516	
Instrumentos de patrimonio	266.762	266.762	266.762			268.242	268.242	268.242		
Valores representativos de deuda	741.466	741.466	737.871	3.595		1.052.526	1.052.526	1.052.073	453	
Activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados (Nota 11)	**473.172**	**473.172**	**52.933**		**420.239**					
Instrumentos de patrimonio	61.343	61.343	52.933		8.410					
Valores representativos de deuda	85.000	85.000			85.000					
Préstamos y anticipos	326.829	326.829			326.829					
Clientela	326.829	326.829			326.829					
Activos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados (Nota 1)						**116**	**116**	**116**		
Préstamos y anticipos						116	116	116		
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global (Nota 12)	**19.902.806**	**19.902.806**	**19.601.024**	**133.404**	**168.378**					
Instrumentos de patrimonio	2.856.935	2.856.935	2.693.403		163.532					
Valores representativos de deuda	17.045.871	17.045.871	16.907.621	133.404	4.846					
Activos financieros disponibles para la venta (Nota 1)						**16.192.506**	**16.192.506**	**15.637.274**	**247.403**	**307.829**
Instrumentos de patrimonio						2.473.837	2.473.837	2.166.032		307.805
Valores representativos de deuda						13.718.669	13.718.669	13.471.242	247.403	24
Activos financieros a coste amortizado (Nota 13)	**222.921.813**	**240.232.642**	**11.653.166**	**637.593**	**227.941.883**					
Valores representativos de deuda	13.893.505	14.076.554	11.653.166	637.593	1.785.795					
Préstamos y anticipos	209.028.308	226.156.088			226.156.088					
Bancos centrales										
Entidades de crédito	7.488.048	8.145.210			8.145.210					
Clientela	201.540.260	218.010.878			218.010.878					
Préstamos y partidas a cobrar (Nota 1)						**213.261.388**	**229.189.471**		**256.983**	**228.932.488**
Valores representativos de deuda						1.374.602	1.396.089		256.983	1.139.106
Préstamos y anticipos						211.886.786	227.793.382			227.793.382
Bancos centrales										
Entidades de crédito						6.927.325	7.503.895			7.503.895
Clientela						204.959.461	220.289.487			220.289.487
Inversiones mantenidas hasta vencimiento (Nota 1)						**11.070.175**	**11.192.288**	**9.521.219**	**1.671.069**	
Derivados - contabilidad de coberturas (Nota 14)	**2.087.595**	**2.087.595**		**2.087.595**		**2.645.873**	**2.645.873**		**2.645.873**	

VALOR RAZONABLE DE PASIVOS FINANCIEROS

(Miles de euros)

	31-12-2018					31-12-2017				
	VALOR EN LIBROS	VALOR RAZONABLE				VALOR EN LIBROS	VALOR RAZONABLE			
		TOTAL	NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3		TOTAL	NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3
Pasivos financieros mantenidos para 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**	
Derivados	15.928.364	15.928.364	77.364	15.851.000		14.469.285	14.469.285	32.777	14.436.508	
Posiciones cortas	398.903	398.903	398.903			744.292	744.292	744.292		
Pasivos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados (Nota 1)						**116**	**116**	**116**		
Otros pasivos financieros						116	116	116		
Pasivos financieros a coste amortizado (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**
Depósitos	228.878.931	228.704.490			228.704.490	230.508.106	229.774.336			229.774.336
Bancos centrales	28.053.220	28.316.381			28.316.381	29.685.311	29.832.380			29.832.380
Entidades de crédito	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
Valores representativos de deuda emitidos	26.890.932	27.605.255	26.940.607		664.648	27.385.271	28.950.372	28.496.513		453.859
Otros pasivos financieros	4.703.606	4.704.388			4.704.388	3.859.913	3.859.913			3.859.913
Derivados - contabilidad de coberturas (Nota 14)	**737.398**	**737.398**		**737.398**		**723.289**	**723.289**		**723.289**	

Las valoraciones obtenidas por los modelos internos podrían resultar diferentes si se hubieran aplicado otros métodos u otras asunciones en el riesgo de tipo de interés, en los diferenciales de riesgo de crédito, de riesgo de mercado, de riesgo de cambio, o en sus correspondientes correlaciones y volatilidades. No obstante todo lo anterior, los Administradores de la Entidad consideran que los modelos y técnicas aplicados reflejan adecuadamente el valor razonable de los activos y pasivos financieros registrados en el balance, así como de los resultados generados por estos instrumentos financieros.

A continuación se presentan los principales métodos de valoración, hipótesis e inputs utilizados en la estimación del valor razonable para los niveles 2 y 3 según el tipo de instrumento financiero de que se trate:

Metodologías e *inputs* de valoración

Epígrafe	Tipo de instrumentos		Técnicas de valoración	Principales asunciones
Activos y pasivos financieros mantenidos para negociar	Derivados	*Swaps*	Método del Valor Presente	• Curvas de tipo de interés • Correlaciones (renta variable) • Dividendos (renta variable) • Probabilidad de *default* para el cálculo CVA y DVA
		Opciones sobre tipo de cambio	Modelo de *Black-Scholes*, Volatilidad Local Estocástica, Vanna-Volga	
		Opciones sobre tipo de interés	Modelo de *Black* Normal	
		Opciones sobre índices y acciones	Modelo de *Black-Scholes*, Volatilidad local	
		Opciones sobre tasas de inflación	Modelo de *Black* Normal	
		Crédito	Método del Valor Presente e Intensidad de *Default*	
	Valores representativos de deuda		Método del Valor Presente	• Curvas de tipo de interés • Primas de riesgo • Comparables de mercado • Precios observados en mercado
Activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados	Instrumentos de patrimonio		Método del Valor Presente	• Curvas de tipo de interés • Primas de riesgo • Comparables de mercado • Precios observados en mercado
	Valores representativos de deuda			
	Préstamos y partidas a cobrar		Método del Valor Presente	• Curvas de tipo de interés • Ratios de cancelación anticipada • Ratios por pérdida de crédito (modelos internos)
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global	Instrumentos de patrimonio		Método del Valor Presente	• Curvas de tipo de interés • Primas de riesgo de crédito • Comparables de mercado • Precios observados en mercado • *Net Asset Value* • Valor Teórico contable
	Valores representativos de deuda			
Activos financieros a coste amortizado	Valores representativos de deuda		Método del Valor Presente	• Curvas de tipo de interés • Primas de riesgo • Comparables de mercado • Precios observados en mercado • *Net Asset Value* • Valor Teórico contable
	Préstamos y partidas a cobrar		Método del Valor Presente	• Curvas de tipo de interés • Ratios de cancelación anticipada • Ratios por pérdida de crédito (modelos internos)
Derivados - contabilidad de coberturas	*Swaps*		Método del Valor Presente	• Curvas de tipo de interés • Correlaciones (renta variable) • Dividendos (renta variable) • Probabilidad de *default* para el cálculo CVA y DVA
	Opciones sobre tipo de interés		Modelo de *Black*	
Pasivos financieros a coste amortizado	Depósitos		Método del Valor Presente	• Curvas de tipo de interés • Proyección de depósitos sin vencimiento (modelo interno) • Ratios por pérdida de crédito (modelos internos)
	Valores representativos de deuda emitidos		Método del Valor Presente	• Curvas de tipo de interés • Ratios por pérdida de crédito (modelos internos)

(1) Método del valor presente (valor actual neto): este modelo utiliza los flujos de caja de cada instrumento, que vienen establecidos en los diferentes contratos, y los descuenta para calcular su valor actual.
(2) Comparables de mercado (precios de activos similares): se utilizan precios de instrumentos comparables, índices de referencia o *benchmark* de mercado para calcular el rendimiento desde el precio de entrada o su valoración actual realizando ajustes posteriores para tomar en cuenta las diferencias que puede haber entre el activo valorado y el que se toma como referencia. También se puede asumir que el precio de un instrumento equivale al de otro.
(3) Modelo de Black & Scholes: este modelo postula una distribución log-normal de los precios de los valores de modo que, bajo la medida riesgo neutral, el retorno esperado de los mismos es el tipo de interés libre de riesgo. Bajo esta asunción, el precio de las opciones vanilla se puede calcular analíticamente, de modo que invirtiendo la fórmula BS para una prima cotizada en mercado, se puede obtener la volatilidad del proceso de precio.
(4) Modelo de Black: modelo de Black-Scholes extendido a tipos de interés, precios de futuros, tipo de cambio…
(5) Modelo de volatilidad local: modelo en el cual la volatilidad queda determinado en el tiempo según el nivel de probabilidad de que la opción tenga un valor positivo en su fecha de vencimiento ("*moneyness*"), reproduciendo las denominadas "sonrisas de volatilidad" ("*volatility smiles*") que se observan en mercado. La sonrisa de volatilidad de una opción es la relación empírica que se observa entre su volatilidad implícita y el precio de ejercicio de la misma. Estos modelos son apropiados en las opciones cuyo valor depende de la evolución histórica del subyacente (*path dependent*) que utilizan simulación de Monte Carlo para su valoración.
(6) Modelo de volatilidad local estocástica: modelo en el cual la volatilidad sigue un proceso estocástico en el tiempo según el nivel de "*moneyness*", reproduciendo las denominadas "sonrisas de volatilidad" ("*volatility smiles*") que se observan en mercado. Estos modelos son apropiados en las opciones a largo plazo cuyo valor depende de la evolución histórica del subyacente (*path dependent*) que utilizan simulación de Monte Carlo para su valoración.
(7) Modelo Vanna-volga: modelo basado en la construcción de la cartera de réplica local cuyos costes de cobertura de las segundas derivadas, vanna (derivada de la prima respecto la volatilidad y el subyacente) y volga (derivada segunda de la prima respecto la volatilidad), se añaden a los correspondientes precios de Black-Scholes para reproducir las denominadas "sonrisas de volatilidad".
(8) Ratios de cancelación anticipada: ratios de cancelación anticipada calibrados a datos históricos internos
(9) Ratios por pérdida de crédito: ratios basados en estimaciones de pérdida esperada mediante metodología IFRS para Stage 2 basados en modelos internos.
(10) Proyección de depósitos sin vencimiento: modelo para la proyección de las cuentas a la vista la estimación de su vencimiento en base a datos históricos, teniendo en consideración la sensibilidad de la remuneración de las cuentas a la vista a los tipos de interés de mercado y grado de permanencia de los saldos en balance.

Ajustes a la valoración por riesgo de crédito y coste de financiación

Los ajustes por valoración de crédito (*Credit Valuation Adjustment "CVA"*) y los ajustes por valoración de débito (*Debit Valuation Adjustment "DVA")* se incorporan en la valoración de los derivados OTC (*Over The Counter*) consecuencia del riesgo asociado a la exposición crediticia de la contraparte y propio, respectivamente. Adicionalmente, se considera un ajuste del coste de financiación (*Funding Value Adjustment* "FVA") que es un ajuste a la valoración de los derivados de la operativa de clientes no perfectamente colateralizados que recoge los costes de financiación asociados a la liquidez necesaria para su realización.

El cálculo de CVA se realiza teniendo en cuenta la exposición esperada con cada contrapartida en cada plazo futuro, siendo el CVA para una determinada contrapartida igual a la suma del CVA para la totalidad de los plazos. Los ajustes a realizar se calculan mediante la estimación de la exposición (EAD), la probabilidad de incumplimiento (PD) y la severidad (LGD), para todos los productos derivados sobre cualquier subyacente, a nivel de entidad legal con la que el Grupo mantenga exposición. Análogamente, el DVA se calcula como el producto de la exposición esperada negativa por las probabilidades de incumplimiento y multiplicando el resultado por la LGD del Grupo.

Los datos necesarios para el cálculo de la PD así como de la LGD provienen de los mercados de crédito (*Credit Default Swaps*), aplicándose el de la contrapartida para los casos en que éste exista. Para aquellos casos en que dicha información no se encuentra disponible, se desarrolla un ejercicio que considera, entre otros, el sector y rating de la contraparte que permite asignar la probabilidad así como la severidad, calibradas directamente a mercado o con factores de ajuste a mercado de la probabilidad de quiebra y pérdidas esperadas históricas.

En el caso del FVA, este ajuste comparte parcialmente metodologías con el del CVA/DVA dado que también se basa en la exposición crediticia futura de los derivados, si bien en este caso las exposiciones no se netean por contrapartida sino a nivel agregado a efectos de reconocer la gestión conjunta de la liquidez. Los datos necesarios para el cálculo del coste de fondeo se basan también en cotizaciones tomadas de mercado de sus emisiones y derivados de crédito.

Las variaciones de los ajustes de CVA/FVA y DVA/FVA se reconocen en el capítulo «Ganancias o pérdidas de activos y pasivos financieros mantenidos para negociar (neto)» de la cuenta de pérdidas y ganancias. A continuación se detallan los movimientos de dichos ajustes:

MOVIMIENTO DE CVA/FVA Y DVA/FVA
(Millones de euros)

	2018		2017	
	CVA/FVA	DVA/FVA	CVA/FVA	DVA/FVA
SALDO INICIAL	**(121)**	**27**	**(237)**	**53**
Altas/variaciones de los derivados	(31)	4	96	(26)
Cancelación o vencimiento de los derivados			20	
SALDO AL CIERRE DEL EJERCICIO	**(152)**	**31**	**(121)**	**27**

Traspasos entre niveles

Los traspasos entre niveles de los instrumentos registrados a valor razonable, excluido el negocio asegurador, se detallan a continuación:

TRASPASOS ENTRE NIVELES 31-12-2018
(Miles de euros)

DE:	NIVEL 1		NIVEL 2		NIVEL 3	
A:	NIVEL 2	NIVEL 3	NIVEL 1	NIVEL 3	NIVEL 1	NIVEL 2
ACTIVOS	**93.562**	**4.824**	**150.201**			
Activos financieros mantenidos para negociar	**2.267**					
Valores representativos de duda	2.267					
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global	**91.295**	**4.824**				
Valores representativos de duda	91.295	4.824				
Activos financieros a coste amortizado			**150.201**			
Valores representativos de duda			150.201			
TOTAL	**93.562**	**4.824**	**150.201**			

Dado el perfil de riesgo de la Entidad en relación con su cartera de valores representativos de la deuda valorada a valor razonable (véase Nota 3.3.3), no se estima que la variación de valor razonable atribuible al riesgo de crédito sea significativa.

Movimiento y traspasos de instrumentos financieros en Nivel 3

El movimiento que se ha producido en el saldo del Nivel 3, sobre los instrumentos registrados a valor razonable, se detalla a continuación:

MOVIMIENTOS DE INSTRUMENTOS FINANCIEROS A VALOR RAZONABLE DE NIVEL 3
(Miles de euros)

	31-12-2018			31-12-2017	
	AF NO DESTINADOS A NEGOCIACIÓN *- VALORES REPRESENTATIVOS DE DEUDA	AF A VALOR RAZONABLE CON CAMBIOS EN OTRO RESULTADO GLOBAL		AF DISPONIBLES PARA LA VENTA	
		VALORES REPRESENTATIVOS DE DEUDA	INSTRUMENTOS DE PATRIMONIO	VALORES REPRESENTATIVOS DE DEUDA	INSTRUMENTOS DE PATRIMONIO
SALDO INICIAL		86.417	307.805	5.326	439.649
Primera aplicación NIIF 9 (véase Nota 1)	87.207	(86.393)	0		
SALDO INICIAL AJUSTADO	87.207	24	307.805	5.326	439.649
Reclasificaciones a otros niveles		**4.824**			
Utilidades o pérdidas totales	**(2.207)**	**(2)**	**(110.522)**	**(2)**	**(128.062)**
A pérdidas y ganancias	(2.207)		(14.691)	0	(127.942)
A ajustes de valoración del patrimonio neto		(2)	(95.831)	(2)	(120)
Compras			**718**	**0**	**19**
Liquidaciones y otros			**(34.469)**	**(5.300)**	**(3.801)**
SALDO AL CIERRE DEL EJERCICIO	85.000	4.846	163.532	24	307.805
Total de utilidades o pérdidas del periodo para los instrumentos mantenidos al final del periodo	2.207	2	110.522	2	128.062

AF: Activos Financieros

(*) Valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados

Análisis de sensibilidad

Con el objetivo de determinar si se produce una variación significativa en el valor de los instrumentos financieros clasificados en el Nivel 3, como consecuencia de cambios en uno o más datos de entrada no observables de mercado que reflejen supuestos alternativos razonablemente probables, la Entidad ha efectuado un análisis sobre los instrumentos más significativos que ha puesto de manifiesto que no se producirían alteraciones sustanciales de los valores obtenidos.

La siguiente tabla resume los impactos en el valor razonable de los instrumentos financieros registrados a valor razonable y clasificados como Nivel 3, utilizando hipótesis alternativas potencialmente razonables:

IMPACTOS AL CAMBIAR ASUNCIONES EN LA VALORACION DE INSTRUMENTOS FINANCIEROS A VALOR RAZONABLE DE NIVEL 3
(Miles de euros)

	IMPACTO EN LA CUENTA DE RESULTADOS		IMPACTO EN OTRO RESULTADO GLOBAL (**)	
	ESCENARIO MÁS FAVORABLE	ESCENARIO MÁS DESFAVORABLE	ESCENARIO MÁS FAVORABLE	ESCENARIO MÁS DESFAVORABLE
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global (*)			**(449.526)**	**448.773**
Valores representativos de deuda	0	0	(449.526)	448.773
TOTAL			(449.526)	448.773

(*) Se valoran con precios de difusores de mercado con score de calidad bajo (<=5).
(**) Se ha analizado la variación de precios de los activos en los últimos 3 años. Se toma el máximo movimiento de este periodo y se aplica al nominal de cada emisión para obtener los impactos de movimiento favorable y desfavorable.

38.2. Valor razonable de los activos inmobiliarios

En el caso particular de los activos inmobiliarios, su valor razonable corresponde al valor de tasación de mercado del activo en su estado actual realizada por expertos independientes:

- Para los inmuebles con un valor razonable inferior a 300 miles de euros se utilizan tasaciones estadísticas.
- Para los inmuebles procedentes de regularizaciones crediticias con un valor razonable mayor o igual a 300 miles de euros se han solicitado tasaciones de acuerdo con los criterios establecidos por la Orden ECO/805/2003:
  - Para inversiones inmobiliarias se utilizan tasaciones con menos de 2 años de antigüedad.
  - Para activos no corrientes en venta y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta, se utilizan tasaciones con menos de un año de antigüedad.

El valor razonable de los activos inmobiliarios no difiere significativamente del valor contable y se clasifica, en base a la jerarquía de valor razonable, como Nivel 2.

La Entidad cuenta con una política corporativa que garantiza la competencia profesional y la independencia y objetividad de las agencias de valoración externas, de acuerdo con lo establecido por la normativa, que requiere que las agencias de valoración cumplan con los requisitos de neutralidad y credibilidad al objeto de que el uso de sus estimaciones no menoscabe la fiabilidad de sus valoraciones. Dicha política establece que la totalidad de sociedades y agencias de valoración y tasación con las que la Entidad trabaje en España estén inscritas en el Registro Oficial del Banco de España y que sus valoraciones se realicen siguiendo la metodología establecida en la Orden ECO/805/2003, de 27 de marzo.

A continuación se detallan las principales sociedades y agencias con las que ha trabajado la Entidad en España durante el ejercicio:

TASADORAS DE ACTIVOS INMOBILIARIOS
(Porcentaje)

	ACTIVOS TANGIBLES - INVERSIONES INMOBILIARIAS	ACTIVOS NO CORRIENTES EN VENTA
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, S.A.	0%	2%
Otros	1%	0%
TOTAL	**100%**	**100%**

39. Información requerida por la Ley del Mercado Hipotecario

Como emisora de cédulas hipotecarias, a continuación se presenta determinada información relevante sobre la totalidad de emisiones de cédulas hipotecarias de CaixaBank, SA de acuerdo con los desgloses requeridos por la normativa del mercado hipotecario:

Información sobre el apoyo y privilegios de que disponen los tenedores de títulos hipotecarios emitidos por el Grupo

CaixaBank es la única entidad del Grupo emisora de cédulas hipotecarias en territorio español.

Estas cédulas hipotecarias son valores en los que el capital e intereses están especialmente garantizados, sin necesidad de inscripción registral, por hipoteca sobre todas las que constan inscritas a favor de la Entidad, sin perjuicio de la responsabilidad patrimonial universal de la Entidad.

Las cédulas incorporan el derecho de crédito de su tenedor frente a la Entidad, garantizado en la forma que se ha indicado en los párrafos anteriores, y comportan ejecución para reclamar del emisor el pago, después de su vencimiento. Los tenedores de los referidos títulos tienen el carácter de acreedores con preferencia especial que señala el número 3 del artículo 1.923 del Código Civil frente a cualesquiera otros acreedores, con relación a la totalidad de los préstamos y créditos hipotecarios inscritos a favor del emisor. Todos los tenedores de cédulas, independientemente de su fecha de emisión, tienen la misma prelación sobre los préstamos y créditos que las garantizan.

Los miembros del Consejo de Administración manifiestan que CaixaBank dispone de las políticas y procedimientos expresos que abarcan todas las actividades llevadas a cabo en el ámbito de las emisiones del mercado hipotecario que realiza y que garantizan el cumplimiento riguroso de la normativa del mercado hipotecario aplicable a estas actividades. Estas políticas y procedimientos incluyen aspectos como los siguientes:

- Relación entre el importe de préstamos y créditos y el valor de la tasación del bien hipotecado.
- Relación entre la deuda y los ingresos del prestatario, así como la verificación de la información facilitada por el prestatario y de su solvencia.
- Evitar desequilibrios entre los flujos procedentes de la cartera de cobertura y los derivados de la atención de los pagos debidos por los títulos emitidos.
- Procedimientos adecuados sobre la selección de sociedades tasadoras.

Información sobre emisiones de títulos del mercado hipotecario

A continuación se presenta el valor nominal de las cédulas hipotecarias, participaciones hipotecarias y certificados de transmisión hipotecaria emitidos por CaixaBank pendientes de vencimiento a 31 de diciembre de 2018 y 2017:

EMISIONES DE TITULOS DEL MERCADO HIPOTECARIO
(Miles de euros)

	31-12-2018	31-12-2017
Cédulas hipotecarias emitidas en oferta pública (valores representativos de deuda)	**0**	**0**
Cédulas hipotecarias no emitidas en oferta pública (valores representativos de deuda)	**50.043.843**	**47.770.637**
Vencimiento residual hasta 1 año	2.600.000	3.300.000
Vencimiento residual entre 1 y 2 años	1.175.000	3.600.000
Vencimiento residual entre 2 y 3 años	7.425.000	1.175.000
Vencimiento residual entre 3 y 5 años	13.140.000	10.065.000
Vencimiento residual entre 5 y 10 años	24.221.135	26.143.013
Vencimiento residual superior a 10 años	1.482.708	3.487.624
Depósitos	**2.953.044**	**3.919.367**
Vencimiento residual hasta 1 año	53.659	946.323
Vencimiento residual entre 1 y 2 años	378.958	53.659
Vencimiento residual entre 2 y 3 años	675.000	378.958
Vencimiento residual entre 3 y 5 años	717.222	1.092.222
Vencimiento residual entre 5 y 10 años	678.205	978.205
Vencimiento residual superior a 10 años	450.000	470.000
TOTAL CEDULAS HIPOTECARIAS	**52.996.887**	**51.690.004**
De las que: reconocidas en el pasivo del balance	*19.092.237*	*21.391.453*
Participaciones hipotecarias emitidas en oferta pública		
Participaciones hipotecarias no emitidas en oferta pública (*)	**5.172.609**	**5.831.479**
TOTAL PARTICIPACIONES HIPOTECARIAS	**5.172.609**	**5.831.479**
Certificados de transmisión hipotecaria emitidos en oferta pública		
Certificados de transmisión hipotecaria no emitidos en oferta pública (**)	**20.676.439**	**22.164.842**
TOTAL CERTIFICADOS DE TRANSMISION HIPOTECARIA	**20.676.439**	**22.164.842**

(*) El vencimiento medio ponderado a 31 de diciembre de 2018 es de 144 meses (152 meses a 31 de diciembre de 2017).
(**) El vencimiento medio ponderado a 31 de diciembre de 2018 es de 176 meses (188 meses a 31 de diciembre de 2017).

Información relativa a préstamos y créditos hipotecarios

A continuación se presenta el valor nominal del total de préstamos y créditos hipotecarios de CaixaBank, así como de aquellos que resultan elegibles de acuerdo con lo dispuesto en la norma aplicable a efectos del cálculo del límite de la emisión de cédulas hipotecarias.

PRÉSTAMOS HIPOTECARIOS. ELEGIBILIDAD Y COMPUTABILIDAD A EFECTOS DEL MERCADO HIPOTECARIO
(Miles de euros)

	31-12-2018	31-12-2017
Total préstamos	**115.923.645**	**121.264.013**
Participaciones hipotecarias emitidas	**5.173.801**	**5.848.560**
De los que: Préstamos mantenidos en balance	*5.172.609*	*5.831.479*
Certificados de transmisión de hipoteca emitidos	**20.679.781**	**22.170.892**
De los que: Préstamos mantenidos en balance	*20.676.439*	*22.164.842*
Préstamos hipotecarios afectos en garantía de financiaciones recibidas	**0**	**0**
Préstamos que respaldan la emisión de bonos hipotecarios y cédulas hipotecarias	**90.070.063**	**93.244.561**
Préstamos no elegibles	22.301.943	25.000.761
Cumplen los requisitos para ser elegibles, excepto el límite del artículo 5.1 del RD.716/2009, de 24 de abril	9.168.099	11.747.469
Resto	13.133.844	13.253.292
Préstamos elegibles	67.768.120	68.243.800
Importes no computables	101.253	125.558
Importes computables	67.666.867	68.118.242
Préstamos que cubren emisiones de bonos hipotecarios	0	
Préstamos aptos para cobertura de las emisiones de cédulas hipotecarias	67.666.867	68.118.242

Adicionalmente, se presenta determinada información sobre la totalidad de los préstamos y créditos hipotecarios pendientes y sobre los que resultan elegibles sin considerar los límites a su cómputo que establece el artículo 12 del RD 716/2009, de 24 de abril:

PRESTAMOS Y CREDITOS HIPOTECARIOS
(Miles de euros)

	31-12-2018		31-12-2017	
	TOTAL CARTERA PRESTAMOS Y CREDITOS	TOTAL CARTERA ELEGIBLE PRESTAMOS Y CREDITOS	TOTAL CARTERA PRESTAMOS Y CREDITOS	TOTAL CARTERA ELEGIBLE PRESTAMOS Y CREDITOS
Según origen de las operaciones	**90.070.063**	**67.768.120**	**93.244.561**	**68.243.800**
Originadas por la entidad	89.120.794	67.155.968	92.839.143	67.963.264
Resto	949.269	612.152	405.418	280.536
Según 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
Resto	794.463	587.475	860.637	553.165
Según la situación de pago	**90.070.063**	**67.768.120**	**93.244.561**	**68.243.800**
Normalidad	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
Según su vencimiento medio residual	**90.070.063**	**67.768.120**	**93.244.561**	**68.243.800**
Hasta 10 años	18.083.850	13.095.414	18.967.791	13.448.339
De 10 a 20 años	46.671.133	37.327.820	47.400.207	37.100.367
De 20 a 30 años	22.853.060	16.732.822	24.124.284	16.799.534
Más de 30 años	2.462.020	612.064	2.752.279	895.560
Según tipo de interés	**90.070.063**	**67.768.120**	**93.244.561**	**68.243.800**
Fijo	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
Mixto	15.520	13.140	964.080	910.393
Según los titulares	**90.070.063**	**67.768.120**	**93.244.561**	**68.243.800**
Personas jurídicas y personas físicas empresarios	18.813.670	9.131.115	20.523.149	9.973.569
Del que: Promociones inmobiliarias	*4.051.954*	*1.792.194*	*4.342.910*	*2.089.979*
Resto de personas físicas e instituciones sin finalidad de lucro	71.256.393	58.637.005	72.721.412	58.270.231

PRESTAMOS Y CREDITOS HIPOTECARIOS
(Miles de euros)

	31-12-2018		31-12-2017	
	TOTAL CARTERA PRESTAMOS Y CREDITOS	TOTAL CARTERA ELEGIBLE PRESTAMOS Y CREDITOS	TOTAL CARTERA PRESTAMOS Y CREDITOS	TOTAL CARTERA ELEGIBLE PRESTAMOS Y CREDITOS
Según las garantías de las operaciones	**90.070.063**	**67.768.120**	**93.244.561**	**68.243.800**
Activos / edificios terminados	**86.339.855**	**66.398.300**	**89.578.035**	**66.728.904**
Residenciales	74.668.261	60.869.837	76.726.870	60.614.024
De los que: Viviendas de protección oficial	*2.153.799*	*1.745.411*	*2.460.350*	*1.798.690*
Comerciales	3.781.475	2.042.044	4.485.927	2.350.724
Resto	7.890.119	3.486.419	8.365.238	3.764.156
Activos / edificios en construcción	**2.494.073**	**842.403**	**2.159.444**	**966.680**
Residenciales	1.817.424	711.867	1.669.869	826.282
De los que: Viviendas de protección oficial	*27.579*	*7.857*	*42.548*	*11.788*
Comerciales	82.316	31.477	83.716	14.724
Resto	594.333	99.059	405.859	125.674
Terrenos	**1.236.135**	**527.417**	**1.507.082**	**548.216**
Urbanizados	968.683	519.818	1.192.572	531.954
Resto	267.452	7.599	314.510	16.262

A continuación se presenta un detalle de los préstamos y créditos hipotecarios elegibles afectos a las emisiones de cédulas hipotecarias de CaixaBank a 31 de diciembre de 2018 y 2017 según el importe principal pendiente de cobro de los créditos y préstamos, dividido por el último valor razonable de las garantías afectas (LTV):

PRÉSTAMOS Y CRÉDITOS HIPOTECARIOS ELEGIBLES
(Miles de euros)

	31-12-2018	31-12-2017
Hipoteca sobre vivienda	**61.520.957**	**61.378.664**
Operaciones con LTV inferior al 40%	26.099.321	25.953.442
Operaciones con LTV entre el 40% y el 60%	24.388.433	25.440.398
Operaciones con LTV entre el 60% y el 80%	11.033.203	9.984.824
Otros bienes recibidos como garantía	**6.247.163**	**6.865.136**
Operaciones con LTV inferior al 40%	4.015.508	4.436.395
Operaciones con LTV entre el 40% y el 60%	2.155.422	2.345.122
Operaciones con LTV superior al 60%	76.233	83.619
TOTAL	67.768.120	68.243.800

Los movimientos de los préstamos y créditos hipotecarios que respaldan la emisión de cédulas hipotecarias son los que se detallan a continuación:

PRÉSTAMOS Y CRÉDITOS HIPOTECARIOS. MOVIMIENTOS DE LOS VALORES NOMINALES EN EL EJERCICIO
(Miles de euros)

	31-12-2018	
	PRESTAMOS ELEGIBLES	PRESTAMOS NO ELEGIBLES
Saldo al inicio del ejercicio	**68.243.800**	**25.000.761**
Bajas en el ejercicio	**7.561.245**	**6.550.579**
Cancelaciones a vencimiento	0	1.846
Cancelaciones anticipadas	265.532	694.752
Subrogaciones por otras entidades	198.685	83.645
Resto	7.097.028	5.770.336
Altas en el ejercicio	**7.085.565**	**3.851.761**
Originadas por la entidad	6.028.689	3.106.185
Subrogaciones por otras entidades	14.675	12.922
Resto	1.042.201	732.654
Saldo al final del ejercicio	**67.768.120**	**22.301.943**

Los importes disponibles (importes comprometidos no dispuestos) de la totalidad de la cartera de préstamos y créditos hipotecarios pendientes de amortización a 31 de diciembre de 2018 y 2017 son los siguientes:

DISPONIBLES DE PRÉSTAMOS Y CRÉDITOS HIPOTECARIOS
(Miles de euros)

	31-12-2018	31-12-2017
Potencialmente elegible	17.353.427	17.686.207
Resto	3.785.752	3.388.881
TOTAL	**21.139.179**	**21.075.088**

A continuación se presenta el cálculo del grado de colateralización y sobrecolateralización a 31 de diciembre de 2018 y 2017 de las cédulas hipotecarias emitidas por CaixaBank:

GRADO DE COLATERALIZACIÓN Y SOBRECOLATERALIZACIÓN
(Miles de euros)

		31-12-2018	31-12-2017
Cédulas hipotecarias no nominativas		50.043.843	47.770.637
Cédulas hipotecarias nominativas registradas en depósitos de la clientela		2.953.044	3.899.367
Cédulas hipotecarias nominativas registradas en entidades de crédito		0	20.000
CEDULAS HIPOTECARAS EMITIDAS	**(A)**	**52.996.887**	**51.690.004**
Cartera total de préstamos y créditos hipotecarios pendientes de amortización (*)		115.923.645	121.264.013
Participaciones hipotecarias emitidas		(5.173.801)	(5.848.560)
Certificados de transmisión hipotecaria emitidos		(20.679.781)	(22.170.892)
CARTERA DE PRÉSTAMOS Y CRÉDITOS COLATERAL PARA CÉDULAS HIPOTECARIAS	**(B)**	**90.070.063**	**93.244.561**
COLATERALIZACIÓN:	**(B)/(A)**	**170%**	**180%**
SOBRECOLATERALIZACIÓN:	**[(B)/(A)]-1**	**70%**	**80%**

(*) Incluye cartera de balance y fuera de balance.

40. Transacciones con partes vinculadas

El «personal clave de la dirección» de CaixaBank, entendido como aquellas personas que tienen autoridad y responsabilidad para planificar, dirigir y controlar las actividades de la Entidad, directa o indirectamente, está integrado por todos los miembros del Consejo de Administración y la Alta Dirección de CaixaBank, S.A.. Por sus cargos, cada una de las personas que integran este colectivo se considera «parte vinculada».

También se consideran partes vinculadas los familiares cercanos al «personal clave de la dirección», entendidos éstos como aquellos miembros del entorno familiar que podrían ejercer influencia en, o ser influidos por esa persona en sus asuntos con la Entidad. Entre ellos se incluirán: i) el cónyuge; ii) los ascendientes, descendientes y hermanos y los respectivos cónyuges; iii) los ascendientes, descendientes y hermanos del cónyuge, y iv) las personas a su cargo o a cargo del cónyuge; las personas con análoga relación de afectividad a las descritas anteriormente, así como aquellas sociedades en las que el personal clave o sus familiares cercanos ejercen control, control conjunto o influencia significativa, o bien cuentan, directa o indirectamente con un poder de voto importante.

De acuerdo con lo dispuesto en el Reglamento del Consejo de Administración, las operaciones con los consejeros y sus partes vinculadas deberán ser autorizadas por el Consejo de Administración, previo informe de la Comisión de Auditoría y Control, salvo que simultáneamente se cumplan las siguientes tres condiciones: i) que se realicen en virtud de contratos, cuyas condiciones estén estandarizadas y se apliquen en masa a muchos clientes; ii) que se realicen a precios o tarifas establecidos con carácter general por quien actúe como suministrador del bien o servicio del que se trate; y iii) que la cuantía de la operación no supere el uno por ciento (1%) de los ingresos anuales de la sociedad. Asimismo, y sin perjuicio de lo anterior, la concesión de créditos, avales o garantías al «personal clave de la dirección» requiere la autorización expresa del Banco de España.

En el caso de los créditos a los miembros del Consejo de Administración que son empleados de CaixaBank y a la Alta Dirección, la política seguida en la concesión se rige por lo que disponen el convenio del sector de cajas y entidades financieras de ahorro y la normativa laboral interna que lo ha desarrollado. A continuación se presentan detalles de la financiación concedida al «personal clave de la administración y dirección»:

FINANCIACION VIVA AL PERSONAL CLAVE DE LA ADMINISTRACION Y DIRECCION
(Miles de euros)

	31-12-2018	31-12-2017
Financiación viva	**8.109**	**8.941**
Vencimiento medio	21	22
Tipo de interés medio (%)	0,29	0,38
Financiación concedida durante el ejercicio	**8**	**15**
Vencimiento medio	0	4
Tipo de interés medio (%)	5,78	0% (tarjetas)

El resto de operaciones activas, pasivas o de prestación de servicios financieros, concertadas por CaixaBank con «personal clave de la dirección», así como a sus partes vinculadas, se han concedido en condiciones de mercado. Por otro lado, ninguna de estas transacciones es de importe significativo. Asimismo no hay evidencia de deterioro ni en el valor de los activos financieros ni de los avales y compromisos contingentes mantenidos con «personal clave de dirección».

A continuación se detallan los saldos más significativos entre CaixaBank y las empresas dependientes, negocios conjuntos y asociadas, así como los mantenidos con Consejeros, Alta Dirección y otras partes vinculadas (familiares y empresas vinculadas a «personal clave de la dirección») de CaixaBank y los mantenidos con otras partes vinculadas, así como con el fondo de pensiones de empleados. También se detallan los importes registrados en la cuenta de pérdidas y ganancias como consecuencia de las operaciones realizadas. La totalidad de los saldos y operaciones realizados entre partes vinculadas forman parte del tráfico ordinario y se realizan en condiciones de mercado.

SALDOS Y OPERACIONES CON PARTES VINCULADAS

(Miles de euros)

	ACCIONISTA SIGNIFICATIVO (1)		ENTIDADES DEL GRUPO		ENTIDADES ASOCIADAS Y MULTIGRUPO		ADMINISTRADORES Y ALTA DIRECCION (2)		OTRAS PARTES VINCULADAS (3)		PLAN DE PENSIONES DE EMPLEADOS	
	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
ACTIVO												
Créditos sobre entidades de crédito			722.821	645.785								
Préstamos y anticipos	32.398	185.439	12.555.597	16.610.538	601.963	473.612	7.114	8.933	10.998	11.173	0	0
Adquisición temporal de activos			*257.433*	*201.983*								
Préstamos hipotecarios	*30.806*	*114.320*	*48.655*	*10.838*	*1.785*	*3.522*	*7.041*	*8.748*	*5.765*	*6.309*		
Resto	*1.592*	*71.119*	*12.249.509*	*16.397.717*	*600.178*	*470.090*	*73*	*185*	*5.233*	*4.864*		
De los que: corrección de valor				*(5.275)*		*(534)*	*(4)*	*(1)*	*(9)*	*(10)*		
Instrumentos de patrimonio											5.317	5.416
Valores representativos de deuda		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**
PASIVO												
Depósitos de entidades de crédito	8.951	16.555	137	6.300		29						
Depósitos de clientes	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
Derivados												
Valores representativos de deuda emitidos			116.800	198.684								1.000
Pasivo fuera de balance (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**
PÉRDIDAS Y GANANCIAS												
Ingresos por intereses	1.805	3.256	220.427	146.766	2.587	714	23	41	187	202		
Gastos por intereses	(1)		(80.746)	(67.780)	(14)	(80)	(2)	(5)	(21)	(6)	(155)	(155)
Ingresos por dividendos (5)				715.140		174.905						
Ingresos por comisiones	245	466	714.050	724.478	204.982	188.660	(1)	(1)	8	3	401	397
Gastos por comisiones			(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**
OTROS												
Riesgos contingentes	1.592	9.382	481.433	543.539	25.127	107.220		10	237	92		
Compromisos contingentes			3.406.201	3.919.133	308.009	299.869	1.293	2.038	11.985	6.703		
Compromisos post-empleo							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 significativo" son aquellos accionistas que ostenten la condición de entidad dominante o que ejerzan control conjunto o influencia significativa sobre el Grupo, ésta última en los términos definidos en la NIC 28, independientemente de sus derechos económicos. En este sentido, hacen referencia únicamente a aquellos saldos y operaciones realizadas con la Fundación Bancaria "la Caixa", CriteriaCaixa y sus entidades dependientes. A 31 de diciembre de 2018 la participación de CriteriaCaixa en CaixaBank es del 40%.

(2) Se informa acerca de los Administradores y la Alta Dirección de CaixaBank.

(3) Familiares y entidades vinculadas a miembros de los Consejo de Administración y la Alta Dirección de CaixaBank.

(4) Incluye Fondos de Inversión, Contratos de seguros, Fondos de Pensiones y Compromisos post-empleo aportados.

(5) Determinado en base a criterio de devengo.

Las operaciones entre empresas del grupo forman parte del tráfico ordinario y se realizan en condiciones de mercado.

A 31 de diciembre de 2018 y 2017, CriteriaCaixa mantiene derivados con CaixaBank para cubrir los tipos de interés de préstamos bancarios bilaterales, por un valor nominal de 1.100 millones de euros. A 31 de diciembre de 2018 y 2017, el valor razonable de dicho derivado asciende a 13 y 11 millones respectivamente.

Adicionalmente, CriteriaCaixa, como parte del grupo fiscal de CaixaBank, ha aportado 543 millones de euros a los pagos por impuesto sobre las ganancias (véase Estado de Flujo de Efectivo).

Descripción de las relaciones entre Fundación Bancaria "la Caixa" y CaixaBank

La Fundación Bancaria "la Caixa", CriteriaCaixa y CaixaBank mantienen un Protocolo Interno de Relaciones que regula los mecanismos y criterios de relación entre CaixaBank y la Fundación Bancaria "la Caixa" y CriteriaCaixa. Dicho Protocolo se ha suscrito por parte del Consejo de Administración de CaixaBank el 1 de febrero de 2018 y por parte de la Fundación Bancaria "la Caixa" y del Consejo de Administración de CriteriaCaixa el 25 de enero de 2018.

41. Otros requerimientos de información

41.1. Medio ambiente

No existe riesgo de naturaleza ambiental significativo debido a la actividad de la Entidad, y por lo tanto, no es necesario incluir ningún desglose específico en el documento de información medioambiental (Orden del Ministerio de Justicia JUS/471/2017).

La Entidad integra el compromiso con el respeto y la protección del entorno en la gestión del negocio, sus proyectos, productos y servicios (véase el correspondiente apartado en el Informe de Gestión adjunto).

En 2018, la Entidad no ha sido objeto de multas o sanciones relevantes relacionadas con el cumplimiento de la normativa ambiental.

41.2. Servicios de atención al cliente

CaixaBank dispone de un Servicio de Atención al Cliente (SAC) encargado de atender y resolver quejas y reclamaciones de clientes. Es un servicio separado de los servicios comerciales y actúa con independencia de criterio y en base a la normativa de protección de la clientela de servicios financieros.

En caso de que el reclamante no obtenga una resolución satisfactoria o que haya transcurrido el plazo regulatorio sin obtener respuesta, puede acudir a los Servicios de Reclamaciones de los Supervisores: Banco de España, Comisión Nacional de Valores y Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones. Los informes de los Servicios de Reclamaciones de los Supervisores no son vinculantes y la entidad reclamada puede decidir si rectifica su actuación de conformidad con las conclusiones del Supervisor.

Adicionalmente, también son funciones del Servicio de Atención al Cliente: la ejecución de las resoluciones adoptadas; la detección de riesgos legales y operativos a partir de las reclamaciones recibidas y la formulación e impulso de propuestas de mejora para la mitigación de los riesgos detectados; el control del funcionamiento adecuado del sistema de reclamaciones y el reporte de la información sobre la gestión de las reclamaciones a los órganos de dirección de la entidad y a las autoridades supervisoras. Asimismo, el Servicio de Atención al Cliente participa en el proceso de aprobación de nuevos productos mediante el Comité de Productos, anticipando posibles problemáticas en base a la experiencia de reclamaciones.

Del análisis pormenorizado de las reclamaciones y, en particular, de los informes emitidos por los Servicios de Reclamaciones de los Supervisores durante 2018, se han detectado puntos de mejora en las políticas, procedimientos y documentos destinados a la comercialización de productos y servicios de CaixaBank y su Grupo que han dado lugar a la elaboración de 18 propuestas de mejora por parte del Servicio de Atención al Cliente.

El tiempo medio de resolución de las reclamaciones se redujo, en 2018, a más de la mitad motivado principalmente por la necesidad de adaptación a los nuevos plazos regulatorios introducidos por la normativa de resolución alternativa de conflictos así como a los que prevé la normativa de servicios de pago cuya entrada en vigor se producirá en febrero de 2019. El tiempo medio de resolución en 2018 se sitúa en 20 días naturales siendo en 2017 de 49 días naturales.

El SAC se complementa con el equipo de Atención al Cliente (AC), en dependencia de la Dirección General de Negocio. Entre sus funciones, destaca la gestión de reclamaciones y quejas telefónicas, así como las relacionadas con aspectos de calidad de servicio y solicitud de información, y aspectos de índole reputacional desde el punto de vista corporativo. También se encargan de ofrecer apoyo al territorio para que puedan prevenir y resolver situaciones que originen desacuerdos con cliente y compartir con otros departamentos y filiales los motivos de insatisfacción para detectar procesos a corregir y ayudar a implantar mejoras que redunden en la reducción de posibles reclamaciones de clientes:

RECLAMACIONES RECIBIDAS

(Número de reclamaciones)

	2018	2017
ATENDIDAS POR EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE, ATENCIÓN AL CLIENTE Y DEFENSOR DEL CLIENTE	83.093	155.704
Servicio de Atención al Cliente (SAC) y Atención al Cliente (AC)	83.093	154.366
Defensor del Cliente (DC) (*)	0	1.338
QUEJAS Y RECLAMACIONES FORMULADAS POR TELÉFONO	11.415	8.243
Atención al Cliente (AC)	11.415	8.243
PRESENTADAS ANTE LOS SERVICIOS DE RECLAMACIONES DE LOS SUPERVISORES	1.981	3.401
Banco de España	1.900	3.331
Comisión Nacional del Mercado de Valores	81	70

(*) Durante el mes de abril del 2017, el Defensor del Cliente de CaixaBank cesó en su actividad. Hasta entonces había desempeñado su labor como instancia alternativa al SAC.

El número de informes o resoluciones emitidos por los servicios de atención al cliente y los servicios de reclamaciones de los supervisores, son los siguientes:

INFORMES EMITIDOS POR SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y SERVICIOS DE RECLAMACIÓN DE SUPERVISORES

	SAC Y AC		DEFENSOR DEL CLIENTE		BANCO DE ESPAÑA		CNMV	
TIPO DE RESOLUCION	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017
Favorables al reclamante	24.032	20.376	0	191	318	406	23	26
Favorables a la entidad	45.502	108.838	0	330	187	229	20	29
Allanamientos			0	70	356	172	14	14
Otros (inadmitida/sin pronunciamiento)	9.919	21.060	0	658	531	105	0	2
TOTAL	**79.453**	**150.274**	**0**	**1.249**	**1.392**	**912**	**57**	**71**

42. Estados de flujos de efectivo

A continuación se detallan las principales variaciones de flujos de efectivo, correspondiente al ejercicio, segregados según su naturaleza:

- Actividades de explotación: (-1.258 millones de euros) La variación se debe principalmente al incremento de saldo en la Deuda pública española durante el año 2018 en activos financieros a coste amortizado y activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global, compensado parcialmente por el flujo generado por el resultado ajustado del ejercicio
- Actividades de inversión: (697 millones de euros) Los motivos principales de esta variación es el cobro de venta de la participación en Repsol compensado parcialmente por la compra de las acciones de BPI, pasando de esta forma a ser titular del 100% del capital social de Banco BPI.
- Actividades de financiación (-1.792 millones de euros): La variación de los recursos y liquidez disponible durante el ejercicio procede, fundamentalmente, de los flujos de efectivo ordinarios derivados de las emisiones y amortizaciones de instrumentos de deuda o de capital propios, así como de los dividendos pagados.

Anexo 1 - Participaciones de CaixaBank en sociedades dependientes del Grupo CaixaBank

(Miles de euros)

DENOMINACIÓN SOCIAL Y ACTIVIDAD	DOMICILIO	% PARTICIPACIÓN Directa	% PARTICIPACIÓN TOTAL	CAPITAL SOCIAL	RESERVAS	RESULTADOS	COSTE DE LA PARTICIPACIÓN DIRECTA (NETO)
Aris Rosen, S.A.U. Servicios	Avenida Diagonal, 621-629 08028 Barcelona España	100,00	100,00	60	(2.901)	1.101	1.432
Arquitrabe activos, S.L. Holding de participaciones	Avenida Diagonal, 621-629 08028 Barcelona España	100,00	100,00	98.431	10.019	2.424	111.147
Banco BPI, S.A. 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, S.A. Banca	Rua Tenente Valadim, 284 4100-476 Oporto Portugal	-	100,00	17.500	8.669	2.083	-
BPI (Suisse), S.A. (2) Gestión de activos	1, etienne dumont 1204 Ginebra Suiza	-	100,00	3.000	4.539	3.322	-
BPI Gestão de Activos - Sociedade Gestora de Fundos de Investimento Gestora de instituciones de inversión colectiva	Largo Jean Monnet, 1 - 5º 1269-067 Lisboa Portugal	-	100,00	2.500	13.453	6.296	-
BPI Madeira, SGPS, Unipessoal Participaciones financieras	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, S.A. Capital riesgo	Rua Tenente Valadim, 284 4100-476 Oporto Portugal	-	100,00	28.895	(4.213)	1.100	-
BPI Vida e Pensões - Companhia de Seguros, S.A. Seguros de vida y gestión de fondos de pensiones	Braamcamp, 11 1250-049 Lisboa Portugal	-	100,00	76.000	47.896	8.880	-

PARTICIPACIONES DE CAIXABANK EN SOCIEDADES DEPENDIENTES DEL GRUPO CAIXABANK

(2 / 7)

(Miles de euros)

DENOMINACIÓN SOCIAL Y ACTIVIDAD	DOMICILIO	% PARTICIPACIÓN Directa	% PARTICIPACIÓN TOTAL	CAPITAL SOCIAL	RESERVAS	RESULTADOS	COSTE DE LA PARTICIPACIÓN DIRECTA (NETO)
BPI, Incorporated (3) Banca	92, Ferry Street 2nd floor - Front Newark 7105 New Jersey EEUU	-	100,00	5	851	(6)	-
BuildingCenter, S.A.U. Tenedora de activos inmobiliarios	Paseo de Recoletos, 37, planta 6 28004 Madrid España	100,00	100,00	2.000.060	575.809	(451.717)	2.633.228
Caixa Capital Biomed S.C.R. S.A. Sociedad de capital riesgo	Avenida Diagonal - Torre II , 621 08028 Barcelona España	90,91	90,91	1.200	957	1.844	3.400
Caixa Capital Fondos Sociedad De Capital Riesgo S.A. Sociedad de capital riesgo	Paseo Castellana , 51 28046 Madrid España	100,00	100,00	1.200	20.577	1.747	23.934
Caixa Capital Micro SCR S.A. Sociedad de capital riesgo	Paseo Castellana , 51 28046 Madrid España	100,00	100,00	1.200	1.074	295	2.404
Caixa Capital Tic S.C.R. S.A. Sociedad de capital riesgo	Avenida Diagonal - Torre II , 621 08028 Barcelona España	80,65	80,65	1.209	7.854	(384)	7.448
Caixa Corp, S.A. Tenedora de acciones	Avenida Diagonal, 621-629 08028 Barcelona España	100,00	100,00	361	336	(6)	585
Caixa Emprendedor XXI, S.A.U. Fomento de actividades financieras y emprendedoras	Avenida Diagonal 621, Torre 1 08028 Barcelona España	100,00	100,00	1.007	24.066	715	24.954

PARTICIPACIONES DE CAIXABANK EN SOCIEDADES DEPENDIENTES DEL GRUPO CAIXABANK (3 / 7)

(Miles de euros)

DENOMINACIÓN SOCIAL Y ACTIVIDAD	DOMICILIO	% PARTICIPACIÓN Directa	% PARTICIPACIÓN TOTAL	CAPITAL SOCIAL	RESERVAS	RESULTADOS	COSTE DE LA PARTICIPACIÓN DIRECTA (NETO)
Caixabank Asset Management Luxembourg, S.A. Gestora de instituciones de inversión colectiva	60, Avenue J.F. Kennedy 1855 Luxembourg Luxembourg	0,00	100,00	150	2.409	905	-
CaixaBank Asset Management, SGIIC, S.A.U. Gestora de instituciones de inversión colectiva	Paseo de la Castellana, 51 28046 Madrid España	100,00	100,00	86.310	33.983	72.932	111.351
CaixaBank Brasil Escritório de Representaçao Ltda. (1) Oficina de representación	Avenida Pres. Juscelino Kubitschek, 1327 18º andar 04543-011 São Paulo Brasil	100,00	100,00	1.200	490	1.258	345
Caixabank Business Intelligence, S.A.U. Desarrollo de proyectos digitales	Avenida Diagonal, 609-615, 6ª planta 08028 Barcelona España	100,00	100,00	100	1.365	313	1.200
CaixaBank Consumer Finance E.F.C., S.A. Financiación al consumo	Calle Caleruega 102 28033 Madrid España	100,00	100,00	135.156	169.399	25.033	361.216
CaixaBank Digital Business, S.A. Gestión de canales electrónicos	Calle Provençals, 35 08019 Barcelona España	100,00	100,00	13.670	9.797	344	21.144
CaixaBank Electronic Money, E.D.E., S.L. Entidad de pago	Calle Caleruega 102, Planta 9 28033 Madrid España	0,00	90,00	550	3.725	1.653	-
CaixaBank Equipment Finance, S.A.U. Arrendamiento de vehículos y bienes de equipo	Calle Caleruega 102 28033 Madrid España	0,00	100,00	10.518	30.010	7.966	-
CaixaBank Facilities Management, S.A. Gestión de obras, mantenimiento, logística y compras	Calle Provençals, 39 (Torre Pujades) 08019 Barcelona España	100,00	100,00	1.803	1.871	1.993	2.053

PARTICIPACIONES DE CAIXABANK EN SOCIEDADES DEPENDIENTES DEL GRUPO CAIXABANK (4 / 7)

(Miles de euros)

DENOMINACIÓN SOCIAL Y ACTIVIDAD	DOMICILIO	% PARTICIPACIÓN Directa	% PARTICIPACIÓN TOTAL	CAPITAL SOCIAL	RESERVAS	RESULTADOS	COSTE DE LA PARTICIPACIÓN DIRECTA (NETO)
CaixaBank notas minoristas, S.A.U. Financiera	Paseo de la castellana, 51 28046 Madrid España	100,00	100,00	60	992	421	9.112
CaixaBank Payments E.F.C. E.P., S.A. (4) Financiera	Calle Caleruega 201, Planta 9 28033 Madrid España	100,00	100,00	261.803	(198.495)	315.674	261.980
Caixabank Titulizacion S.G.F.T., S.A. Gestora de fondos de titulización	Paseo de la Castellana, 51 28046 Madrid España	100,00	100,00	1.503	918	2.884	6.423
Cestainmob, S.L. Explotación de bienes muebles e inmuebles	Avenida Diagonal, 621-629 08028 Barcelona España	-	100,00	120	517	(3)	-
Coia Financiera Naval, S.L. Prestación servicios financieros y de intermediación en el sector naval	Calle José Ortega y Gasset 29 28006 Madrid España	76,00	76,00	3	(0)	7	2
Corporación Hipotecaria Mutual, E.F.C., S.A. Crédito hipotecario	Paseo de la castellana, 51 28046 Madrid España	100,00	100,00	3.005	82.153	1.183	80.666
El Abra Financiera Naval, S.L. Prestación servicios financieros y de intermediación en el sector naval	Calle José Ortega y Gasset 29 28006 Madrid España	76,00	76,00	3	(2)	8	2
Estugest, S.A. Actividades de gestoría y servicios	Avenida Diagonal, 621-629 08028 Barcelona España	100,00	100,00	661	1.742	15	2.381
GDS CUSA, S.A.U. Servicios especializados de backoffice de adminsitración	Calle Provençals 39 08019 Barcelona España	100,00	100,00	1.803	16.070	3.474	9.579

PARTICIPACIONES DE CAIXABANK EN SOCIEDADES DEPENDIENTES DEL GRUPO CAIXABANK (5 / 7)

(Miles de euros)

DENOMINACIÓN SOCIAL Y ACTIVIDAD	DOMICILIO	% PARTICIPACIÓN Directa	% PARTICIPACIÓN TOTAL	CAPITAL SOCIAL	RESERVAS	RESULTADOS	COSTE DE LA PARTICIPACIÓN DIRECTA (NETO)
Grupo Aluminios de Precisión, S.L.U. (*) Fundición de aluminio en moldes de arena	Merindad de Cuesta Urria, 26 09001 Burgos España	100,00	100,00	7.500	19.394	114	3.360
Grupo Riberebro Integral, S.L. (*) Fabricación y comercialización de productos agrícolas	P.I. La llanada, Parcela 31397 26540 Alfaro España	-	60,00	6.940	6.943	(267)	-
HipoteCaixa 2, S.L. Sociedad gestora de créditos hipotecarios	Avenida Diagonal, 621-629 08028 Barcelona España	100,00	100,00	3	223.602	3.168	226.619
Hiscan Patrimonio, S.A. Holding de participaciones	Avenida Diagonal, 621-629 08028 Barcelona España	100,00	100,00	46.867	178.787	55.320	283.203
Inter Caixa, S.A. Servicios	Avenida Diagonal, 621-629 08028 Barcelona España	99,99	100,00	60	(14)	(3)	47
Inversiones corporativas digitales, S.L. Holding de participaciones	Avenida Diagonal, 621-629 08028 Barcelona España	-	100,00	3	(3.065)	0	-
Inversiones Inmobiliarias Teguise Resort, S.L. Hoteles y alojamientos similares	Avenida del Jablillo, 1 Hotel Teguise Playa 35508 Teguise España	60,00	60,00	7.898	8.617	2.704	9.718
Inversiones Valencia Capital, S.A. Holding de participaciones	Avenida Diagonal, 621-629 08028 Barcelona España	100,00	100,00	10.557	2.202	72	9.456
Líderes de empresa Siglo XXI, S.L. Seguridad privada de bienes y personas	Avenida Diagonal, 621-629 08028 Barcelona España	100,00	100,00	378	479	160	753

PARTICIPACIONES DE CAIXABANK EN SOCIEDADES DEPENDIENTES DEL GRUPO CAIXABANK (6 / 7)

(Miles de euros)

DENOMINACIÓN SOCIAL Y ACTIVIDAD	DOMICILIO	% PARTICIPACIÓN Directa	% PARTICIPACIÓN TOTAL	CAPITAL SOCIAL	RESERVAS	RESULTADOS	COSTE DE LA PARTICIPACIÓN DIRECTA (NETO)
Negocio de Finanzas e Inversiones II, S.L. Financiera	Avenida Diagonal, 621-629 08028 Barcelona España	100,00	100,00	6	443	(0)	449
Nuevo Micro Bank, S.A.U. Financiación de microcréditos	Calle Aduana 18 28013 Madrid España	100,00	100,00	90.186	212.191	30.696	90.186
PromoCaixa, S.A. Comercialización de productos	Gran Via Carles III, 105 1ª pl. 08028 Barcelona España	99,99	100,00	60	1.894	17.414	1.644
Puerto Triana, S.A.U. Promoción inmobiliaria especializada en centros comerciales	Calle Gonzalo Jimenez De Quesada, Num 2. 41092 Sevilla España	100,00	100,00	124.290	47.326	(15.709)	155.907
Sercapgu, S.L. Holding de participaciones	Avenida Diagonal, 621-629 08028 Barcelona España	100,00	100,00	4.230	(409)	99	632
Silc Immobles, S.A. Explotación, gestión y administración de inmuebles	Paseo de la Castellana, 51 28046 Madrid España	-	100,00	40.070	106.819	127	0
Silk Aplicaciones, S.L.U. Prestación de servicios informáticos	Calle Sabino Arana 54 08028 Barcelona España	100,00	100,00	15.003	100.452	1.134	176.211
Sociedad de gestión hotelera de Barcelona, S.L. Operaciones con bienes inmuebles	Avenida Diagonal, 621-629 08028 Barcelona España	-	100,00	8.144	9.485	607	-
Telefónica Consumer Finance E.F.C., S.A. Financiación al consumo	Calle Caleruega 102 Planta 9 28033 Madrid España	-	50,00	5.000	31.032	4.959	-

PARTICIPACIONES DE CAIXABANK EN SOCIEDADES DEPENDIENTES DEL GRUPO CAIXABANK (7 / 7)

(Miles de euros)

DENOMINACIÓN SOCIAL Y ACTIVIDAD	DOMICILIO	% PARTICIPACIÓN Directa	% PARTICIPACIÓN TOTAL	CAPITAL SOCIAL	RESERVAS	RESULTADOS	COSTE DE LA PARTICIPACIÓN DIRECTA (NETO)
Unión de Crédito para la Financiación Mobiliaria e Inmobiliaria, E.F.C., S.A.U. Préstamos hipotecarios	Calle Goya, 77 28001 Madrid España	100,00	100,00	70.415	(17.069)	2.209	44.632
VidaCaixa Mediació, Sociedad de Agencia de Seguros Vinculada, S.A.U. Agencia de seguros	Paseo de Recoletos 37, 3ª 28004 Madrid España	-	100,00	60	4.612	310	-
VidaCaixa, S.A. de Seguros y Reaseguros Sociedad Unipersonal Seguros directos de vida, reaseguros y gestión de fondos de pensiones	Paseo de Recoletos 37, 3ª 28004 Madrid España	100,00	100,00	1.347.462	2.691.606	597.227	2.251.712

(*) Sociedades consideradas como activos no corrientes en venta.
(1) Todos los datos excepto el coste están expresados en moneda local: Real brasileño (miles).
(2) Todos los datos excepto el coste están expresados en moneda local: Franco suizo (miles).
(3) Todos los datos excepto el coste están expresados en moneda local: Dólar USA (miles).
(4) La cifra de reservas de dicha sociedad incluye dividendo a cuenta.
Nota: La información de las sociedades que no cotizan en Bolsa corresponde a los últimos datos disponibles (reales o estimados) en el momento de redactar esta Memoria.
Los datos de capital desembolsado, reservas y resultados se han homogeneizado para la consolidación en el Grupo CaixaBank de acuerdo con las NIIF (Normas Internacionales de Información Financiera).

Anexo 2 - Participaciones de CaixaBank en negocios conjuntos del Grupo CaixaBank

(Miles de euros)

(1 / 1)

DENOMINACIÓN SOCIAL Y ACTIVIDAD	DOMICILIO	% PARTICIPACIÓN DIRECTA	% PARTICIPACIÓN TOTAL	ACTIVO	PASIVO	INGRESOS DE LA ACTIVIDAD ORDINARIA	CAPITAL SOCIAL	RESERVAS	RESULTADOS	RESULTADO INTEGRAL TOTAL	COSTE DE LA PARTICIPACIÓN DIRECTA (NETO)	DIVIDENDOS DEVENGADOS EN EL EJERCICIO POR LA PARTICIPACIÓN TOTAL
Cartera Perseidas, S.L. Holding de participaciones	Paseo Recoletos, 29 28004 Madrid España	40,54	40,54	216	13	-	359	(106)	(50)	(50)	0	-
Comercia Global Payments, Entidad de Pago, S.L. Entidad de pago	Calle Caleruega 102, Planta 9 28033 Madrid España	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, S.A. Seguros de crédito	Avenida República, 58 1069 Lisboa Portugal	-	50,00	115.247	68.739	21.248	7.500	33.505	5.504	5.504	-	3.974
Finandia E.F.C. S.A. Financiación al consumo	Calle Jacinto Benavente 2A 28232 Las Rozas España	-	50,00	9.776	1.540	386	7.000	1.611	(375)	(375)	-	-
Global Payments South America, Brasil – Serviços de Pagamentos. S.A. (1) Sistemas de pago	Rua dos Pinheiros, 610 - Cj. 83 05422-001 Sao Paulo Brasil	50,00	50,00	781.272	782.898	55.431	144.564	(129.472)	(16.718)	(16.718)	1.715	-
Inversiones Alaris, S.L. (L) Tenencia de Valores	Avenida Carlos III el noble 8 31002 Pamplona España	33,33	66,67	16.222	8.941	-	11.879	(4.017)	(581)	(581)	0	-
Knowledge Discovery and Predictions S.A. Realizacion de proyectos de modelización avanzada	Avenida Torre Blanca, 57 Edif. 08172 Sant Cugat del Vallés España	49,00	49,00	1.067	710	2.443	60	28	269	269	-	-
Vivienda Protegida y Suelo de Andalucía, S.A. Promoción inmobiliaria	Calle Exposición 14 41013 Mairena del Aljarafe España	-	50,00	5.605	6.978	1.074	60	(1.144)	(289)	(289)	-	-

(L) Sociedades en liquidación

(1) Todos los datos excepto el coste están expresados en moneda local: Real brasileño (miles).

Nota: La información de las sociedades que no cotizan en Bolsa corresponde a los últimos datos disponibles (reales o estimados) en el momento de redactar esta Memoria.

Los datos de capital desembolsado, reservas y resultados se han homogeneizado para la consolidación en el Grupo CaixaBank de acuerdo con las NIIF (Normas Internacionales de Información Financiera).

Anexo 3 – Participaciones en sociedades asociadas de CaixaBank

(Miles de euros)

DENOMINACIÓN SOCIAL Y ACTIVIDAD	DOMICILIO	% PARTICIPACIÓN DIRECTA	% PARTICIPACIÓN TOTAL	ACTIVO	PASIVO	INGRESOS DE LA ACTIVIDAD ORDINARIA	CAPITAL SOCIAL	RESERVAS	RESULTADOS	RESULTADO INTEGRAL TOTAL	COSTE DE LA PARTICIPACIÓN DIRECTA (NETO)	DIVIDENDOS DEVENGADOS EN EL EJERCICIO POR LA PARTICIPACIÓN TOTAL
Abaco Iniciativas Inmobiliarias, S.L. (L) Promoción inmobiliaria	Calle Lope de Vega 67 41701 Dos Hermanas España	-	40,00	57.888	79.537	-	13.222	(34.832)	(40)	(40)	-	-
Ape Software Components S.L. Actividades de programación informàtica	Avda.Alcalde Barnils, 72-P.2 08174 Sant Cugat Del Valles España	-	25,22	2.845	2.486	2.331	12	275	71	71	-	-
Arena Comunicación Audiovisual, S.L. Actividades de producción cinematográfica y de video	Calle San Blas, 2 Bajo exterior 31014 Pamplona España	-	50,00	1.035	85	289	6	1.011	(67)	(67)	-	-
Banco Comercial de investimento, S.A.R.L. (2) Banca	Avenida 25 de Setembro, 4 1293 Maputo Mozambique	-	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, S.A. Medios de telepeaje	Plaza Colón,2 - Torre 2, plt 19. 28046 Madrid España	-	25,00	20.630	19.885	237.042	4.613	(4.289)	421	421	-	-
Brilliance-Bea Auto Finance Co., L.T.D. (3) Financiación de automóviles	12/F, No.8, Lane 1267, Dongfang Road, Pudong New Area 200127 Shanghai China	-	22,50	5.956.124	4.319.433	391.833	1.600.000	36.691	19.133	19.133	-	-
Companhia de Seguros Allianz Portugal, S.A. Seguros	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

PARTICIPACIÓN DE CAIXABANK EN SOCIEDADES ASOCIADAS DEL GRUPO CAIXABANK (2 / 5)

(Miles de euros)

DENOMINACIÓN SOCIAL Y ACTIVIDAD	DOMICILIO	% PARTICIPACIÓN DIRECTA	% PARTICIPACIÓN TOTAL	ACTIVO	PASIVO	INGRESOS DE LA ACTIVIDAD ORDINARIA	CAPITAL SOCIAL	RESERVAS	RESULTADOS	RESULTADO INTEGRAL TOTAL	COSTE DE LA PARTICIPACIÓN DIRECTA (NETO)	DIVIDENDOS DEVENGADOS EN EL EJERCICIO POR LA PARTICIPACIÓN TOTAL
Coral Homes, S.L.U. Servicios inmobiliarios	Avenida Burgos, 12 28036 Madrid España	-	20,00	5.465.142	117.450	1.827	270.774	5.065.571	11.347	11.347	-	-
Drembul, S.L. Promoción inmobiliaria	Calle Sagasta 4, bajo 26001 Logroño España	-	25,00	37.114	6.830	33.281	30	15.368	6.780	6.799	-	-
Ensanche Urbano, S.A. Promoción inmobiliaria	Calle Santo Domingo 5, bajo 12003 Castellón de la Plana España	-	49,30	38.394	68.619	135	9.225	(38.556)	(894)	(894)	-	-
Erste Group Bank AG (C) Banca	Am Belvedere, 1 1100 Viena Austria	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, S.A. Holding de participaciones	Calle Barcelona 3, 4rt 2a 17002 Girona España	34,22	34,22	6.593	914	591	1.200	4.397	(158)	(158)	1.642	119
Global Payments – Caixa Acquisition Corporation S.A.R.L. Sistemas de pago	6 Rue Gabriel Lippmann L-5365 Munsbach Luxemburgo	49,00	49,00	30.243	32	-	13	30.231	(33)	(33)	14.831	-
Guadapelayo, S.L. (L) Promoción inmobiliaria	Calle Ramírez de Arellano, 17, 1ª planta 28043 Madrid España	-	40,00	312	4.893	-	1.981	(6.623)	62	62	-	-

PARTICIPACIÓN DE CAIXABANK EN SOCIEDADES ASOCIADAS DEL GRUPO CAIXABANK (3 / 5)

(Miles de euros)

DENOMINACIÓN SOCIAL Y ACTIVIDAD	DOMICILIO	% PARTICIPACIÓN DIRECTA	% PARTICIPACIÓN TOTAL	ACTIVO	PASIVO	INGRESOS DE LA ACTIVIDAD ORDINARIA	CAPITAL SOCIAL	RESERVAS	RESULTADOS	RESULTADO INTEGRAL TOTAL	COSTE DE LA PARTICIPACIÓN DIRECTA (NETO)	DIVIDENDOS DEVENGADOS EN EL EJERCICIO POR LA PARTICIPACIÓN TOTAL
Inter-Risco – Sociedade de Capital de Risco, S.A. Capital riesgo	Avenida da Boavista, 1081 4100-113 Oporto Portugal	-	49,00	1.202	260	1.052	400	595	(53)	(53)	-	-
Ircio Inversiones, S.L. (L) Promoción inmobiliaria	Calle Vitoria 2 09200 Miranda de Ebro España	35,00	35,00	2.125	7.360	-	675	(5.908)	(2)	(2)	0	-
IT Now, S.A. Servicios relativos proyectos tecnológicos-informáticos	Calle Numancia 164 08029 Barcelona España	49,00	49,00	121.600	115.930	242.832	3.382	1.800	488	488	1.663	-
Justinmind, S.L. Desarrollo de sistemas informáticos	Avenida Meridiana , 354 - P. 13 08027 Barcelona España	-	16,98	934	414	635	5	614	(99)	(99)	-	-
Nlife Therapeutics, S.L. Investigación y desarrollo en biotecnologia	Avenida De La Innovacion (Pq. Tecnologico De Ci) , 1 18100 Armilla España	-	37,18	13.245	11.292	1.928	6.930	(3.974)	(1.003)	(1.003)	-	-
Numat Medtech, S.L. Otros tipos de investigación y desarrollo en ciencias naturales y técnicas	Calle D'Emilia Sureda, 7121 - Parc Bit 07004 Palma España	-	19,56	443	67	-	6	457	(88)	(88)	-	-
Parque Científico y Tecnológico de Córdoba, S.L. Explotación y gestión parque científico	Calle Astrónoma Cecilia Payne ID 8.1 Edif. Centauro 14014 Córdoba España	15,58	35,69	29.784	19.223	2.544	23.422	(17.157)	(509)	(509)	-	-

PARTICIPACIÓN DE CAIXABANK EN SOCIEDADES ASOCIADAS DEL GRUPO CAIXABANK (4 / 5)

(Miles de euros)

DENOMINACIÓN SOCIAL Y ACTIVIDAD	DOMICILIO	% PARTICIPACIÓN DIRECTA	% PARTICIPACIÓN TOTAL	ACTIVO	PASIVO	INGRESOS DE LA ACTIVIDAD ORDINARIA	CAPITAL SOCIAL	RESERVAS	RESULTADOS	RESULTADO INTEGRAL TOTAL	COSTE DE LA PARTICIPACIÓN DIRECTA (NETO)	DIVIDENDOS DEVENGADOS EN EL EJERCICIO POR LA PARTICIPACIÓN TOTAL
Peñíscola Green, S.L. Promoción inmobiliaria	Plaza de Cardona Vives, 2B 12001 Castellón de la Plana España	-	33,33	12.864	3.886	-	12.000	(3.004)	(19)	(19)	-	-
Portic Barcelona, S.A. Otros Servicios relacionados con las tecnologias de la información y la telecomunicación	Moll de Barcelona- WTC, Edif.Est, 2º planta 08039 Barcelona España	-	25,81	2.305	287	2.347	291	1.474	253	253	-	-
Redsys Servicios de Procesamiento, S.L. Medios de pago	Calle Francisco Sancha, 12 28034 Madrid España	-	20,00	118.031	56.219	15.955	5.815	44.689	11.308	11.308	-	-
Sagetis Biotech, S.L. Investigación y desarrollo en biotecnologia	Calle Via Augusta , 394 08017 Barcelona España	-	21,10	3.773	2.583	37	81	1.150	(41)	(41)	-	-
SegurCaixa Adeslas, S.A. de Seguros y Reaseguros Seguros no vida	Paseo de la Castellana, 259 C 28046 Madrid España	-	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, S.A. Medios de pago	Calle Gustavo Fdez. Balbuena, 15 28002 Madrid España	-	22,01	34.355	6.852	12.976	16.372	7.766	3.364	3.364	-	700
Sistema de Tarjetas y Medios de Pago, S.A. Medios de pago	Calle Gustavo Fdez. Balbuena, 15 28002 Madrid España	-	18,11	675.889	671.929	6.946	239	3.701	20	20	-	-

PARTICIPACIÓN DE CAIXABANK EN SOCIEDADES ASOCIADAS DEL GRUPO CAIXABANK (5 / 5)

(Miles de euros)

DENOMINACIÓN SOCIAL Y ACTIVIDAD	DOMICILIO	% PARTICIPACIÓN DIRECTA	% PARTICIPACIÓN TOTAL	ACTIVO	PASIVO	INGRESOS DE LA ACTIVIDAD ORDINARIA	CAPITAL SOCIAL	RESERVAS	RESULTADOS	RESULTADO INTEGRAL TOTAL	COSTE DE LA PARTICIPACIÓN DIRECTA (NETO)	DIVIDENDOS DEVENGADOS EN EL EJERCICIO POR LA PARTICIPACIÓN TOTAL
Sociedad de Procedimientos de Pago, S.L. Entidad de pago	Calle Francisco Sancha, 12 28034 Madrid España	-	22,92	3.129	1.002	1.280	2.346	(286)	67	67	-	-
Societat Catalana per a la Mobilitat S.A. Desarrollo e implantación del proyecto T-mobilitat	Consell de Cent 419, 3o 2a 08009 Barcelona España	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, S.A. Factoring	Calle Zurbano 76, Planta 8 28010 Madrid España	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, S.A. Emisión de tarjetas	Avenida 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, S.L. (L) Promoción inmobiliaria	Plaza de España, 8 09200 Miranda de Ebro España	-	49,00	1.597	-	-	2.360	(754)	(10)	(10)	-	-

(L) Sociedades en liquidación,
(C) Sociedades que cotizan en Bolsa: Últimos datos públicos disponibles en el momento de redactar esta Memoria.
(1) Todos los datos excepto el coste están expresados en moneda local: Real brasileño
(2) Todos los datos excepto el coste están expresados en moneda local: Metical de Mozambique (miles)
(3) Todos los datos excepto el coste están expresados en moneda local: Renmimbi (miles)
Nota: La información de las sociedades que no cotizan en Bolsa corresponde a los últimos datos disponibles (reales o estimados) en el momento de redactar esta Memoria.
Los datos de capital desembolsado, reservas y resultados se han homogeneizado para la consolidación en el Grupo CaixaBank de acuerdo con las NIIF (Normas Internacionales de Información Financiera).

Anexo 4 – Otros desgloses fiscales

Rentas acogidas a la deducción prevista en el artículo 42 del Texto Refundido de la Ley del Impuesto sobre Sociedades aprobado por el Real Decreto Legislativo 4/2004, de 5 de marzo (Disposición transitoria vigésima cuarta de la Ley 27/2014, del Impuesto sobre sociedades):

DEDUCCIONES DEL IMPUESTO SOBRE SOCIEDADES POR REINVERSIÓN DE BENEFICIOS
(Miles de euros)

EJERCICIO	RENTA ACOGIDA	BASE DEDUCCIÓN	DEDUCCIÓN ACREDITADA (1)	AÑO REINVERSIÓN
2013	53.581	53.581	6.430	2013
2014	281.738	281.738	33.809	2014

(1) Existen deducciones pendientes de aplicar por falta de cuota en la declaración consolidada.

Las reinversiones se efectúan en valores de renta variable, que otorguen una participación superior al 5%, y en inmovilizado material, intangible e inversiones inmobiliarias afectos a la actividad.

A continuación se incluye la información relativa al saldo de las correcciones de valor pendientes de integrar de las entidades calificadas como grupo, inversiones en negocios conjuntos y asociadas a 31 de diciembre de 2016 así como las recuperaciones realizadas durante el ejercicio 2017:

DEDUCCIONES POR DETERIOROS EN SOCIEDADES PARTICIPADAS
(Miles de euros)

SOCIEDAD PARTICIPADA	CANTIDADES DEDUCIDAS EN PERIODOS IMPOSITIVOS ANTERIORES PENDIENTES DE INTEGRAR A 31-12-2016	CANTIDADES INTEGRADAS EN 2017	CANTIDADES DEDUCIDAS EN PERIODOS IMPOSITIVOS ANTERIORES PENDIENTES DE 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) Deterioro eliminado en consolidación.
(2) Deterioro parcialmente eliminado en consolidación.
(3) Del total de los deterioros informados en esta columna hay eliminados en el grupo de consolidación fiscal 715.910 miles de euros.

Anexo 5 - Notificaciones sobre adquisición y venta de participaciones en el capital en el ejercicio 2018

(Artículo 155 de la Ley de Sociedades de Capital y artículo 125 del Texto Refundido de la Ley del Mercado de Valores).

Con fecha de 21 de febrero de 2018 se registró en la CNMV una comunicación de CaixaBank, SA en la que se informaba, que en el marco del aumento de capital con derechos de suscripción preferente de Promotora de Informaciones, SA, de fecha 16 de febrero de 2018, CaixaBank había suscrito 4.403.823 acciones y había vendido 3.010.555 derechos de suscripción. Tras estas operaciones y teniendo en cuenta el nuevo capital social resultante de la ampliación de capital, se produjo el descenso del umbral del 3% y la participación en esta sociedad pasaba a ser del 1,477%.

El día 22 de marzo de 2018 Caixabank, SA realizó un comunicado de vínculos estrechos por la contratación, el mismo día 22 de marzo de 2018, de un *equity swap* sobre 43.074.196 acciones de Repsol, SA. Mediante este instrumento financiero, Caixabank, SA efectúa una cobertura de valor razonable de las acciones subyacentes al precio unitario pactado.

El día 9 de abril de 2018 Caixabank, SA realizó un comunicado de vínculos estrechos por la cancelación por diferencias del *equity swap* sobre 45.754.163 acciones de Telefónica, SA, realizada el 6 de abril de 2018 y cuya contratación se había comunicado el 31 de julio de 2017.

Con fecha 6 de mayo 2018 CaixaBank comunica, mediante hecho relevante, que ha acordado adquirir de sociedades del grupo Allianz acciones representativas de un 8,425% del capital social de Banco BPI, SA ("**Banco BPI**"). El precio de compra total por esta adquisición es de 177.979.336,50 Euros, que se corresponde a un precio de 1,45 Euros por acción de Banco BPI. A resultas de esta adquisición, CaixaBank será titular de un 92,935% del capital social de Banco BPI. También comunica la intención de CaixaBank de solicitar en las próximas semanas al Presidente de la Junta General de accionistas de Banco BPI, la convocatoria de la Junta para aprobar la exclusión de cotización de Banco BPI de conformidad con lo establecido en el artículo 27.1.b) del Código de Valores portugués y si la misma se aprueba, la intención de comprar de forma forzosa la totalidad de las acciones remanentes a un precio de 1,45 euros por acción.

El día 20 de julio de 2018 Caixabank, SA realizó un comunicado de vínculos estrechos, informando de la adquisición gratuita de acciones de Repsol, SA en el marco de la ampliación de capital liberada de esta sociedad.

El día 20 de septiembre de 2018 CaixaBank, SA realizó un comunicado de hecho relevante informando de la decisión acordada ese mismo día en su Consejo de Administración sobre la venta de la totalidad de su participación accionarial en Repsol, SA.

Con fecha de 28 de septiembre de 2018 se registró en la CNMV una comunicación de CaixaBank, SA en la que se informaba del cruce del umbral del 5% como consecuencia del proceso de venta de la participación accionarial en Repsol, SA anunciada previamente el 20 de septiembre de 2018.

Anexo 6 – Relación de agentes

Información requerida por el artículo 21 del Real Decreto 84/2015, de 13 de febrero

NOMBRE
J MADERA ASESORES AGRICOLAS S.L
JESUS RAFAEL SERRANO LOPEZ
SERGIO LOPEZ RODRIGUEZ
LOURDES CERES OCAÑA
GOMEZ Y SANCHEZ MOLERO S.L.
MARIA REYES RODRIGUEZ NARANJO
MARIA CARMEN ULGAR GUTIERREZ
MARIA AURORA JURADO ROMEO
JUANA WIC GOMEZ
JESUS MIGUEL PRADO CEA
JOSE MANUEL CRUZ MUÑIZ (1)
FRANCISCO JAVIER DOMINGUEZ CORNEJO
JONATHAN PEREZ IGLESIA
JOSE ANDRES CEJAS GALVEZ
IDELFONSO MARTINEZ LERIDA
JYD SERV FINANCIEROS MANCHUELA SL
JOSE TOMAS GARCIA LEAL
MIGUEL ANGEL SANCHEZ PAREJA
MARIA JULIANA GOMEZ PAEZ
ESTELA RODRIGO FRESNEDA
LORENA TOLEDO GARCIA
ANTONIO ASENSIO ROMERO
INMACULADA ROMERO DIEGO
MIGUEL GARCIA DOMINGUEZ
MATIAS JESUS RUIZ LOPEZ
APOLONIA GOMEZ SANTOS
BETARIZ LOPEZ BELLO
FRANCISCA CASTILLA GIGANTE
ANTONIO ALFONSO BOZA GARCIA
MARIA LUISA RODRIGUEZ ALVAREZ
MARIA DOLORES DIAZ AROCA
MARIA BEATRIZ MATAS ALMIRON
ALFONSO AMURRIO MARTINEZ
MARIA ARACELI JANDULA CASTILLA
SERFIS ASESORIA E XESTION SL
PATRICIA GOMEZ CARRTERRO
JOSE RAMON MUÑOZ ORTEGA
MARIA ISABEL BAÑOS RUEDA
MARIA PURIFICACIÓN ROPERO CASTILLO
ANTONIO JESUS GOMEZ CHICA

Propuesta de aplicación del resultado de CaixaBank

La distribución del resultado del ejercicio de 2018 de CaixaBank, que el Consejo de Administración elevará a la Junta General de Accionistas para su aprobación, es la siguiente:

PROPUESTA DE APLICACIÓN DEL RESULTADO DE CAIXABANK

(Euros)

	2018
BASE DE REPARTO	
Pérdidas y ganancias	1.162.560.424,88
DISTRIBUCIÓN	
A Dividendos (1)	**1.016.662.289,50**
A dividendo a cuenta (noviembre 2018)	418.518.486,40
A dividendo complementario (2)	598.143.803,10
A reservas (3)	**145.898.135,38**
A reserva legal (4)	
A reserva voluntaria (5)	145.898.135,38
BENEFICIO NETO DEL EJERCICIO	**1.162.560.424,88**

(1) Importe máximo estimado (ver Nota 2 siguiente).

(2) El Consejo de Administración tiene previsto proponer a la Junta General de Accionistas el pago de un dividendo complementario de 0,10 euros por acción, a abonar en abril de 2019. El importe que consta como total a distribuir es el importe máximo estimado, que se reducirá en función del número de acciones en autocartera que CaixaBank tenga en el momento del pago del dividendo, dado que, conforme exige la Ley de Sociedades de Capital, las acciones propias no podrán percibir dividendo.

(3) Importe estimado (ver nota 5 posterior).

(4) No es necesario destinar parte del beneficio del ejercicio 2018 a reserva legal dado que esta alcanza ya el 20% de la cifra del capital social (artículo 274 de la Ley de Sociedades de Capital).

(5) Importe estimado que se destina a la reserva voluntaria. Este importe se incrementará en la misma cuantía en que se reduzca el importe destinado al pago de los dividendos complementarios (véanse notas 1 y 2 anteriores).



Informe de Gestión de CaixaBank, S.A.

2018

CaixaBank

Los Administradores y la Dirección de CaixaBank, a efectos de la gestión del negocio y la toma de decisiones, utilizan básicamente la información de gestión referida a datos consolidados o del Grupo. Por este motivo, las cifras que figuran en este documento se corresponden con la información del Grupo CaixaBank, salvo si se indica lo contrario.

CaixaBank en 2018

Líder en banca minorista ibérica

15,7 millones de clientes

358.482 MM€ de recursos de clientes

386.622 MM€ de activos totales

224.693 MM€ de créditos a la clientela

Cuotas en España*

29,3% cuota de penetración de particulares en España

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

15,9% cuota créditos *(otros sectores residentes)*

15,0% cuota depósitos *(otros sectores residentes)*

17,0% cuota fondos de inversión

27,3% cuota seguros de ahorro

24,1% cuota planes de pensiones

16,5% cuota crédito al consumo

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

Fortaleza financiera

Solidez en capital

11,5% CET1 *fully loaded*

15,3% capital total *fully loaded*

Holgada liquidez

79.530 MM€ de activos líquidos totales

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

Calidad crediticia reforzada

-1,3pp vs. 2017

4,7% ratio de morosidad

+4pp vs. 2017

54% ratio de cobertura de la morosidad

-5.138 MM€ adjudicados netos disponibles para la venta

Capacidad de generación de ingresos y mejora de la rentabilidad

+17,8% vs. 2017

1.985 MM€
resultado atribuido al Grupo

+0,9 pp vs. 2017

9,3 %
ROTE

-1,4 pp vs. 2017

52,9 %
ratio eficiencia sin gastos extraordinarios

A la vanguardia de la digitalización

>57 % de los clientes particulares de CaixaBank son digitales

283
oficinas con nuevo formato (Stores)

Con un equipo diverso

46,5%
HOMBRES

37.440
EMPLEADOS GRUPO CAIXABANK

53,5%
MUJERES

Banca socialmente responsable

773 MM€
microcréditos concedidos

9.561
nuevos negocios iniciados con el apoyo de microcréditos

1er banco del Ibex35 en eliminar completamente la huella de carbono

Excelencia

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

ANNUAL BEST BANK AWARD
GLOBAL FINANCE

Sello de Excelencia Europea EFQM 500+

EXCELENCIA EUROPEA 500+ PUNTOS EFQM

Un valor reconocido

Cotización de la acción
3,164
euros

Remuneración accionista
0,15
euros por acción

Hitos y hechos relevantes en 2018

ENERO

Emisión de **1.375 MM€ de cédulas hipotecarias**

MARZO

CaixaBank coloca su segunda emisión de **participaciones preferentes eventualmente convertibles en acciones** por importe de **1.250 MM€**

ABRIL

CaixaBank, elegido por cuarto año consecutivo, ***Best Bank in Spain*** por Global Finance

S&P Global Ratings revisa al alza el rating a largo plazo de CaixaBank hasta BBB+ desde BBB

Emisión de **1.000 MM€ de deuda subordinada Tier 2**

DBRS Ratings Limited revisa al alza el rating a largo plazo de CaixaBank hasta A desde A(low)

MAYO

Adquisición de acciones de Banco BPI representativas de un 8,425% de su capital social a sociedades del Grupo Allianz

JUNIO

Amortización total anticipada de la Emisión de obligaciones subordinadas Serie I/2012 por importe nominal de 2.072 MM€

JULIO

CaixaBank, reconocido como el **'Mejor Banco Digital de Europa Occidental'** por *Euromoney*

Adquisición del 51% del capital social de ServiHabitat Servicios Inmobiliarios, CaixaBank recupera el control del servicer de sus activos inmobiliarios

AGOSTO

BPI, elegido como el **'Mejor Banco en Portugal'** por Euromoney

SEPTIEMBRE

Con la **apertura de una oficina de representación en Sidney** CaixaBank ya está presente en los cinco continentes

Moody's Investors Service revisa al alza el rating a largo plazo de CaixaBank hasta Baa1 desde Baa2

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

CaixaBank es elegido como **miembro del Dow Jones Sustainability Index** por séptimo año consecutivo

Acuerdo de desinversión en Repsol mediante un programa de ventas

OCTUBRE

Amortización total anticipada de la Emisión de obligaciones subordinadas CaixaBank, S.A. Serie 1/2013 por importe nominal de 750 MM€

Fitch Ratings España revisa al alza el rating a largo plazo de CaixaBank hasta BBB+ desde BBB

Fitch Ratings revisa al alza el rating a largo plazo de Banco BPI hasta BBB desde BBB-

Moody's revisa al alza el rating a largo plazo de Banco BPI hasta Baa2 desde Ba1, alcanzando el grado de inversión

NOVIEMBRE

Resultados Stress Test de la EBA; CaixaBank alcanzaría una ratio de capital CET1 del 9,11% en el escenario adverso

Emisión de **1.000 MM€ de deuda senior no preferente**

Naciones Unidas reconoce a **VidaCaixa** como la única aseguradora de España con la **máxima calificación en sostenibilidad (A+),** por su gestión de las inversiones

Presentación del Plan Estratégico 2019-2021

CaixaBank abre su **primera sucursal en París** y refuerza su presencia internacional en Europa

DICIEMBRE

CaixaBank, 'Banco del Año 2018' en España por *The Banker* por su solidez y solvencia

CaixaBank traspasa a Lone Star el 80% de su negocio inmobiliario valorado en aproximadamente 7.000 millones de euros

CaixaBank se convierte en el **primer banco del Ibex35 en eliminar completamente su huella de carbono**

CaixaBank renueva el Sello de Excelencia Europea EFQM 500+ que certifica la excelencia en la calidad de la gestión y el servicio a los clientes

CaixaBank abre en **Toronto su primera oficina de representación en Canadá**

Exclusión de cotización de Banco BPI y ejecución del derecho de compra forzosa para alcanzar el 100% del capital social, tras la aprobación del supervisor de mercados portugués

Y en 2019....

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

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

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

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

Carta del Presidente 7
Carta del Consejero Delegado 8

ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA

NUESTRA IDENTIDAD 10
Comportamiento responsable y ético: políticas, códigos y normas internas 13
Contribución a la Sociedad 20
Estructura accionarial 21
Gobierno Corporativo 23

ENTORNO Y ESTRATEGIA 30
Contexto económico, competitivo y social y regulatorio 31
Plan Estratégico 2019-2021 35

MODELO DE NEGOCIO 37

GESTIÓN DEL RIESGO 47

EXPERIENCIA DE CLIENTE 53
Modelo *Customer Centric* 54
Estrategia omnicanal 56
Servicio de Atención al Cliente 60

INNOVACIÓN 61
Ecosistema de innovación 63
Infraestructura IT 66

GESTIÓN DE PERSONAS 69
Principios de gestión 71
Entorno laboral 79

SOSTENIBILIDAD 81
Sostenibilidad ambiental 82
Responsabilidad con la sociedad 87

INDICADORES LEY 11/2018, de 28 de diciembre 91

ESTADO DE INFORMACIÓN FINANCIERA

RESULTADOS e INFORMACIÓN FINANCIERA 102
Segmentación de negocios 106
Resultados 107
Evolución de la actividad 112
Liquidez y estructura de financiación 115
Gestión del capital 116

OTRA INFORMACIÓN

Adquisición y enajenación de acciones propias 118
Hechos posteriores 118
Marco de preparación del informe de gestión consolidado 119
Glosario - Definición Medidas Alternativas de Rendimiento (MAR) 120

ANEXO: ESTUDIO DE MATERIALIDAD Y CONTENIDOS GRI

Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al ejercicio 2018

Carta del Presidente



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

Jordi Gual Solé
Presidente

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

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

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

Lo anterior lo hemos logrado siendo fieles a un modelo de hacer banca con más de 110 años de historia, basado en unos sólidos valores corporativos de calidad, confianza y compromiso social. Apostamos firmemente por la excelencia en la atención al cliente, manteniendo a su vez un gran compromiso con la mejora de las comunidades de las que formamos parte. Como refleja la misión de CaixaBank, nuestro propósito no es otro que el de contribuir al bienestar financiero de nuestros clientes y al progreso de toda la sociedad.

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

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

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

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

Carta del Consejero Delegado

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

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

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



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

Gonzalo Gortázar Rotaeche
Consejero Delegado

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

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

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

Estado de información no financiera

Los Administradores y la Dirección de CaixaBank, a efectos de la gestión del negocio y la toma de decisiones, utilizan básicamente la información de gestión referida a datos consolidados o del Grupo. Por este motivo, las cifras que figuran en este documento se corresponden con la información del Grupo CaixaBank, salvo si se indica lo contrario.



Nuestra identidad

Nuestra identidad

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

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

Nuestra Misión

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

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

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

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

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

CaixaBank

NUESTRA MISIÓN

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

NUESTROS VALORES

- Calidad
- Compromiso social
- Confianza

NUESTRA CULTURA

- Las personas, lo primero
- La agilidad, nuestra actitud
- La colaboración, nuestra fuerza

NUESTRA VISIÓN ESTRATÉGICA

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



CLIENTES

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



ACCIONISTAS

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



SOCIEDAD

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



EMPLEADOS

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

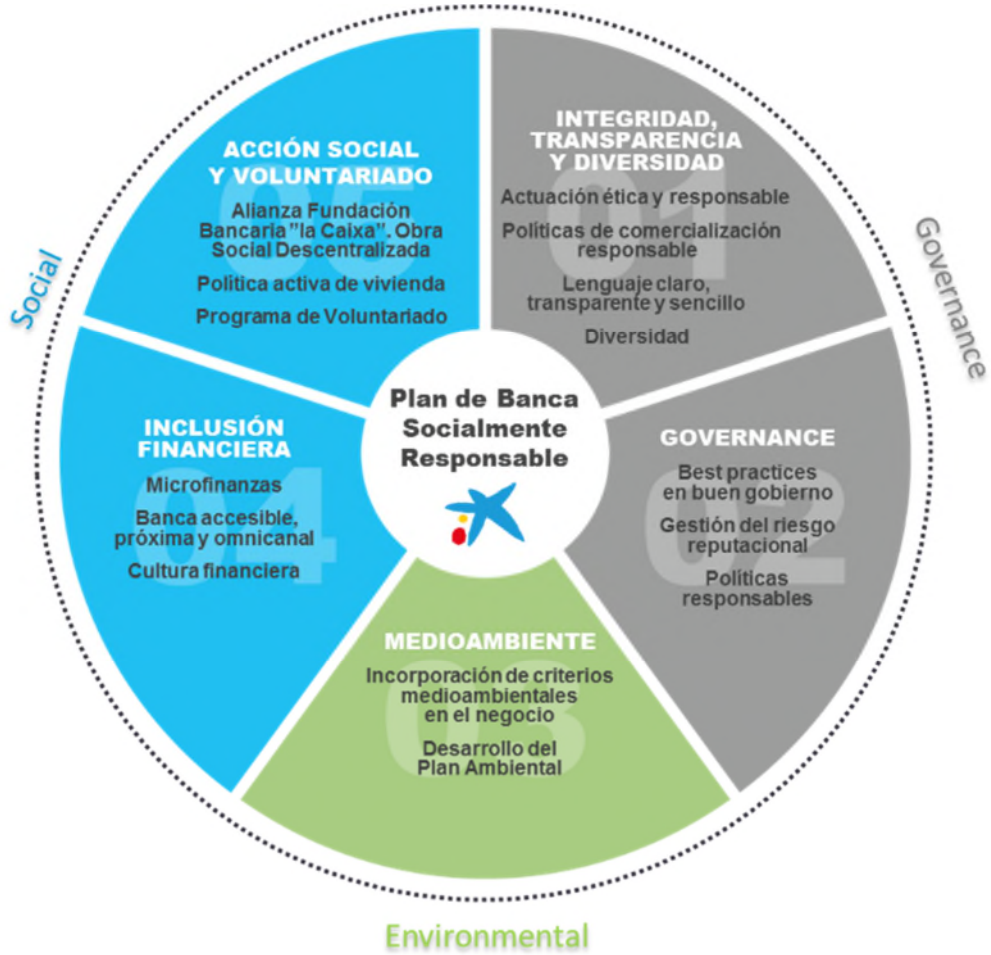
MODELO DE BANCA UNIVERSAL

Socialmente responsable, que cubre todas las necesidades financieras y aseguradoras

Comportamiento responsable y ético: políticas, códigos y normas internas

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

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



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

Principales alianzas y adhesiones

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

DJSI World
DJSI Europe
(2012)

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

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

MSCI Global Sustainability Indexes
(2015)

STOXX Global ESG Leaders indices
(2013)

Eurozone 120 Index
Europe 120 Index
(2013)

Empresa "Prime"
(2013)

De forma coherente, CaixaBank colabora en la **consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible**[1] de Naciones Unidas, establecidos en la Agenda 2030 de Desarrollo Sostenible, con la finalidad de erradicar la pobreza, proteger el planeta y asegurar la prosperidad. Los ODS están interconectados y no pueden separarse por completo. CaixaBank, por su dimensión y compromiso social, contribuye a todos los ODS a través de su actividad, su acción social y sus alianzas estratégicas.



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



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



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



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



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



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



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



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

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

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

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

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

Nuestra responsabilidad con los empleados

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

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

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

Nuestra responsabilidad como proveedor de servicios financieros

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

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

Nuestra responsabilidad con los proveedores

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

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

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

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

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

Nuestra responsabilidad con la comunidad

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

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

Código ético y Principios de actuación de CaixaBank

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

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

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

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

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

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

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

- **Política de Compliance Penal**: con el objetivo de prevenir y evitar la comisión de delitos en el seno de la organización, siguiendo lo dispuesto en el mismo Código Penal en relación con la responsabilidad penal de la persona jurídica. Con ello se refuerza el modelo de organización, prevención, gestión y control, el cual está diseñado en consonancia con la cultura de cumplimiento que vértebra la toma de decisiones en todos los estamentos de CaixaBank.

- **Política de actuación en materia de Anticorrupción**: con el objetivo de evitar que la Entidad y sus empleados incurran en conductas que puedan resultar contrarias a las disposiciones normativas y a los principios básicos de actuación de CaixaBank. Incluye, entre otros apartados, normas sobre la aceptación y concesión de regalos, relaciones con partidos políticos, patrocinios, gastos de viaje y representación, donaciones y aportaciones a fundaciones y ONGs y principios de actuación respecto a los proveedores de riesgo. Asimismo, expone las conductas, prácticas y actividades prohibidas para evitar situaciones que puedan configurarse como extorsión, sobornos, pagos de facilitación o tráfico de influencias.

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

- **Política de actuación en materia de Defensa**: regula las condiciones en las que se podrá considerar mantener relaciones comerciales con empresas de dicho sector, y establece restricciones y criterios de exclusión.

- **Reglamento Interno de Conducta en el Ámbito del Mercado de Valores (RIC):** con el objetivo de ajustar las actuaciones de CaixaBank y de las empresas del Grupo CaixaBank, así como de sus órganos de administración y dirección, empleados y agentes, a las normas de conducta que, contenidas en el Reglamento 596/2014 del Parlamento Europeo, en la Ley del Mercado de Valores y en sus normas de desarrollo, le son de aplicación. El cumplimiento del RIC permite fomentar la transparencia en los mercados y preservar, en todo momento, el interés legítimo de los inversores. Las personas sujetas tienen la obligación de conocer, cumplir y colaborar en la aplicación del presente Reglamento y la legislación vigente del mercado de valores que afecte a su ámbito específico de actividad.

- **Código de Conducta Telemático**: centra su atención en garantizar el buen uso de los medios técnicos e informáticos propiedad de CaixaBank y pretende concienciar a los empleados de las ventajas de la buena utilización de la red de comunicaciones y de la seguridad en los equipos informáticos y de comunicación, tanto dentro como fuera de las instalaciones.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Programa de cultura corporativa Somos CaixaBank

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

"las personas y su talento son las que forman nuestra esencia"

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

3 PILARES

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

COMPORTAMIENTOS

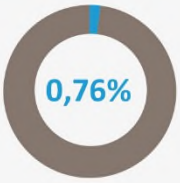
COMPROMETIDOS, **CERCANOS,** RESPONSABLES,
EXIGENTES, HONESTOS, **TRANSPARENTES**
COLABORADORES, **ÁGILES,** INNOVADORES

Contribución a la sociedad

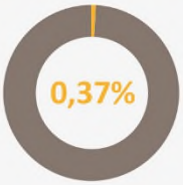
CaixaBank trabaja para impulsar la actividad económica y la productividad empresarial y contribuye a la generación de ocupación e inclusión financiera. Para ello, resulta clave su fortaleza financiera, ya que le permite mantener los puestos de trabajo, adquirir productos y servicios a los proveedores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

Contribución económica

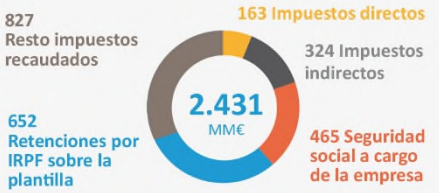
9.122 MM€ de aportación directa e indirecta al PIB español



743 MM€ de aportación directa e indirecta al PIB portugués



Tributos pagados, recaudación de tributos de terceros y otras aportaciones



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

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

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

Contribución a la creación de empleo

37.440 personas trabajan en Grupo CaixaBank

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

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

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

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

MicroBank

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

9.561 nuevos negocios creados con el apoyo de los microcréditos

Financiación concedida[1]

Autónomos
78.975 Operaciones nuevas concedidas

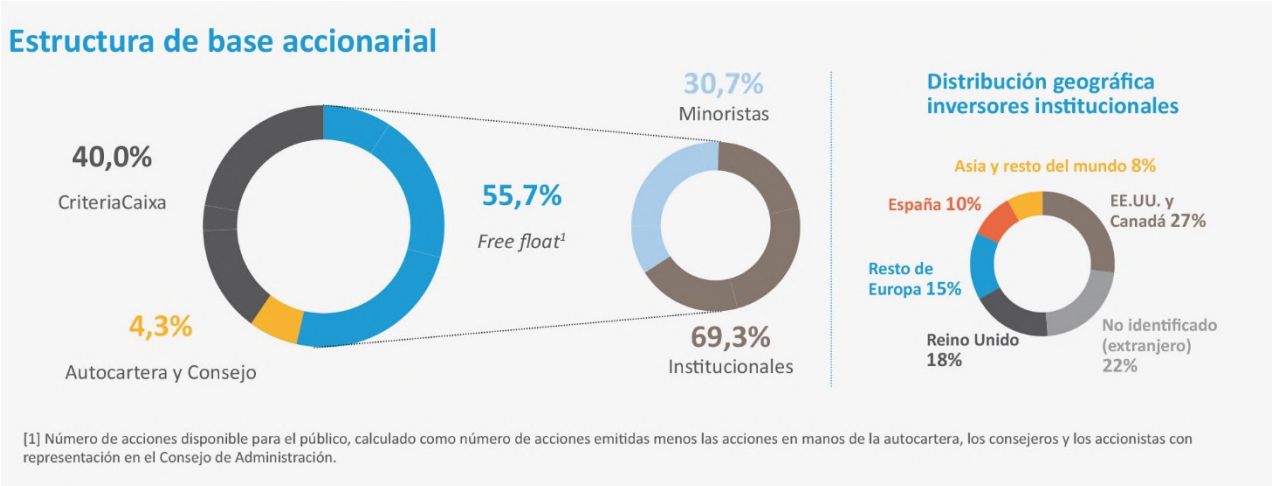
Empresas
258.934 Operaciones nuevas concedidas

Microcréditos
18.040 concedidos en 2018
772,8 MM€ de inversión

1. No incluye Banco BPI.

Estructura accionarial

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



[1] Número de acciones disponible para el público, calculado como número de acciones emitidas menos las acciones en manos de la autocartera, los consejeros y los accionistas con representación en el Consejo de Administración.

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

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

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

Política de dividendos

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

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

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

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

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

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

Transparencia y proximidad en la relación con el accionista

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



Junta General de Accionistas

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



Investor Day

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



Inversores y Analistas

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

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



Accionistas minoristas

Más de 1.200 consultas atendidas de manera personalizada y cercana

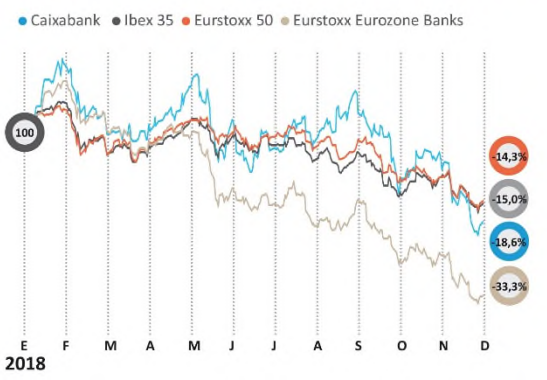
2 reuniones del Comité Consultivo

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

Evolución de la acción en 2018

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

Evolución de las principales bolsas (enero 18 base 100)



Gobierno corporativo

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

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

Mejores prácticas de Gobierno Corporativo

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

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

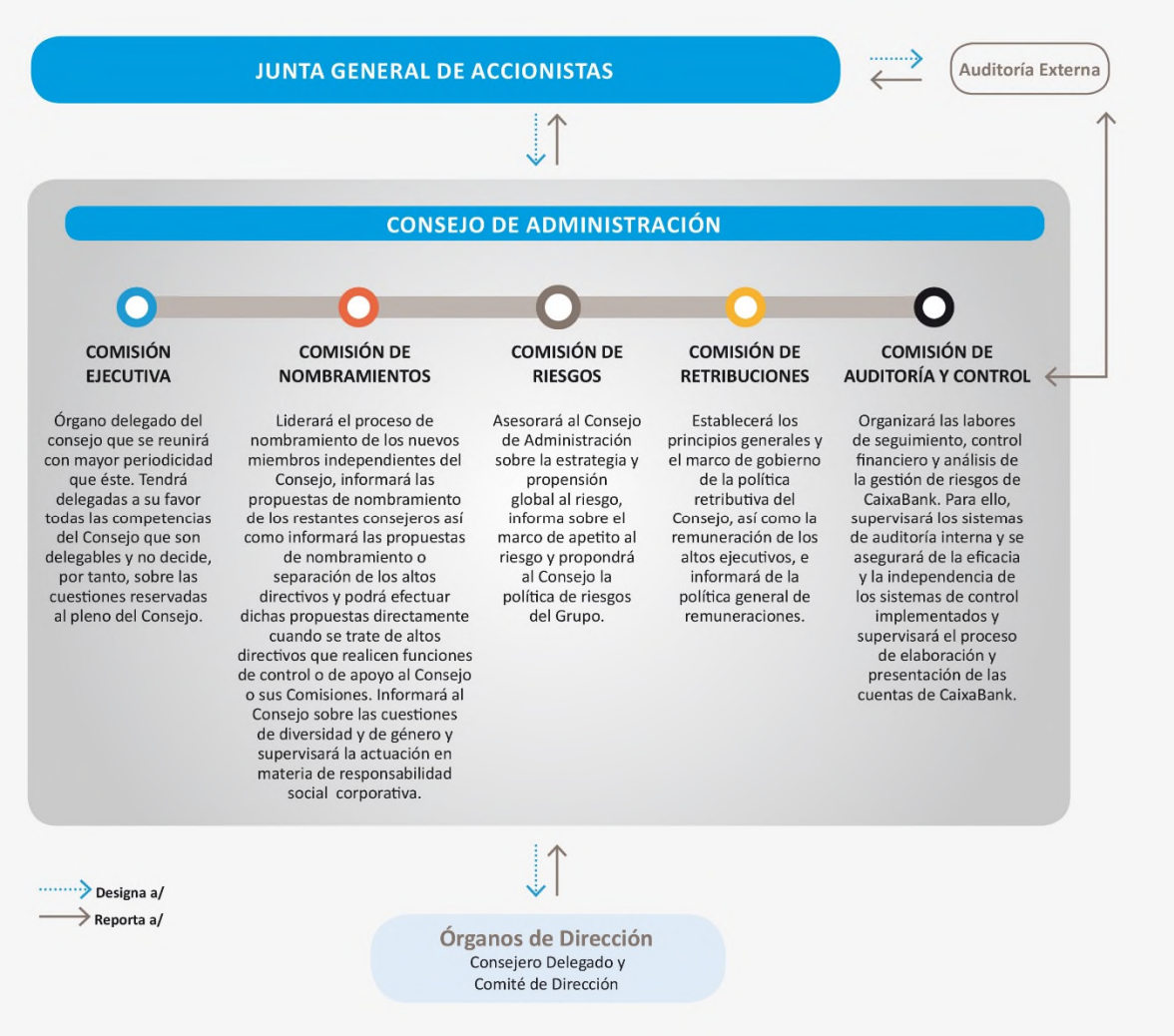
Mejores prácticas

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

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

Estructura de Gobierno Corporativo

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



Junta General de Accionistas

Mejores prácticas

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

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

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

Los principales acuerdos tomados en la pasada Junta celebrada el 6 de abril de 2018 fueron: (i) la aprobación de las cuentas anuales individuales y consolidadas, y de sus respectivos informes de gestión, correspondientes al ejercicio 2017, así como la aplicación del resultado del ejercicio; (ii) la ratificación y nombramiento de don Eduardo Javier Sanchiz y don Tomás Muniesa como miembros del Consejo de Administración; (iii) la modificación de los Estatutos Sociales (“Domicilio social y página web corporativa”); (iv) la modificación de la política de remuneraciones de los Consejeros; (v) y finalmente, la aprobación del nivel máximo de retribución variable para los empleados cuyas actividades profesionales inciden de manera significativa en el perfil de riesgo de la Entidad, y la entrega de acciones a favor de los consejeros ejecutivos y de los altos directivos como parte del programa de retribución variable de la Entidad.

Consejo de Administración desde 1 de enero de 2019



Hasta el 22 de noviembre de 2018, D. Tomás Muniesa ejercía funciones ejecutivas, fecha en la que renunció a sus funciones como director general de Seguros y Gestión de Activos y miembro del Comité de Dirección.

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

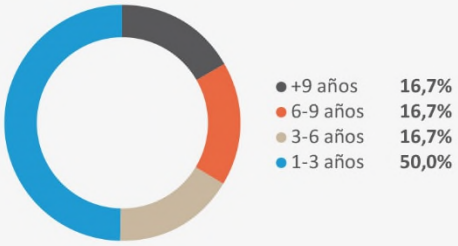
También depende del Consejo de Administración el Consejero Delegado, quién se encarga de la gestión diaria y de las decisiones ordinarias bajo la autoridad del Consejo y de la Comisión Ejecutiva.

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

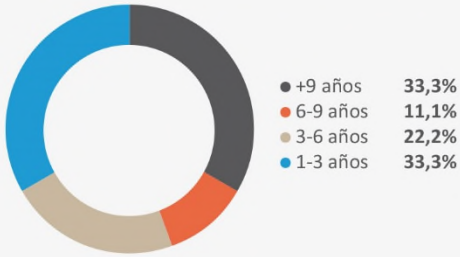
Perfil de los miembros del Consejo[1]



PLAZO DE DESEMPEÑO EN EL CARGO



PLAZO DE DESEMPEÑO EN EL CARGO DE LOS CONSEJEROS INDEPENDIENTES



1. A cierre del ejercicio 2018.

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

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

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

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

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

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

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

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

Alta Dirección

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

Comité de Dirección desde 1 de enero de 2019



CONSEJERO DELEGADO

GONZALO GORTÁZAR ROTAECHE
- Desarrollo Corporativo
- Innovación y Transformación Digital
- Compliance
- Morosidad, Recuperaciones y Activos Adjudicados
- Secretaría Técnica del Consejero Delegado

DIRECTORES GENERALES

JUAN ANTONIO ALCARAZ GARCÍA
- Global Customer Experience (Retail, Enjoy, Protect, Commerce, Marketing & Experience)
- Banca Privada y Banca Premier
- Banca de Empresas
- Voice of the Customer & Quality Insights
- Atención Cliente y Riesgo Reputacional
- Business Intelligence
- Digital Business
- Direcciones Territoriales
- Control de Negocio
- Secretaría Técnica de Negocio
- Secretaría Técnica de Presidencia en Madrid
- Acción Social

FRANCESC XAVIER COLL ESCURSELL
- Personas
- Relaciones Laborales, Cultura y Desarrollo
- Talento y Comunicación Interna
- Organización y Productividad
- Asesoría Jurídica-Laboral

JORDI MONDÉJAR LÓPEZ
- Corporate Risk Management Function & Planning (Gestión Global del Riesgo)
- Chief Lending Officer Retail & Service Line (Riesgo Minorista)
- Chief Lending Officer Empresas (Riesgo de Empresas)
- Real Estate BuildingCenter (Inmobiliario – activos adjudicados)
- Morosidad y Reestructuraciones
- Gestión Riesgo Medioambiental

DIRECTORES EJECUTIVOS

JAVIER PANO RIERA
- Markets
- ALM
- Análisis y Seguimiento de Balance
- Relación con Inversores

JORGE FONTANALS CURIEL
- Servicios Informáticos
- Servicios Bancarios
- Seguridad de la Información y Gobierno
- Eficiencia y Digitalización de Procesos
- Seguridad
- Gestión Servicios Generales

MARÍA LUISA MARTINEZ GISTAU
- Comunicación Externa
- Responsabilidad Corporativa
- Medios y Marca
- Patrocinios
- Relaciones Institucionales
- Gestión Financiera y Control Presupuestos Medios
- Representación Institucional del Pacto Mundial y Sostenibilidad

MATTHIAS BULACH
- Intervención y Contabilidad
- Información Corporativa y Control de Participadas
- Costes y Gestión Presupuestaria
- Solvencia y Resultados
- Modelos de Proyección y de Balance
- Control Interno Financiero
- Participadas Seguros y Gestión de Activos

IÑAKI BADIOLA GÓMEZ
- Corporate & Institutional Banking (CIB)
- Red Internacional
- Desarrollo Negocio Internacional
- IFI y Gestión de Corresponsales

MARISA RETAMOSA FERNÁNDEZ
- Servicios de Auditoría
- Auditoría Territorial y Negocio
- Metodología y Reporting de Auditoría

JAVIER VALLE T-FIGUERAS
- VidaCaixa

SECRETARIO GENERAL Y DEL CONSEJO

ÓSCAR CALDERÓN DE OYA
- Secretaría General
- Asesoría Jurídica
- Secretaría Órganos de Gobierno
- Secretaría Participadas y Gobierno Corporativo
- Corporate M&A

El 22 de noviembre de 2018, el Consejo de Administración aprobó los siguientes cambios en el Comité de Dirección de CaixaBank: D. Tomás Muniesa renunció a sus funciones ejecutivas como director general de Seguros y Gestión de Activos y miembro de Comité de Dirección, siendo sustituido desde el 1 de enero por D. Javier Valle, quien asumió la dirección ejecutiva de Seguros de CaixaBank. Asimismo, se acordó con efectos a partir del 1 de enero de 2019, que Dña. María Victoria Matía y D. Joaquín Vilar sean sustituidos, respectivamente, en el Comité de Dirección por D. Iñaki Badiola, nuevo director ejecutivo de CIB and International Banking y Dña. Marisa Retamosa, nueva directora ejecutiva de Auditoría Interna.

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

Principales Comités



Comité Global del Riesgo

Es responsable de gestionar, controlar y monitorizar de forma global los riesgos incluidos en el Catálogo de Riesgos Corporativo del Grupo CaixaBank, así como las implicaciones en la gestión de la solvencia y el consumo de capital.
Para ello, analiza el posicionamiento global de los riesgos del Grupo y establece las políticas que optimicen la gestión y el seguimiento y control de los mismos en el marco de sus objetivos estratégicos.
Es objetivo específico del CGR adecuar la estrategia de CaixaBank en materia de riesgo a lo establecido por el Consejo de Administración en el RAF (marco de apetito al riesgo), coordinar las medidas de mitigación de los incumplimientos y la reacción a sus alertas tempranas, y mantener informado al Consejo de CaixaBank (a través de la Comisión de Riesgos) de las principales líneas de actuación y de la situación de los riesgos del Grupo CaixaBank.

Comité ALCO

Es responsable de la gestión, el seguimiento y control de los riesgos estructurales de liquidez, tipo de interés y tipo de cambio del balance de CaixaBank.
Es responsable de optimizar y rentabilizar la estructura financiera del balance del Grupo CaixaBank, incluyendo el margen de intereses y los resultados extraordinarios en el Resultado de Operaciones Financieras (ROF); la determinación de las tasas de transferencia con los distintos negocios (IGC/MIS); la monitorización de precios, plazos y volúmenes de las actividades generadoras de activo y pasivo; y la gestión de la financiación mayorista.
Todo ello, bajo las políticas de marco de apetito al riesgo y límites de riesgo aprobados por el Consejo de Administración.
En consecuencia, tomará las decisiones oportunas y podrá efectuar recomendaciones a las distintas áreas de actividad.

Comité de Regulación

Es el órgano decisorio de todos los aspectos relacionados con la regulación financiera.
Entre sus funciones destacan el impulso a la actuación de representación de intereses de la entidad, así como la sistematización de las actuaciones regulatorias, evaluando periódicamente las iniciativas llevadas a cabo en este ámbito.
Además, este comité aprueba y revisa el Mapa de Representación de Interés para coordinar la participación de los directivos de la entidad en agrupaciones y foros a nivel nacional e internacional.

Comité Responsabilidad Corporativa y Reputación

Es responsable de realizar el seguimiento de la estrategia y las prácticas de responsabilidad corporativa. Propone y eleva (para su aprobación por los órganos de gobierno correspondientes) las políticas generales para la gestión de la responsabilidad corporativa y de la reputación.
Su misión es contribuir a que CaixaBank sea el mejor banco en calidad y reputación, reforzando la reputación de la entidad como paradigma de banca responsable y comprometida socialmente.
Otro de los objetivos del CRCR es adecuar la estrategia de CaixaBank en materia de riesgo reputacional conforme a lo establecido por el Consejo de Administración en el marco de apetito al riesgo (cuyo acrónimo es RAF por sus siglas en inglés: Risk Appetite Framework), como también coordinar las medidas de mitigación de los incumplimientos y la reacción a las alertas tempranas del RAF.

Comité de Eficiencia

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

Comité de la Información y Calidad del Dato

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

Comité de Planes de Recuperación y Resolución

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

Comité de Gestión Penal Corporativa

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

Comité Permanente de Créditos

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

Comité de Transparencia

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

Comité de Diversidad

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

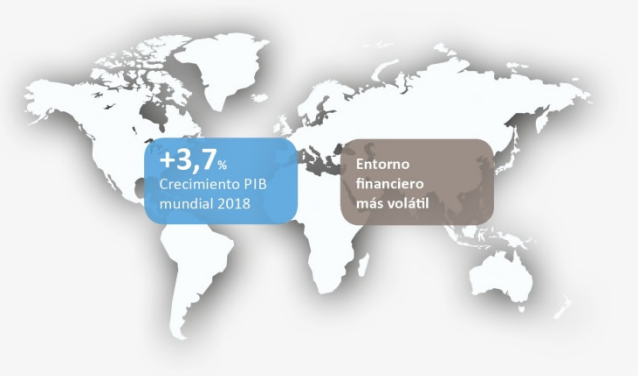


Entorno y estrategia

Entorno y estrategia

Contexto económico

Evolución global



- **Crecimiento económico positivo** a un ritmo del 3,7%, el mismo que en 2017 y por encima del promedio histórico.
- **Alto grado de sincronización:** el crecimiento de las economías avanzadas y emergentes se mantiene en cotas razonablemente positivas.
- **China, en curso de desaceleración:** en 2018, crecimiento estimado del 6,5%, lo que confirma la ralentización del ritmo de actividad (6,9% en 2017).
- **EE.UU. se beneficia del estímulo fiscal,** esperándose un repunte del crecimiento al 2,8% en 2018, superior al 2,2% de 2017.

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

Perspectivas entorno global 2019

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

Evolución España



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

Perspectivas España 2019

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

Evolución Portugal

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



Perspectivas Portugal 2019

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

Contexto competitivo y social

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

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

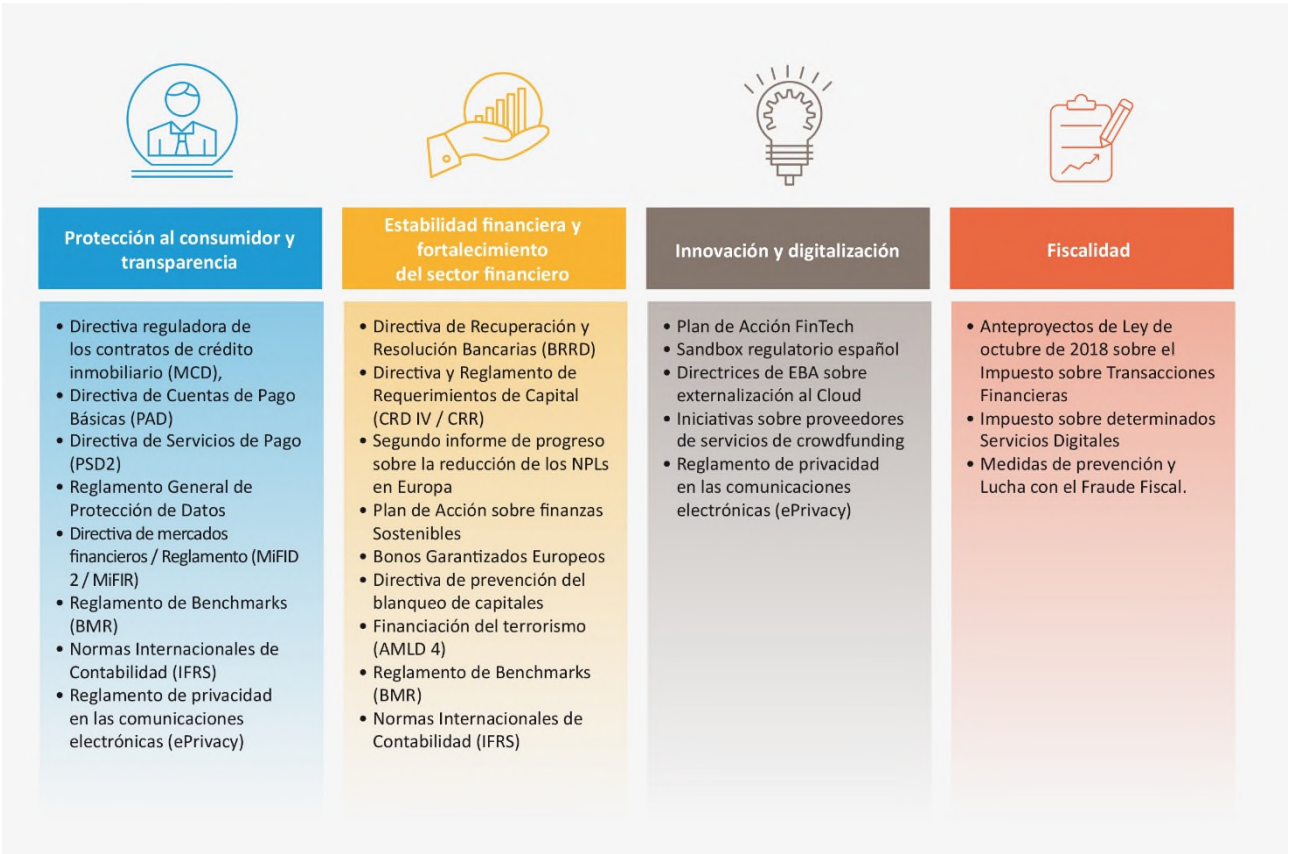
En este entorno, CaixaBank trabaja para ofrecer la mejor experiencia por cualquier canal y con un servicio de alto valor añadido. Queremos seguir siendo el primer banco en España, a la vez que extendemos con BPI nuestro modelo de negocio en Portugal, donde existe un claro recorrido de crecimiento.

Contexto regulatorio

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

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

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



Plan Estratégico 2019-2021

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

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

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

Ofrecer la mejor experiencia al cliente

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

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

Acelerar la transformación digital para ser más eficientes y flexibles

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

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

Potenciar una cultura centrada en las personas, ágil y colaborativa

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

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

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

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

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

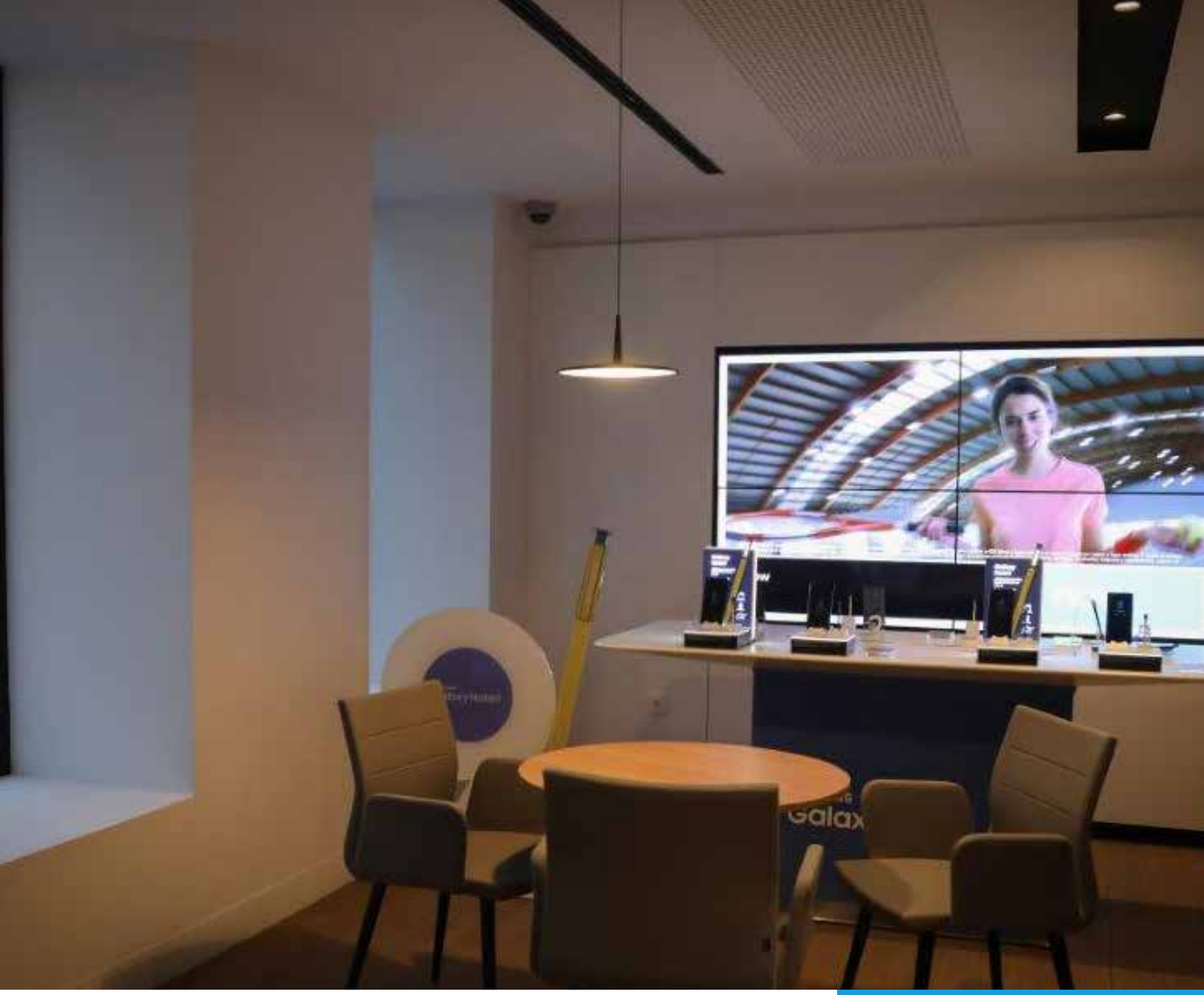
La mayor rentabilidad, junto con el mantenimiento de la solidez financiera, permitirá sostener una política de dividendos atractiva para nuestros accionistas (>50% de *payout* en efectivo).



Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad

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

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



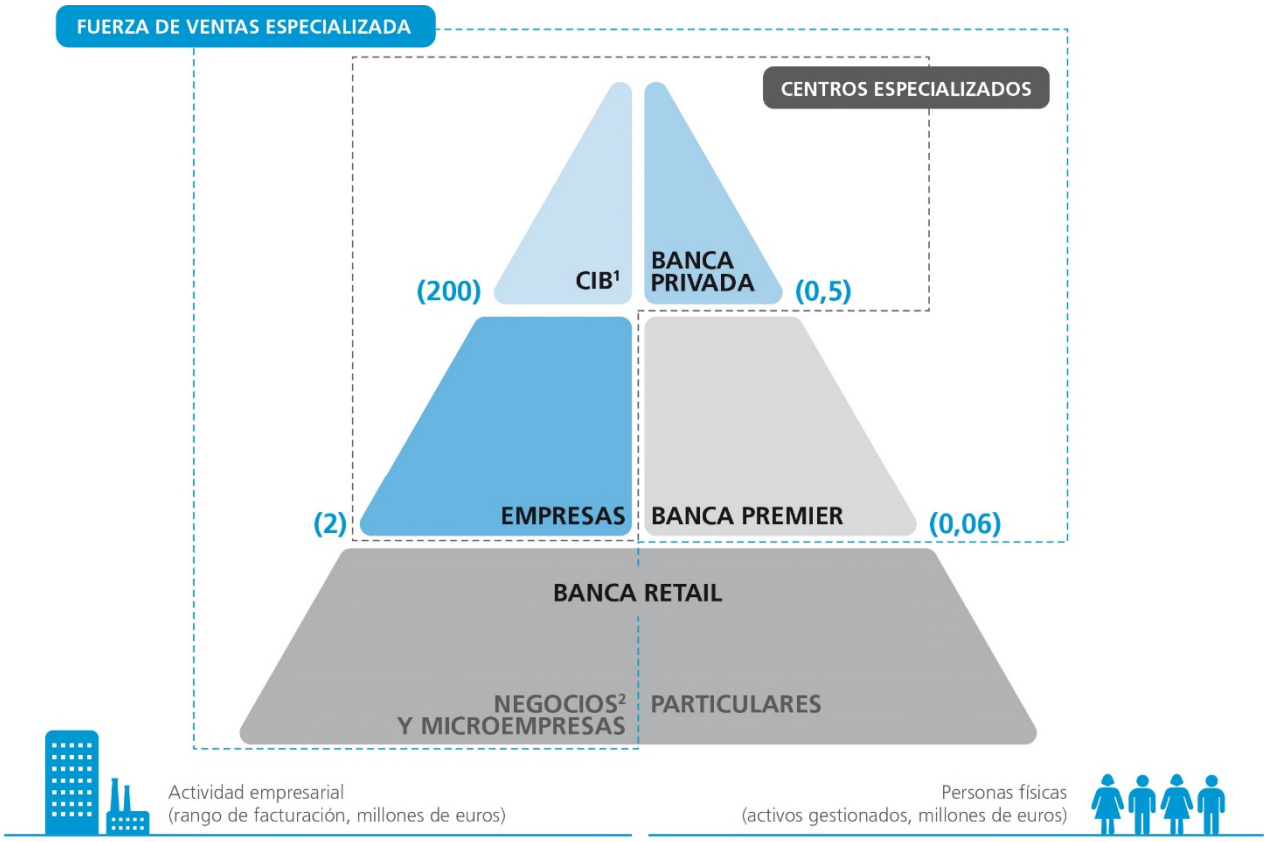
Modelo de negocio

Modelo de negocio

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

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

La segmentación es clave para servir mejor las necesidades del cliente



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

CaixaBank BANCA RETAIL

4.409 OFICINAS

20.798 EMPLEADOS DE LOS QUE **1.683** GESTORES DE NEGOCIOS

CaixaBankNow PERMITE AGRUPAR TODOS LOS SERVICIOS DIGITALES EN UN MISMO CONCEPTO

CaixaBank Empresas

122 CENTROS DE EMPRESA

1.186 EMPLEADOS

139 EMPLEADOS ESPECIALIZADOS

CaixaBank Banca Premier

3.622 DIRECTORES CON CARTERA

2.001 NÚMERO DE GESTORES ESPECIALIZADOS

PlanA METODOLOGÍA DE ASESORAMIENTO PROPIA

CaixaBank Banca Privada

47 CENTROS

562 GESTORES ESPECIALIZADOS

100% GESTORES QUE CUENTAN CON LA ACREDITACIÓN DE CNMV

CaixaBank Corporate & Institutional Banking

1 CENTROS DE CORPORATE BANKING

15 CENTROS DE INSTITUTIONAL BANKING

199 PROFESIONALES EN ÁREAS ESPECIALIZADAS DE PRODUCTO Y **148** COMERCIALES

CaixaBank International Banking

28 PUNTOS DE PRESENCIA EN **5** CONTINENTES

ACUERDOS CON **1.500** BANCOS CORRESPONSALES

174 EMPLEADOS

BPI

495 OFICINAS

4.888 EMPLEADOS

73 CENTROS ESPECIALIZADOS PREMIER / CENTROS EMPRESA



Dimensión y capilaridad



Amplia oferta de productos

CONFIANZA

COMPROMISO SOCIAL



TI y digitalización



Asesoramiento

CALIDAD

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

32,0% CUOTA PENETRACIÓN CLIENTES DIGITALES

26,8% CUOTA DOMICILIACIÓN NÓMINAS

39.097 MM€ INVERSIÓN

15,3% CUOTA CRÉDITO A EMPRESA

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

125.727 MM€ RECURSOS Y VALORES GESTIONADOS

1,67 MILLONES DE CLIENTES

66% CLIENTES ASESORADOS

64.282 MM€ RECURSOS Y VALORES GESTIONADOS

95% CLIENTES ASESORADOS

>100.000 CLIENTES BANCA PRIVADA EN ESPAÑA

OBTENCIÓN PREMIO EUROMONEY POR CUARTO AÑO CONSECUTIVO

31.455 MM€ INVERSIÓN

30.620 MM€ RECURSOS GESTIONADOS

23,3% CUOTA TRADE

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

BEST CONFIRMING BANK PARTNER FOR FINANCING IN EMERGING MARKETS POR IFC

1,9 MILLONES DE CLIENTES

EUROMONEY AWARDS FOR EXCELLENCE 2018

MEJOR BANCO EN PORTUGAL 2018

BANCA RETAIL	BANCA DE EMPRESAS	BANCA PREMIER	BANCA PRIVADA	CORPORATE & INSTITUTIONAL BANKING	BANCA INTERNACIONAL	BANCO BPI

Banca Retail

[77.953] MM€ de recursos gestionados

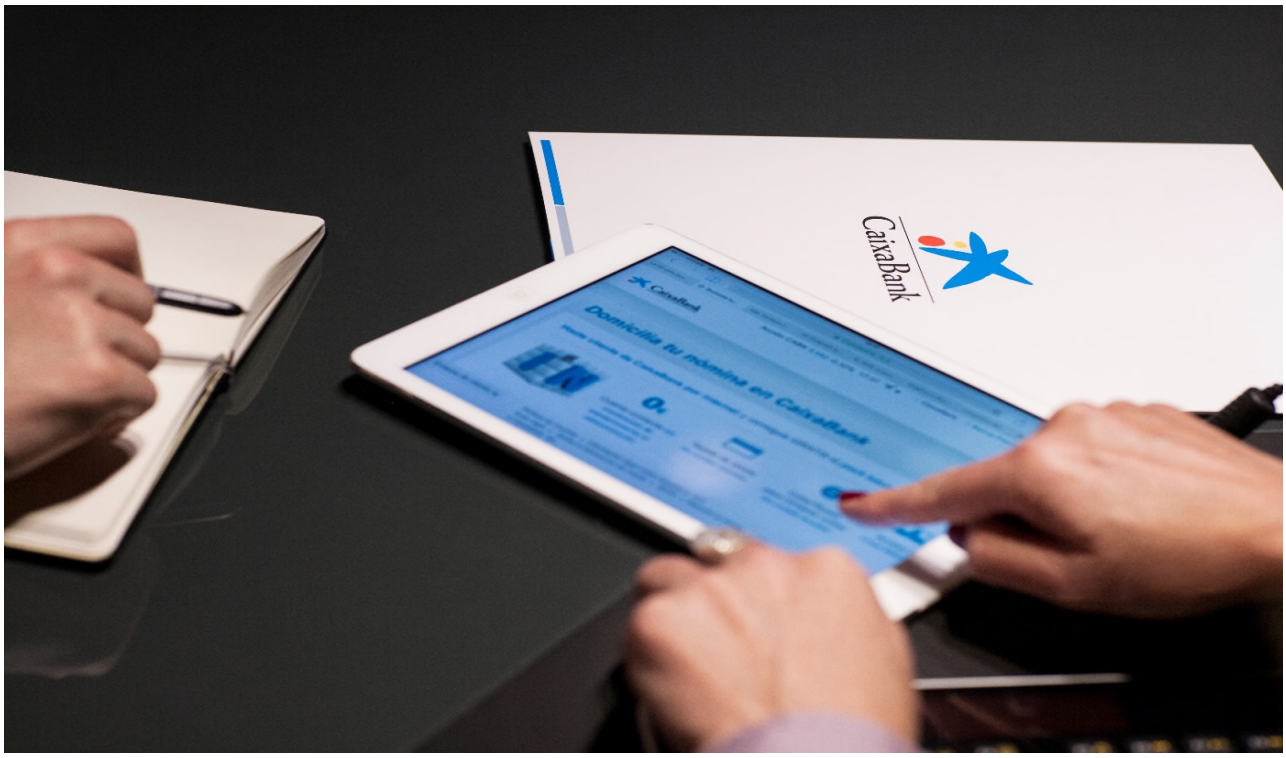
[98.496] MM€ de inversión

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

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

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

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



Principales iniciativas llevadas a cabo en 2018

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

Retos estratégicos

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

Banca de Empresas

[39.097] MM€ de inversión

14,1% cuota de leasing

28,0% cuota TPV's

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

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



Principales iniciativas llevadas a cabo en 2018

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

Retos estratégicos

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

Banca Premier

[125.727] MM€ de recursos y valores gestionados

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

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

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



Principales iniciativas llevadas a cabo en 2018

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

Retos estratégicos

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

Banca Privada

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

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

[64.282] MM€ de recursos y valores gestionados

Banca Privada AENOR conform



Principales iniciativas llevadas a cabo en 2018

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

Retos estratégicos

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

Corporate & Institutional Banking

[31.455] MM€ de inversión

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

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

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



Principales iniciativas llevadas a cabo en 2018

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

Retos estratégicos

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

Banca Internacional[1]

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

El posicionamiento internacional de CaixaBank se configura en tres pilares:

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



18
Oficinas de representación
Milán, Pekín, Shanghái, Dubái, New Delhi, Estambul, Singapur, El Cairo, Santiago de Chile, Bogotá, Nueva York, Johannesburgo, Sao Paulo, Hong Kong, Lima, Argelia, Sídney, Toronto

5
Sucursales internacionales (7 oficinas)
Varsovia
Marruecos con tres oficinas:
- Casablanca
- Tánger
- Agadir

Londres
Frankfurt
París

3
Spanish Desk
Lisbon
Mexico City
Vienna

Principales iniciativas llevadas a cabo en 2018

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

Retos estratégicos

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

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

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

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

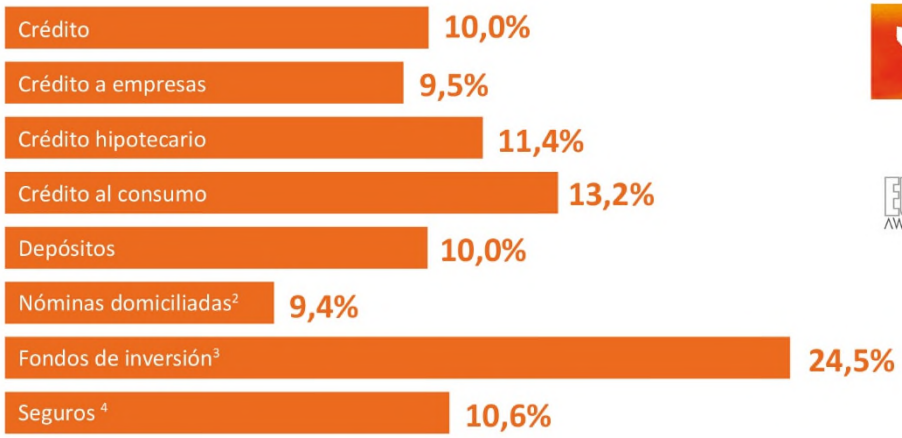
Banco BPI

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

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

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

Principales cuotas de mercado de Banco BPI[1]



BPI

EUROMONEY AWARDS FOR EXCELLENCE 2018

1. Cuotas de mercado de Nov-18 2. En Septiembre 2018 3. En Diciembre 2018, incluye PPRs. 4. Incluye PPRs.
Fuente: Elaboración propia, excepto los Fondos de inversión, cuya fuente es la Asociación Portuguesa de Fondos de Inversión, Pensiones y Patrimonio (APFIPP).

Principales iniciativas llevadas a cabo en 2018

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

Retos estratégicos

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



Gestión del riesgo

Gestión del riesgo

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

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

Elementos centrales de la gestión y control de riesgos

GOBIERNO Y ORGANIZACIÓN

Aseguran la **adecuada tutela por parte de los órganos de gobierno** y comités directivos, así como por la especialización del equipo humano.

MARCO DE CONTROL INTERNO

Estructura con base en el modelo de las tres Líneas de Defensa que proporciona un grado de seguridad razonable en la consecución de los objetivos del Grupo.

CULTURA DE RIESGOS

La Cultura de Riesgos se articula a través de los **principios generales de gestión del riesgo, la formación y la evaluación-retribución variable del desempeño de los empleados**, entre otros.

PROCESOS ESTRATÉGICOS DE GESTIÓN DEL RIESGO

Identificación y evaluación de riesgos. *Risk Assessment*: Ejercicio semestral de autoevaluación de riesgos para todos los riesgos del Catálogo y que incorpora un proceso de identificación de riesgos emergentes de posible incorporación al catálogo.

Taxonomía y definición de Riesgos. Catálogo de riesgos: Relación y descripción de los riesgos materiales identificados por el proceso de Risk Assessment con revisión anual. Facilita el seguimiento y reporting, interno y externo, de los riesgos del Grupo.

Marco de Apetito al Riesgo (RAF): Herramienta integral y prospectiva, con la que el Consejo de Administración determina la tipología y los umbrales de riesgo que está dispuesto a aceptar para la consecución de los objetivos estratégicos del Grupo y para todos los riesgos del Catálogo.

Planificación de riesgos: Procesos institucionales para evaluar la evolución del perfil de riesgo (reciente, futuro e hipotético en escenarios de estrés).

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

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

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

	Definición en el Catálogo de Riesgos Corporativo	Gestión del riesgo	Principales hitos en 2018
RIESGOS ESPECÍFICOS DE LA ACTIVIDAD FINANCIERA			
Crédito	Pérdida de valor de los activos del Grupo frente a una contrapartida por el deterioro de la capacidad de la misma para hacer frente a sus compromisos.	Corresponde al riesgo más significativo del balance del Grupo y se deriva de la actividad bancaria y aseguradora, de la operativa de tesorería y de la cartera de participadas, abarcando su ciclo de gestión toda la vida de las operaciones. Los principios y políticas que sustentan la gestión del riesgo de crédito son: • Una política de concesión prudente, que se fundamente en: (i) la adecuada relación entre los ingresos y las cargas que asumen los consumidores; (ii) la verificación documental de la información facilitada por el prestatario y su solvencia y; (iii) la información precontractual y protocolos de información adecuados a las circunstancias y características personales de cada cliente/operación. • Una valoración adecuada e independiente de las garantías. No es política del Grupo conceder crédito en moneda extranjera a particulares.	Durante el 2018 se ha impulsado de manera especial la efectividad de los procesos de recuperación y se ha producido una mejora de las métricas de calidad crediticia del balance. El ratio de mora ha descendido del 6% al 4,7% y los activos problemáticos (saldos dudosos de créditos y riesgos contingentes más activos adjudicados disponibles para la venta netos) se han reducido en 8.248 MM€ impulsados por las operaciones de ventas de cartera.
Deterioro de otros activos	Reducción del valor en libros de las participaciones accionariales y de los activos no financieros (materiales, inmateriales, Activos Fiscales Diferidos (DTA) y otros activos) del Grupo.	Su gestión se basa en la monitorización de los procesos de evaluación de las pruebas de deterioro y saneamiento de activos, así como del cumplimiento de las políticas de optimización de las participaciones accionariales e inmobiliarias dentro de los objetivos estratégicos	
Mercado	Pérdida de valor de los activos o incremento de valor de los pasivos incluidos en la cartera de negociación e inversión del Grupo, por fluctuaciones de los tipos, spread de crédito, factores externos o precios en los mercados donde dichos activos/pasivos se negocian.	Su gestión se centra en mantener un riesgo bajo y estable muy por debajo de los límites de tolerancia establecidos.	
Estructura del tipos de interés	Efecto negativo sobre el valor económico de las masas del balance o sobre el margen financiero debido a cambios en la estructura temporal de los tipos de interés y su afectación a los instrumentos del activo, pasivo y fuera de balance del Grupo no registrados en la cartera de negociación.	La gestión se centra en optimizar el margen financiero y preservar el valor económico del balance dentro de los límites establecidos en el marco de apetito al riesgo. Se realiza una gestión activa contratando en los mercados financieros operaciones de cobertura adicionales a las coberturas naturales generadas en el propio balance derivadas de las operaciones de activo y de pasivo con los clientes.	En el año 2018 CaixaBank mantiene su posicionamiento de balance a subidas de tipos. Los motivos de este posicionamiento del balance son de carácter estructural y de gestión. Desde un punto de vista estructural y debido al entorno de tipos de interés excepcionalmente bajos, ha continuado el trasvase de saldos de pasivo desde imposiciones a plazo fijo a las cuentas a la vista. Adicionalmente, y desde el punto de vista de gestión, la entidad ha seguido adaptando la estructura de balance al entorno esperado.
Actuarial	Riesgo de pérdida o modificación adversa del valor de los compromisos contraídos por contratos de seguro o pensiones con clientes o empleados a raíz de la divergencia entre la estimación para las variables actuariales empleadas en la tarificación y reservas y la evolución real de éstas.	Los principios y políticas para su gestión persiguen la estabilidad en el largo plazo de los principales factores actuariales que inciden en la evolución técnica de los productos de seguro comercializados, clasificados por grupos homogéneos de riesgos. Para ello, se realiza una gestión controlada del pasivo mediante el reaseguro con la finalidad de mitigar el riesgo tomado hasta los límites de tolerancia.	▪ Desarrollo y mejora del seguimiento del apetito al riesgo establecido por el Consejo de Administración de VidaCaixa a través de las políticas de gestión de riesgos. ▪ Participación en grupos de trabajo sectoriales.

	Definición en el Catálogo de Riesgos Corporativo	Gestión del riesgo	Principales hitos en 2018
RIESGO OPERACIONAL Y REPUTACIONAL			
Legal / Regulatorio	Potenciales pérdidas o disminución de la rentabilidad del Grupo a consecuencia de cambios en la legislación o en la regulación vigente o por conflictos de normas (de cualquier ámbito, incluido el tributario), en la interpretación o aplicación de la misma por las autoridades correspondientes, o en su traslación a fallos judiciales o demandas administrativas o tributarias.	A los efectos de su gestión se realizan actuaciones de seguimiento constante y difusión interna de la normativa, criterios de los reguladores, decisiones de los juzgados y tribunales, así como defensa de los intereses del Grupo, participando activamente en las consultas emitidas por los reguladores, análisis y adaptación de la normativa, identificación de riesgos de índole legal en las actuaciones de la Entidad especialmente en relación con los clientes, implementación de procedimientos y defensa del Grupo ante procesos judiciales.	En 2018 ha habido un incremento de regulación a nivel europeo en aspectos relacionados con la protección al consumidor e inversor y en aspectos digitales y tecnológicos, monitorizándose la implementación de las distintas normas, si bien algunas no se han incorporado por completo al ordenamiento español. En particular, resaltar la incorporación a la normativa nacional de distintas Directivas europeas como: (i) la Directiva reguladora de los contratos de crédito inmobiliario (MCD), (ii) la Directiva de Cuentas de Pago Básicas (PAD), (iii) la Directiva de Servicios de Pago (PSD2), (iv) el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD), (v) la Directiva de mercados financieros (MiFID 2), y (vi) la Directiva de prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo (AMLD 4). En materia tributaria se han seguido especialmente los Anteproyectos de Ley del Impuesto sobre Transacciones Financieras y del Impuesto sobre determinados Servicios Digitales. De igual forma, se han implementado decisiones adoptadas por el Tribunal Supremo y se han llevado a cabo proyectos generales para la mejora de la transparencia formal y material de los documentos contractuales con clientes.
Conducta y cumplimiento	Aplicación por CaixaBank de criterios de actuación contrarios a los intereses de sus clientes u otros grupos de interés, o actuaciones u omisiones por parte de la Entidad no ajustadas al marco jurídico y regulatorio, o a las políticas, normas o procedimientos internos.	La gestión del riesgo de conducta y cumplimiento no corresponde únicamente a un área específica sino a todo el Grupo que, a través de sus empleados, debe asegurar el cumplimiento de la normativa vigente, aplicando procedimientos que trasladen dicha normativa a la actividad que realizan.	▪ El refuerzo de la cultura de *compliance* con el rediseño de la formación obligatoria para todos los empleados con impacto en bonus (aprobada por el 99,9% de los empleados), sesiones de sensibilización, comunicación interna y la generación de incentivos en ámbitos concretos. ▪ La alineación del modelo de supervisión de *Compliance* en el Grupo, especialmente en BPI y red internacional. ▪ El refuerzo continuo del entorno de control de PBC y el riesgo de conducta. ▪ Otros avances relevantes en la implantación y reporting de indicadores de seguimiento sobre límites del RAF en riesgos bajo supervisión de *Compliance*, así como actualización de políticas.
Tecnológico	Pérdidas debidas a la inadecuación o los fallos del hardware o del software de las infraestructuras tecnológicas, debidos a ciberataques u otras circunstancias, que pueden comprometer la disponibilidad, integridad, accesibilidad y seguridad de infraestructuras y datos.	Su gestión consiste en la monitorización de indicadores vinculados al gobierno de las tecnologías de información, la seguridad de la información y las contingencias tecnológicas, manteniéndose actualizado en cuanto al cumplimiento de los mejores estándares internacionales de gobierno de medios.	Ampliación de la medición a nuevas Empresas del Grupo e inicio del proyecto de implantación de una segunda línea de defensa, cuyos objetivos incluyen la creación de un marco de control del riesgo tecnológico y una nueva metodología avanzada de control y seguimiento.

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

Nueva organización de la Dirección General de Riesgos

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

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

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

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



Experiencia de cliente

Experiencia de cliente

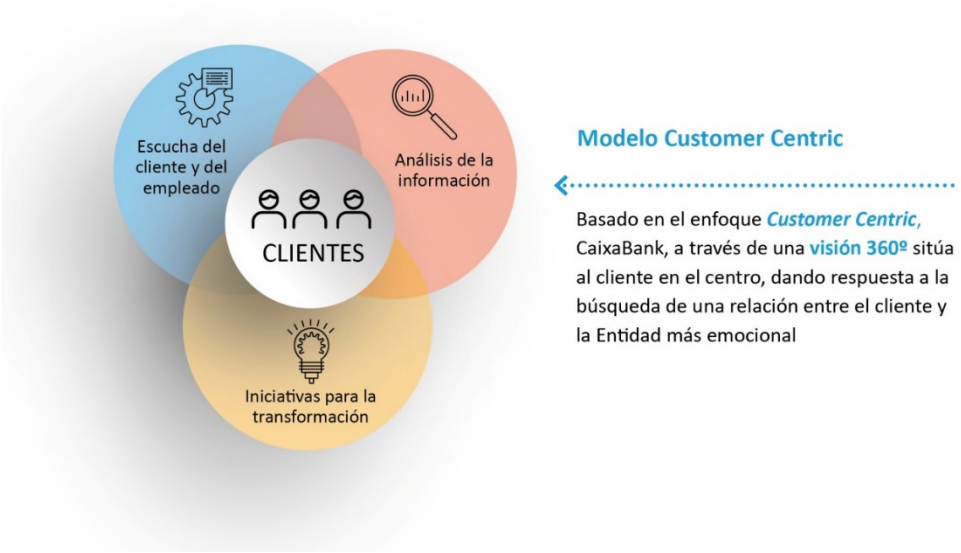
El principal foco de atención de CaixaBank es satisfacer las necesidades de sus clientes y conectar con ellos de una manera más atractiva, combinando al mismo tiempo innovación, tecnología y experiencia, siendo **ofrecer la mejor experiencia al cliente** una de las prioridades del nuevo Plan Estratégico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

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

Índice de Satisfacción de Clientes (ISC global, indicador interno)[1]		
2015	→	2018
8,63		8,85

Net promoter score, NPS (%, indicador interno)[2]		
2015	→	2018
28,1%		34,4%

Modelo *Customer Centric*



Escucha del cliente y del empleado **, mediante:**

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

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

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

Análisis de la información, con los que se obtienen:

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

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

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

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

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

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

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

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

- **Renovación en 2018 del sello de Excelencia Europea – EFQM,** mejorando su resultado anterior con una puntuación superior a los 650 puntos, y despliegue sistemático de las recomendaciones de mejora en los principales ámbitos de la gestión integral de la organización

- **Certificación de sus principales segmentos especializados:** En el año 2018 CaixaBank obtiene por primera vez la Certificación Europea otorgada por Aenor del negocio de Banca Privada y renueva la certificación del negocio de Banca Premier. CaixaBank es actualmente el único banco español con seis áreas de negocio certificadas: Banca Privada, Banca Premier, Banca Particulares, Banca Negocios, Banca Internacional y Banca de Empresas.

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

neX, una nueva forma de organizarse

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

neX INSPIRETOGETHER

"De una organización divisional a una unidad enfocada en el cliente"

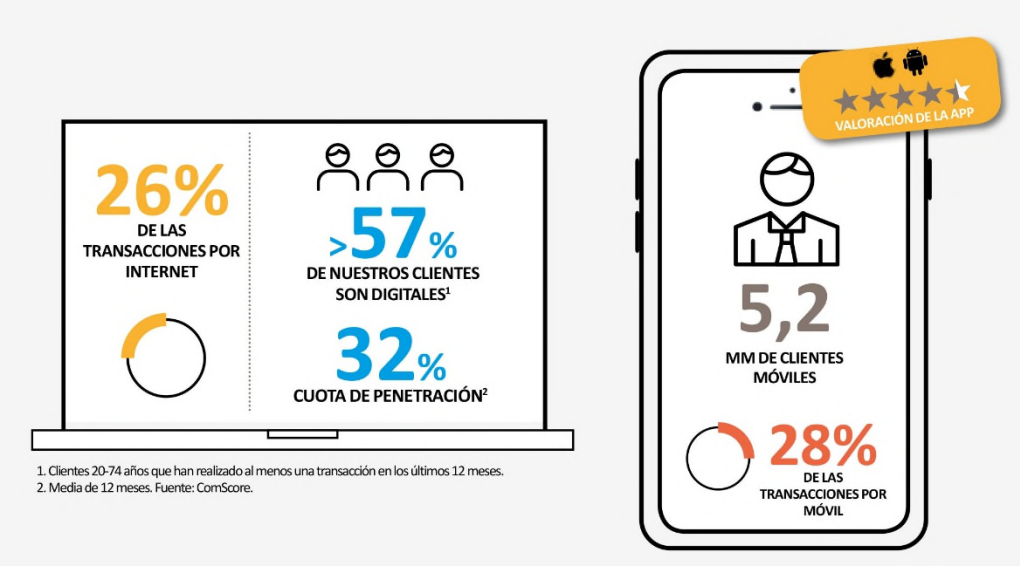
Reorganización Banca Retail	Refuerzo del enfoque cliente	Nuevas formas de trabajar

Estrategia omnicanal

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

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

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



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

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

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

Store: Transformación de las oficinas en centros de asesoramiento

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

Estar **más cerca del cliente**

Mayor capacidad de servicio y especialización

- Sin puesto de caja
- Horario extendido
- Gestores especializados

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

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

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

Mejora de la eficiencia comercial y de la productividad

Oficinas Store en 2021
> 600

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

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

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



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

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

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

Concentración de centros retail

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

Especialización: creación de centros especializados

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

CaixaBank Banca Privada · CaixaBank Empresas · CaixaBank Banca Premier · CaixaBank Corporate & Institutional Banking

Store · AgroBank · HolaBank · dayone · CaixaNegocios · BusinessBank

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

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

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

Un sector que requiere especialización y mucha interacción con el cliente

Oficinas rurales
1.100
Oficinas de <5 empleados en municipios de < 10.000 habitantes

Volumen de negocio
+32%
créditos + recursos (crecimiento respecto de 2014)

02. Intensificar el modelo de atención remota y digital

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

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

inTouch

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

imagin bank

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

Mis Finanzas

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

CaixaBankNow

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

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

Clientes digitales[1]
6,0
Millones

03. Segmentación y foco en los *customer journeys*

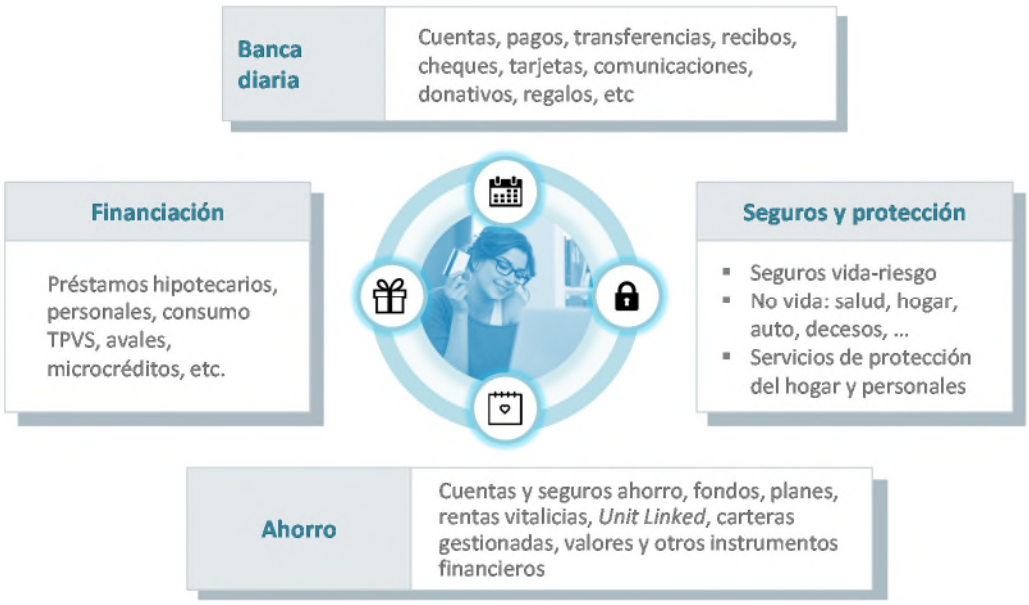
CaixaBank evoluciona la experiencia cliente para alcanzar nuevos estándares orientados al cliente, basándose en la metodología de Customer Journey que permite identifcar los momentos clave del cliente y empleado, aspirando a mejorar significativamente la experiencia de cliente en su relación con CaixaBank.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

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

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

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

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



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

Financiación

Acuerdos con fabricantes para financiar y distribuir

Banca diaria – Pagos

Mejorando la propuesta de valor con nuevos servicios

Seguros y protección

Más allá de los productos de seguros tradicionales

Servicio de Atención al Cliente

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

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

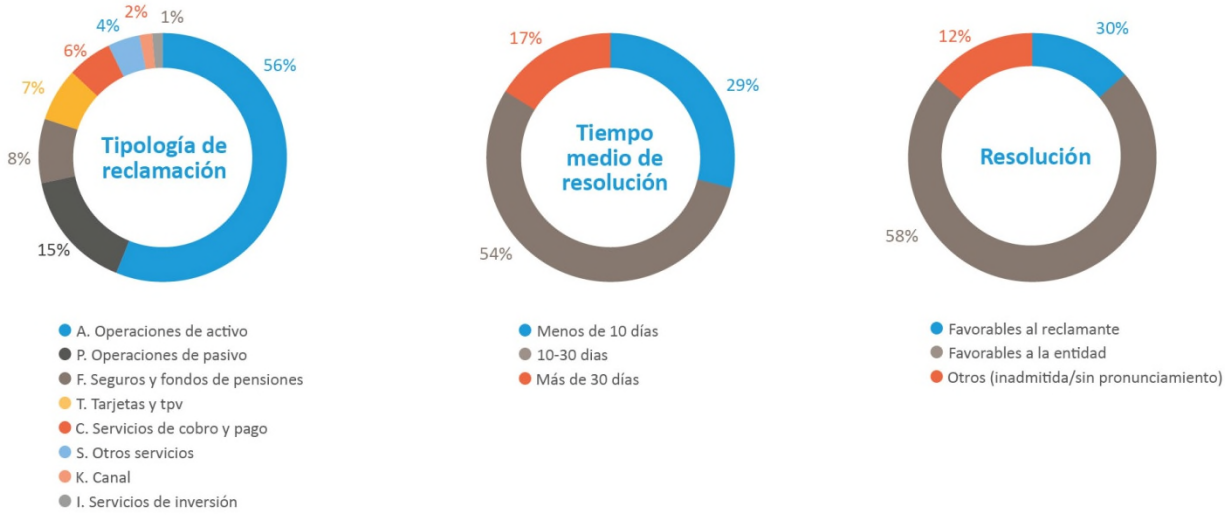
El SAC se encarga de atender y resolver quejas y reclamaciones de clientes. Es un servicio separado de los servicios comerciales y actúa con independencia de criterio y bajo conocimiento y aplicación de la normativa de protección de clientes, reguladores y las mejores prácticas bancarias.

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

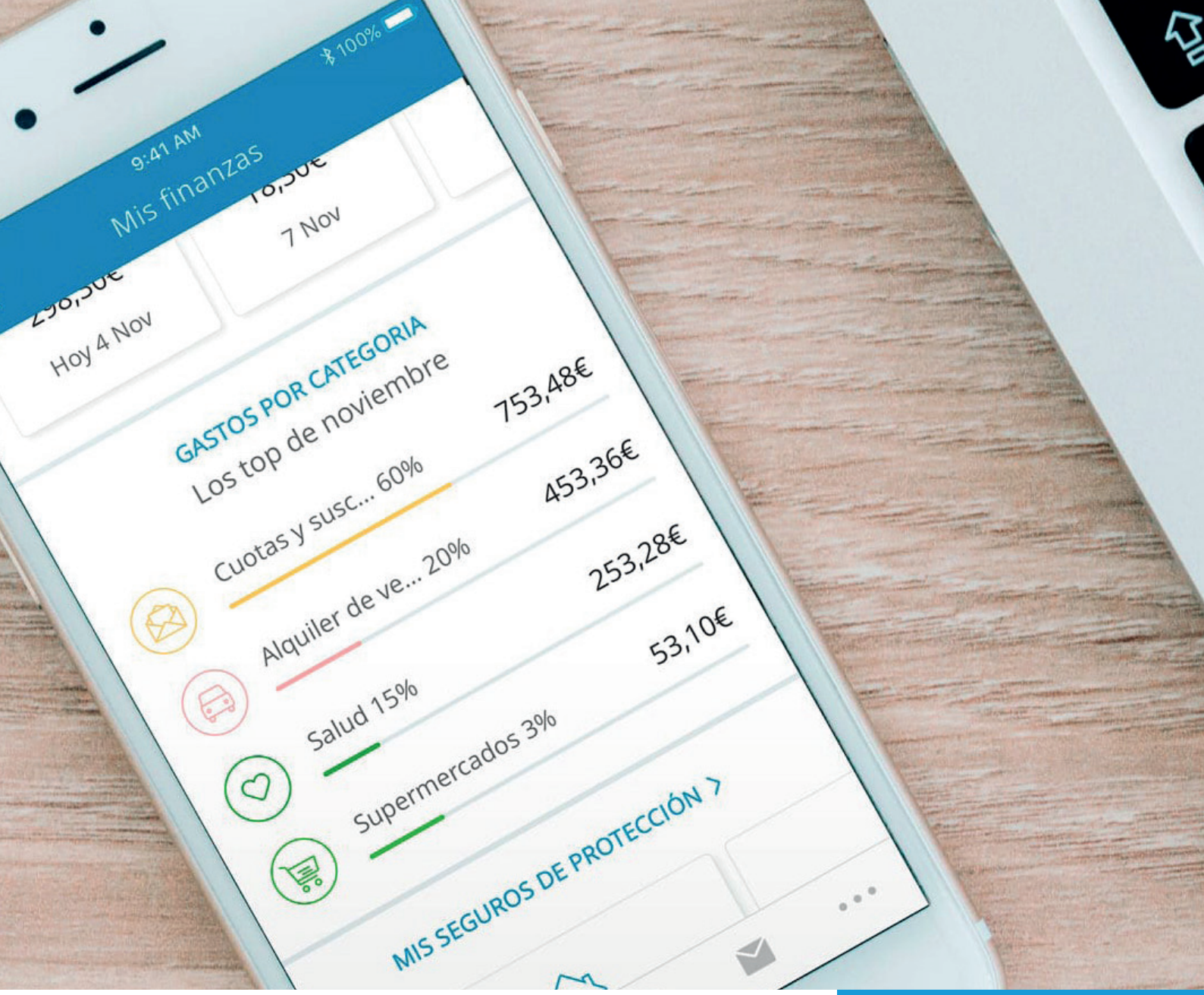
Asimismo, en noviembre 2018 se ha iniciado el nuevo modelo de ***Contact Centers Inbound Clientes*** con el objetivo de concentrar bajo una misma coordinación gran parte de los servicios de contacto no presenciales que el Grupo tiene a disposición del cliente para dar una atención ágil, eficiente, efectiva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

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

Gestión de reclamaciones



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


9:41 AM
100%
Mis finanzas
7 Nov
Hoy 4 Nov
GASTOS POR CATEGORIA
Los top de noviembre
Cuotas y susc... 60%
753,48€
Alquiler de ve... 20%
453,36€
Salud 15%
253,28€
Supermercados 3%
53,10€
MIS SEGUROS DE PROTECCIÓN >

Innovación

Innovación

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

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

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

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

Modelo de innovación de CaixaBank



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

844 MM€ en 2018

Ecosistema de innovación

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



01. Innovación compartida y centros de investigación

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

Centro de Innovación Digital IBM – CaixaBank

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

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

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

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

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

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

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

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

Centro de Innovación Everis – CaixaBank

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



02. Wave Studio – *Customer Centric*

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

03. Universidades y firmas de consultoría

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

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

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

04. Colaboración con *partners* estratégicos

Start4big

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

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

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

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

Payment Innovation Hub



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

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

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

05. Day One' – Soporte a Start-ups



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

Los *hubs*, sirven como punto de reunión entre los fundadores de empresas tecnológicas, los socios que les ayuden a hacer crecer su negocio e inversores interesados en empresas innovadoras con potencial de crecimiento. La creación de *Day One* potencia la estrategia de la Entidad de ofrecer un modelo de banca especializada por segmentos, totalmente ajustada a las necesidades de cada perfil de cliente.

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

06. Embajadores internos

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

Infraestructura IT

CaixaBank trabaja para ofrecer servicios que generen valor añadido a nuestros clientes, situándolos en la **vanguardia de la tecnología** aplicada al negocio, obteniendo la máxima eficiencia con servicios de alta calidad.

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

Durante 2018 CaixaBank ha procesado una gran cantidad de datos

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

Capacidad y calidad de servicio

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

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

Big Data

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

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

Implantación de nuevas tecnologías

Inteligencia artificial y cognitiva

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

Robotics - BPO

- 35 robots en funcionamiento capaces de realizar 50 automatismos.

Digitalización de procesos internos

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

Digitalización de procesos — **100% procesos digitalizados**

- Mayor agilidad
- Simplificación de documentación
- Trazabilidad y archivo corporativo

Firmas Digitales — **>72 MM**

- Mejora de la efectividad e interacción comercial
- Facilidad en el cumplimiento normativo

100% gestores con SmartPC

100% gestores con SmartPhone

Ciberseguridad

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

CaixaBank cuenta con un **modelo de ciberseguridad** avanzado **certificado** bajo la **ISO 27001** y constituido como **CERT oficial**, mediante un equipo de especialistas entrenado y preparado las 24 horas del día para prevenir, detectar y actuar ante cualquier ciberamenaza.

CaixaBank es **cofundadora de APWG.eu** una de las principales **alianzas internacionales** en materia de ciberseguridad. Representa en Europa la campaña global de concienciación de topThinkConnect.org.

INFOPROTECT. Entre todos protegemos la información

INFOPROTECT es la marca que desde el 2015 integra todas las iniciativas de concienciación en seguridad, dirigida a todos sus empleados, con el objetivo de proteger la información y fomentar una cultura de seguridad global en toda la entidad.

- 33 sesiones presenciales **con asistencia de 837 nuevos empleados.**
- **Envío quincenal del** boletín InfoProtect Security News **con noticias y recomendaciones de seguridad.**
- Campaña **mensual de** simulación de phishing**.** 12 simulacros de *phishing* **realizados a los empleados.**
- 4 sesiones **presenciales** InfoProtect **realizadas.**
- 9 publicaciones **en el portal** Intranet **de CaixaBank.**
- **Difusión de Buenas Prácticas.**
- **Lanzamiento de** Club InfoProtect**, programa de embajadores distribuidos por toda la red territorial.**

27.646 empleados que realizado cursos de ciberseguridad

77 proyectos de control de seguridad finalizados

19,9 MM€ de inversión en seguridad de la información

18.844 ciberataques detectados y bloqueados

96 puntos DJSI en concepto de seguridad de la información



Premios y reconocimientos externos

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

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

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

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

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

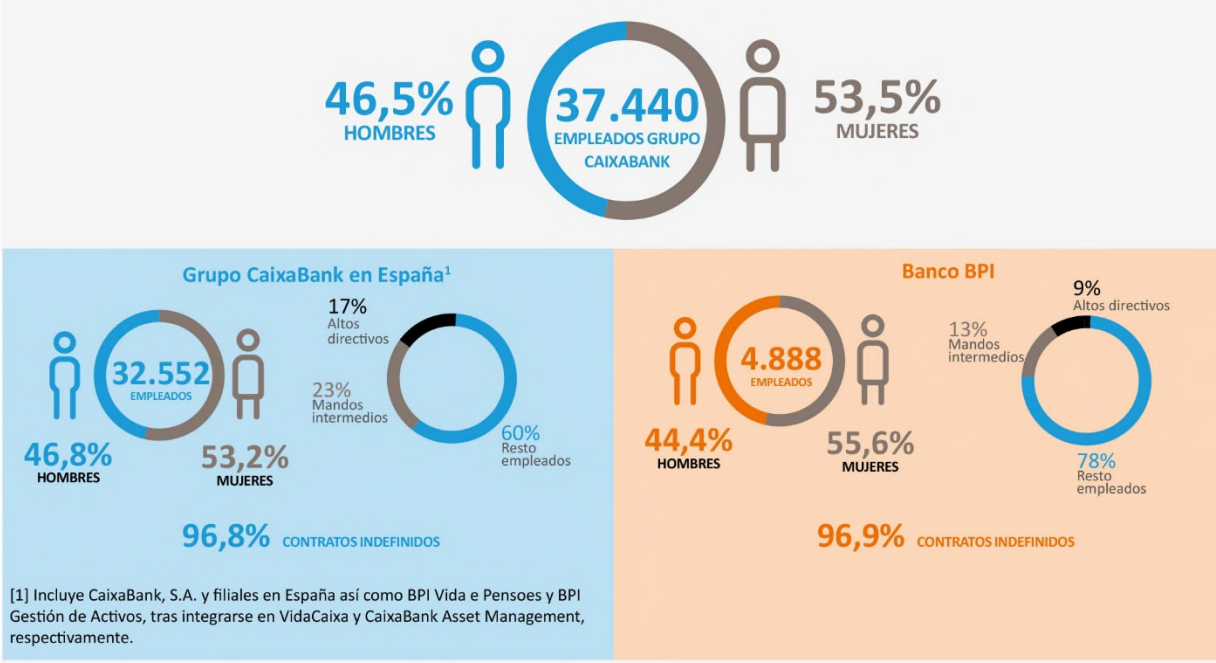
CaixaBank ha sido galardonada en los premios "The Innovators" como:
The Most Innovative Financial Institution in Western Europe for 2018

Premios para las APPS:
CaixaBank Now y **CaixaBank Pay**



Gestión de personas

Gestión de personas



CaixaBank ha alcanzado los 4 objetivos que se enmarcaban en la línea estratégica de **Contar con el equipo humano más preparado y dinámico** del Plan Estratégico 2015-2018[1]:

1. Desarrollo de las capacidades profesionales críticas

Un equipo más cualificado
Con las competencias o capacidades profesionales para poder asesorar mejor a nuestros clientes e incrementar la calidad del servicio, destacando que se dispone de **13.772 empleados certificados**

	2014	2015	2016	2017	2018
Profesionales Certificados	n.d.	5.813	7.110	10.539	13.772
% Profesionales Certificados (colectivo asesor)	63%	69%	71%	75%	88%
Horas de formación por empleado	48,2	49,0	49,1	59,2	71,8
Inversión en formación por empleado (euros)	297	381	363	378	434
Empleados formados (número/%)	28.943 / 100%	29.886 / 100%	29.766/100%	28.991/100%	28.400/100%
Valoración media de la formación (s/10)	n.d.	8,0	8,0	8,3	8,3
% de formación online	90%	90%	90%	91%	91%

2. Impulsar el modelo de gestión basado en el *empowerment*

Un equipo más empoderado
Con mayor capacidad de gestión, participación y toma de decisión

	2014	2015	2016	2017	2018
Nivel de *empowerment* (Estudio de Compromiso)	65%	65%	70%	69%	n.d.[2]
Valoración en evaluación 180º (s/10)	6,7	8,1	8,2	8,1	8,0

3. Reforzar la cultura de la meritocracia y la diversidad

Un equipo más diverso y con igualdad de oportunidades
Cultura de la meritocracia y evaluaciones para impulsar el desarrollo profesional y el talento interno

	2014	2015	2016	2017	2018
% Mujeres	51,4%	52,3%	52,6%	53,5%	53,8%
Mujeres en posiciónes directivas	34,6%	35,7%	37,0%	39,1%	39,9%
Empleados con discapacidad	190	201	191	194	223
Generación Y (Millenial) (1982-1992)	7,2%	9,7%	11,8%	13,3%	14,2%
Acceso a posiciones directivas por primera vez (mujeres)	34,6%	38,7%	51,1%	53,0%	54,4%
% Designaciones / Solicitudes en Cobertura de Cargos (hombres / mujeres)	7,4% / 9,4%	7,7% / 8,1%	9,7% / 12,9%	14,6% / 19,9%	16,5% / 20,8%
% Designaciones de mujeres / Total de designaciones en Cobertura de Vacantes	47,9%	48,5%	51,6%	53,7%	54,7%
% Posiciones directivas cubiertas internamente	99,7%	99,5%	98,2%	99,6%	99,2%

4. Adaptar la estructura de compensación y promoción

Un equipo más satisfecho y comprometido
Satisfacción global del 75% según el Estudio de compromiso 2017 (realizado en 2018)

	2014	2015	2016	2017	2018
Satisfacción global (Estudio Compromiso)	70%	69%	73%	75%	n.d.[2]
Satisfacción desarrollo profesional	66%	69%	72%	74%	n.d.[2]
Retención del Talento	98,6%	89,5%	92,3%	92,0%	88,8%

[1] Los datos de seguimiento del Plan Estratégico 2015-2018 hacen referencia a CaixaBank, S.A.
[2] El Estudio de Compromiso 2018 se realizará durante el mes de febrero de 2019.

Principios de gestión

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

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

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

01. Diversidad, igualdad de oportunidades y conciliación

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

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



Proyecto Wengage, iniciativas 2018



Wengage "*Gender diversity*"

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

01. Comunicación Proyecto

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

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

02. Formación directiva

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

Presencia en el Top 30

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

03. Guía de comunicación igualitaria

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

04. Agentes de igualdad

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

05. DialogA

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

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

Premio INTRAMA

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

06. Patrocinio de premios

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

07. Adhesiones

EJE&CON

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

empowerwomen

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

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

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

08. Campaña de sensibilización

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

09. Protocolo de Prevención

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

Mujeres en posiciones directivas[1]	Mujeres en nombramientos (primera vez)[1]	Mujeres - Acceso a mayor posición directiva[1]
39,9%	54,4%	42,2%

[1] Datos de CaixaBank, S.A.



Wengage "Functional Diversity"

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

10. Comunicación Proyecto

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

11. Potenciación de la contratación

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

12. Donaciones y Patrocinios

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

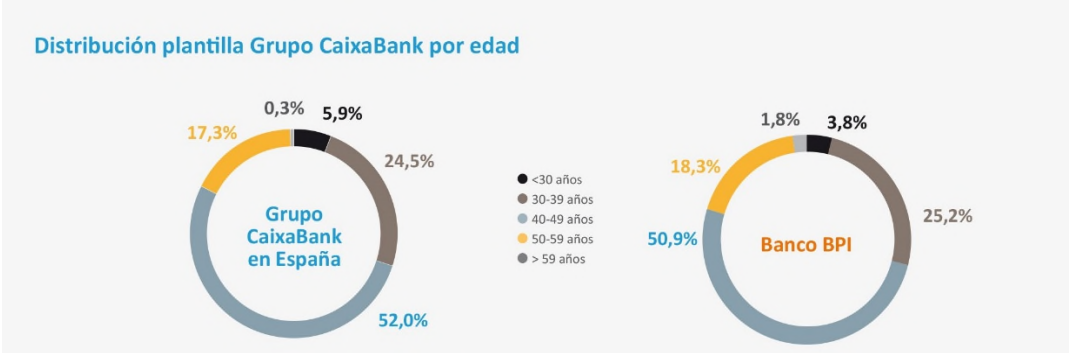
Wengage "Generational diversity"

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

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

13. Participación en el Observatorio Generación y Talento

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



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

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

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

02. Desarrollo profesional y del talento basados en la meritocracia

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

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

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

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

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

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

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

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

CaixaBank Experience

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

Young Management Program

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

03. Impulso de actividades formativas

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

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

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



Fomentando la autoformación – CaixaBank Campus formado por cinco escuelas

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

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

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

04. Política de compensación

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

Los componentes de la remuneración en CaixaBank incluyen principalmente:

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

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

05. Seguridad, salud y bienestar corporativo

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

CaixaBank empresa certificada OHSAS 18001



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

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

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

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

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

01. Formación específica

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

02. Nuevos contenidos formativos

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

03. Campañas preventivas

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

04. Evaluación riesgos psicosociales

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

05. Proyecto empresa saludable

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

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

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

Número total de empleados formados en prevención de riesgos laborales	Índice de absentismo gestionable
29.915 (80% de la plantilla)	2,86% Dato de CaixaBank, S.A.

06. Comunicación

La comunicación interna en CaixaBank se focaliza principalmente en:

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

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

01. Página "Personas"

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

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

02. Revista CanalCaixa

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

03. Eventos internos

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

04. FlashDirectivo

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

05. Canal de consultas y denuncias

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

Entorno laboral

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

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

Estudio de Compromiso 2017

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

Barómetro Experiencia Empleado

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

Resultados Estudio de Compromiso

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

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

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

Participación
71%
(2017)
64%
(2014)

Índice global de compromiso
75%
(2017)
69%
(2014)

Resultados Barómetro Experiencia Empleado

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

eNPS[1]	HR Effort[2]
25	**7,0**

Se destacan como **mejores experiencias** para los **empleados**:

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

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

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

Libertad de asociación y representación

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

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

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





Sostenibilidad

Sostenibilidad

Sostenibilidad ambiental

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



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

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

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

Impulsar el negocio verde

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

01. Financiación verde

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



Préstamos verdes: CaixaBank se ha posicionado en el mercado de préstamos verdes en el ránking de 2018 como 10º como *Global Bookrunner* y 14º como *Global Mandated Lead Arranger*, participando en 6 y 10 préstamos verdes por un volumen de 593 y 855 millones de dólares, respectivamente[1]. Todos estos préstamos han obtenido el *Green Certificate* (certificación verde) en base a los criterios de *The Green Bond Principles (GBP)* establecidos por la International Capital *Markets Association (ICMA).*

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

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

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

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

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

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

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

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

02. Bonos verdes

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

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

03. Fondos verdes

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

Gestionar los riesgos ESG y climáticos

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

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

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

Alcance del Framework de gestión

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

Aplicación por parte de CaixaBank

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

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

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

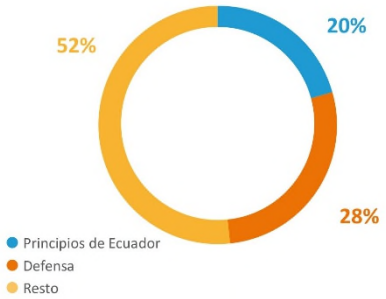
[1] El valor de los importes reflejados puede variar debido al cambio de condiciones en los préstamos concedidos en fechas cercanas al reporting.

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

Con el objetivo de alinearse con las recomendaciones de la TCFD, CaixaBank ha identificado la exposición de su cartera a sectores intensivos en carbono[1], y representa un 0,94% respecto al total de sus activos. Además, está trabajando en la identificación de la exposición de su cartera a sectores verdes.

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

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



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

Minimizar el impacto ambiental

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

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

Como novedad, en 2018 CaixaBank ha compensado la totalidad de emisiones calculadas, en este caso mediante la participación en un proyecto reconocido por *Verified Carbon Standard (VCS)* consistente en la instalación de 30 aerogeneradores en un parque eólico en India, así como a través de un proyecto propio de absorción de CO_2 reforestando una zona incendiada en la montaña de Montserrat.

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

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

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

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

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

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

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

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

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



Responsabilidad con la sociedad

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

Banca próxima y accesible

CaixaBank ofrece un servicio cercano al cliente y que fomenta la accesibilidad en todos sus canales. Actualmente, el 91% de los ciudadanos dispone de una oficina CaixaBank en su municipio, además de ser la única entidad presente en 203 poblaciones en España. En este sentido, la Entidad apuesta por mantener y flexibilizar la red de oficinas en poblaciones con menos de 10.000 habitantes para garantizar la sostenibilidad de su modelo de inclusión financiera. Asimismo, tiene la intención de no abandonar aquellos municipios en los que es la única entidad bancaria.

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

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

MicroBank, el banco social del Grupo, es el único banco en España dedicado exclusivamente a la concesión de microcréditos y se ha convertido en un referente europeo. Su labor va dirigida a facilitar servicios financieros a aquellos colectivos que, por su nivel de ingresos o falta de garantías, pueden tener más dificultades en acceso a la financiación. Las dificultades existentes en el mercado laboral, desde la precariedad en el trabajo hasta los obstáculos para la inserción de colectivos vulnerables, requieren de mecanismos como los microcréditos capaces de acercar los productos financieros a la población que no tiene facilidades para acceder a ellos.

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

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

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

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

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

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

Facilitar el acceso a la vivienda

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

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

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

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

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

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

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

Promover la cultura financiera

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



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

Acción social y voluntariado

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

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

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

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



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

- Programa Incorpora, dirigido a la inserción laboral de personas en situación o riesgo de exclusión, así como el programa de Atención a Personas con Enfermedades Avanzadas, centrado en el apoyo a quienes se encuentran al final de su vida y a sus familiares.

- Se han establecido acuerdos con las más relevantes instituciones de enseñanza superior para promover la educación, la investigación y programas de becas para estudiantes.

- Se renovaron los apoyos a las más prestigiosas instituciones culturales del país - Serralves, Casa de la Música y Gulbenkian - y se realizaron las exposiciones itinerantes El Bosque y Creactividad - espacios móviles para despertar el ingenio, la destreza y la creatividad de los niños.



- Lanzamiento de una nueva edición de los premios BPI Capacitar, destinados a mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad, los premios BPI Mayores, que promueven un envejecimiento activo y saludable de las personas mayores de 65 años, y los premios BPI Solidario, para mejorar las condiciones de vida de las personas que se encuentren en situación de pobreza y exclusión social.

- Con motivo de la Navidad, se volvió a lanzar la iniciativa entre Clientes y Colaboradores para ofrecer cerca de 11.700 regalos a niños de 389 instituciones de solidaridad, seleccionadas localmente por las oficinas.



Indicadores ley 11/2018, de 28 de diciembre

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Contribución a la Sociedad

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

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

Gestión de Personas

Tabla 7.1 - Número total de empleados distribuidos por sexo

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

Tabla 7.2 - Número total de empleados distribuidos por edad

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

Tabla 7.3 - Número total de empleados distribuidos por procedencia

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

Gestión de Personas

Tabla 7.4 - Número total de empleados distribuidos por clasificación profesional

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

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

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

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

CaixaBank

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

Grupo CaixaBank España

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

Banco BPI

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

Gestión de Personas

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

CaixaBank

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

Grupo CaixaBank España

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

Banco BPI

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

Gestión de Personas

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

CaixaBank

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

Grupo CaixaBank España

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

Banco BPI

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

Tabla 7.9 - Número total de empleados despedidos distribuidos por sexo

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

Tabla 7.10 - Número total de empleados despedidos distribuidos por edad

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

Gestión de Personas

Tabla 7.11 - Número total de empleados despedidos por clasificación profesional

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

Tabla 7.12- Remuneraciones medias por sexo

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

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

Tabla 7.13 - Remuneraciones medias por edad

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

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

Gestión de Personas

Tabla 7.14 - Remuneraciones medias por clasificación profesional

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

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

Tabla 7.15 - Remuneraciones medias de los consejeros por sexo

2018	Grupo CaixaBank
Hombres[1]	549.154
Mujeres	153.600
Total	439.278

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

Tabla 7.16 - Accidentabilidad en el trabajo

2018	CaixaBank	Grupo CaixaBank España	Banco BPI
Número total de accidentes[1]	341	380	71
de los que: con víctimas mortales	-	-	-

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

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

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

Estado de información financiera



Resultados e información financiera

Resultados e información financiera

Los Administradores y la Dirección de CaixaBank, a efectos de la gestión del negocio y la toma de decisiones, utilizan básicamente la información financiera de gestión referida a datos consolidados o del Grupo. Por este motivo, las cifras que figuran en este documento se corresponden con la información financiera consolidada, y las Notas que aparecen hacen referencia, con carácter general, a Notas de las cuentas anuales consolidadas de CaixaBank del ejercicio 2018.

Adicionalmente, y sólo a efectos informativos, a continuación se presenta también una cuenta de pérdidas y ganancias de CaixaBank, S.A. para el ejercicio 2018, junto con su comparativo del ejercicio anterior.

Importes en millones de euros	2017	2018
Margen de intereses	**3.457**	**3.511**
Ingresos por dividendos	999	1.483
Comisiones netas	1.957	2.031
Ganancias / pérdidas por activos y pasivos financieros y otros	192	173
Otros ingresos y gastos de explotación	(318)	(468)
Margen bruto	**6.287**	**6.730**
Gastos de administración y amortización recurrentes	(3.787)	(3.876)
Gastos extraordinarios	(4)	0
Margen de explotación	**2.496**	**2.854**
Pérdidas por deterioro de activos financieros y otras provisiones	(1.284)	(232)
Ganancias / pérdidas en baja de activos y otros	356	(1.032)
Resultado antes de impuestos	**1.568**	**1.590**
Impuesto sobre sociedades	(140)	(427)
Resultado después de impuestos	**1.428**	**1.163**

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

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

Cumplimos nuestros objetivos financieros

	Objetivo	2018
RoTE	9-11%	9,3%
Ratio de eficiencia	~55%	52,9%
Ingresos core CABK	~4% TACC 2017-18	6%
Gastos explot. recurrentes CABK	Estable vs 2014	~0%
Coste de riesgo	<40 pbs	4 pbs
CET1 FL	11-12%	11,5%
Capital total FL	>14,5%	15,3%
Capital asignado a participadas	>10,0%	>3%
Ratio de pay-out en efectivo	≥50%	55% media 2015-18

+

Disminución de la participación en activos no estratégicos

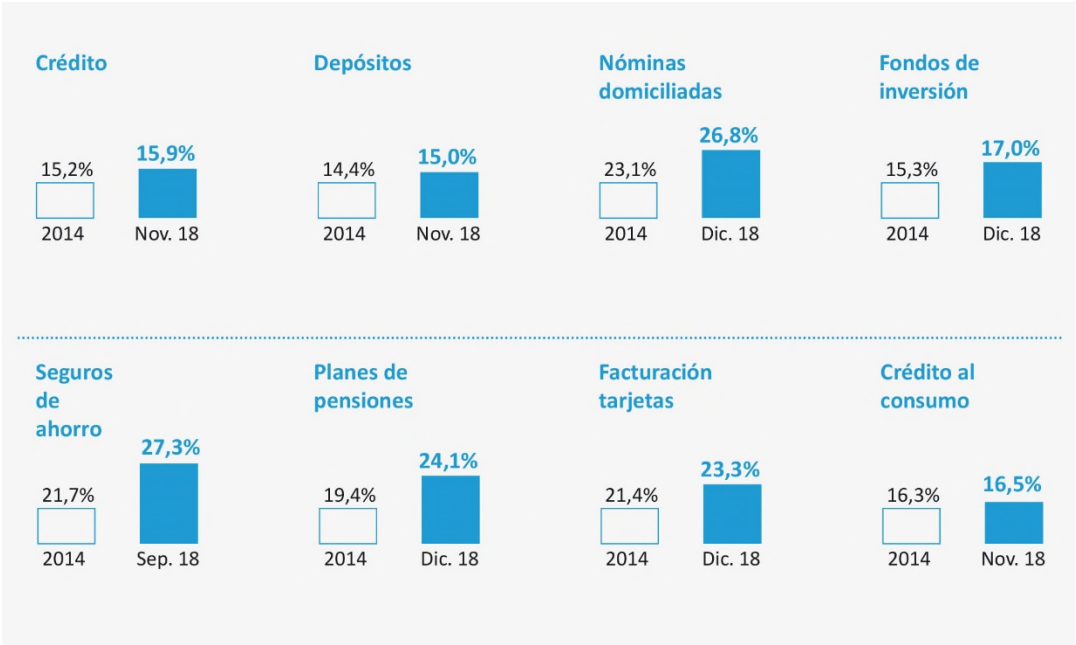
- Boursorama (2015)
- BEA e Inbursa (2016)
- Repsol (2018)
- Reducción de activos dañados 22 mil millones de euros (-65%)

+

Toma de control de BPI

- Completa integración de BPI en nuestra actividad banacaaseguradora
- Oportunidad para aplicar el modelo de negocio de CaixaBank en Portugal

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



Segmentación de negocios

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Resultados

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

en millones de euros	2017	2018 (segmentación por negocios)				
	Grupo	Grupo	Bancario y seguros	Inmobiliario non-core	Participaciones	BPI
Margen de intereses	**4.746**	**4.907**	**4.682**	**(23)**	**(149)**	**397**
Ingresos por dividendos y resultados de entidades valoradas por el método de la participación	653	972	217	3	746	6
Comisiones netas	2.499	2.583	2.310	(7)	-	280
Ganancias / pérdidas por activos y pasivos financieros y otros	282	278	225	(6)	11	48
Ingresos y gastos amparados por contratos de seguro o reaseguro	472	551	551	-	-	-
Otros ingresos y gastos de explotación	(430)	(524)	(351)	(147)	-	(26)
Margen bruto	**8.222**	**8.767**	**7.634**	**(180)**	**608**	**705**
Gastos de administración y amortización recurrentes	(4.467)	(4.634)	(4.063)	(118)	(4)	(449)
Gastos extraordinarios	(110)	(24)	-	-	-	(24)
Margen de explotación	**3.645**	**4.109**	**3.571**	**(298)**	**604**	**232**
Pérdidas por deterioro de activos financieros	(799)	(97)	(264)	65	-	102
Otras dotaciones de provisiones	(912)	(470)	(234)	(240)	-	4
Ganancias / pérdidas en baja de activos y otros	164	(735)	(62)	(117)	(607)	51
Resultado antes de impuestos	**2.098**	**2.807**	**3.011**	**(590)**	**(3)**	**389**
Impuesto sobre sociedades	(378)	(712)	(810)	115	90	(107)
Resultado después de impuestos	**1.720**	**2.095**	**2.201**	**(475)**	**87**	**282**
Resultado atribuido a intereses minoritarios y a actividades interrumpidas	36	110	2	55	33	20
Resultado atribuido al Grupo	**1.684**	**1.985**	**2.199**	**(530)**	**54**	**262**
Ratio de eficiencia	*55,7%*	*53,1%*				
Ratio de eficiencia sin gastos extraordinarios	*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 **resultado atribuido de 2018 alcanza los 1.985 millones de euros, un +17,8 % respecto a 2017.**

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

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

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

En Otras dotaciones a provisiones (-48,4%) destaca en 2018 el impacto de la operación de recompra del 51% de Servihabitat[1] (en 2017 impactos extraordinarios negativos asociados a prejubilaciones y al saneamiento de la exposición en Sareb).

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

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

Margen de intereses

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

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

- Mejora de la rentabilidad del crédito de +7 puntos básicos debido a la producción a tipos superiores y al mix hacia segmentos más rentables que compensan las repreciaciones todavía negativas de la cartera hipotecaria. Los intereses de dudosos y recuperaciones también contribuyen al aumento del tipo de crédito.

- Gestión de la financiación minorista, que supone una reducción de -1 punto básico en el coste del ahorro a la vista.

- El ahorro en los costes de la financiación institucional por menor precio y el mayor volumen de la cartera de renta fija superan el impacto de la caída de la rentabilidad de la renta fija y el aumento de los costes del exceso de liquidez remunerado a tipos negativos.

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

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

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

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

Comisiones

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

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

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

- Las **comisiones de fondos de inversión, carteras y sicav's** se sitúan en los 552 millones de euros (+12,6%) por el incremento del patrimonio gestionado durante los primeros nueve meses del ejercicio, si bien la volatilidad de los mercados ha incidido negativamente en la evolución del patrimonio en el cuarto trimestre, en el que las comisiones disminuyen un 2,8%.

- **Crecimiento de las comisiones por gestión de planes de pensiones del 2,0%** hasta los 217 millones de euros a través de una amplia oferta de productos.

- **Las comisiones por comercialización de seguros** crecen tras la intensa actividad comercial hasta los 326 millones de euros (+19,0%).

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

Ingresos de la cartera de participadas

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

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

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

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

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

Ganancias / pérdidas por activos y pasivos financieros y otros

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

Ingresos y gastos amparados en contratos de seguros

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

Otros ingresos y gastos de explotación

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

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

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

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

Gastos de administración y amortización

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

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

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

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

en millones de euros	2017	2018
Margen bruto	**8.222**	**8.767**
Gastos de personal	(2.875)	(2.937)
Gastos generales	(1.165)	(1.292)
Amortizaciones	(427)	(405)
Gastos de administración y amortización recurrentes	**(4.467)**	**(4.634)**
Gastos extraordinarios	(110)	(24)

Pérdidas por deterioro de activos financieros y otras dotaciones a provisiones

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

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

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

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

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

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

Ganancias / pérdidas en la baja de activos y otros

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

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

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

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

Aspectos singulares del ejercicio 2018

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

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

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

Evolución de la actividad

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

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

Crédito a la clientela

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

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

En la evolución por segmentos destaca:

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

Recursos de clientes

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Calidad del activo

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

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

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

Activos inmobiliarios adjudicados

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

- La cartera de **adjudicados netos disponibles para la venta**[1] **se reduce hasta los** 740 millones de euros **(-5.138 millones de euros en 2018), con una ratio de** cobertura con saneamientos del 39%**.**

- La cartera de **alquiler** se sitúa en 2.479 millones de euros netos de provisiones, -551 millones de euros en el año, que incluye una venta de una cartera de activos inmobiliarios en alquiler en el segundo trimestre por importe de 226 millones de euros.

El **total de ventas**[2] **de inmuebles en 2018 alcanza los 2.060 millones de euros**, +28 % frente al mismo periodo de 2017 (+14% sin incluir la venta de cartera de alquiler referida anteriormente).

[1] No incluyen derechos de remate de inmuebles procedentes de subasta (213 y 275 MM€ netos a 31 de diciembre y 31 de diciembre de 2017, respectivamente)
[2] A precio de venta. Excluye el traspaso de inmuebles a Lone Star en el closing de la operación inmobiliaria.

Liquidez y estructura de financiación

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Gestión del capital

en millones de euros y en %	31-12-17	31-12-18
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%
Activos ponderados por riesgo (APRs) *fully loaded*	148.626	145.942
Leverage ratio fully loaded	5,3%	5,5%

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



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

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

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

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

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

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

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

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

Los niveles actuales de solvencia del Grupo constatan que los requerimientos aplicables no implicarían ninguna limitación automática de las referidas en la normativa de solvencia sobre las distribuciones de dividendos, de retribución variable y de intereses a los titulares de valores de capital de nivel 1 adicional (existe un margen de 372 puntos básicos, esto es, 5.433 millones de euros, hasta el trigger MDA[2] regulatorio del Grupo).

[1] Proforma con la emisión de 1.000 millones de euros de deuda senior non-preferred emitida en enero 2019, la ratio se elevaría hasta 17,8%.
[2] El Buffer MDA que aplica es el menor entre el individual y el consolidado.

Otra información

Adquisición y enajenación de acciones propias

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

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

Hechos posteriores

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

Marco de preparación del informe de gestión consolidado

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

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

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

Marco de preparación de la información financiera

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

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

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

Marco de preparación de la información no-financiera

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

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

Glosario

Información no financiera

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Información financiera

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

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

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

Rentabilidad y Eficiencia

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

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

b) **Diferencial de balance:** es la diferencia entre:

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

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

d) **ROTE:** Cociente entre:

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

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

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

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

Gestión del riesgo

a) **Coste del riesgo (CoR):** cociente entre el total de dotaciones para insolvencias (12 meses) y el saldo medio bruto de créditos a la clientela y riesgos contingentes, con criterios de gestión**.**

b) **Ratio de morosidad:** cociente entre los deudores dudosos del crédito a la clientela y de los riesgos contingentes, con criterios de gestión, y los créditos a la clientela y riesgos contingentes brutos, con criterios de gestión.

c) **Ratio de cobertura:** cociente entre el total de fondos de deterioro del crédito a la clientela y de los riesgos contingentes, con criterios de gestión, y los deudores dudosos del crédito a la clientela y de los riesgos contingentes, con criterios de gestión.

d) **Ratio de cobertura de inmuebles disponibles para la venta:** cociente entre la deuda bruta cancelada en la ejecución hipotecaria o dación del inmueble menos el valor contable neto actual del activo inmobiliario y la deuda bruta cancelada en la ejecución hipotecaria o dación del inmueble.

e) **Ratio de cobertura contable de inmuebles disponibles para la venta:** cociente entre la Cobertura contable: provisiones contables de los activos adjudicados, y el valor contable bruto del activo inmobiliario: suma del valor contable neto y la cobertura contable.

Liquidez

a) **Activos líquidos totales:** suma de HQLA's (*High Quality Liquid Assets* de acuerdo con lo establecido en el reglamento delegado de la Comisión Europea de 10 de octubre de 2014) y el disponible en póliza en Banco Central Europeo no HQLA's.

b) ***Loan to deposits*:** cociente entre el crédito a la clientela neto con criterios de gestión minorado por los créditos de mediación (financiación otorgada por Organismos Públicos) y los recursos de la actividad de clientes en balance.

Otros indicadores relevantes

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

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

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

Adaptación de la estructura de la cuenta de pérdidas y ganancias pública al formato de gestión

Comisiones netas. Incluye los siguientes epígrafes:

- Ingresos por comisiones.
- Gastos por comisiones.

Ganancias/pérdidas por activos y pasivos financieros y otros. Incluye los siguientes epígrafes:

- Ganancias o pérdidas al dar de baja en cuentas activos y pasivos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados (neto).
- Ganancias o pérdidas por activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados, (neto).
- Ganancias o pérdidas por activos y pasivos financieros mantenidos para negociar (neto).
- Ganancias o pérdidas resultantes de la contabilidad de coberturas (neto).
- Diferencias de cambio (neto).

Gastos de explotación. Incluye los siguientes epígrafes:

- Gastos de Administración.
- Amortización.

Margen de explotación.

- (+) Margen bruto.
- (-) Gastos de explotación.

Pérdidas por deterioro de activos financieros y otras provisiones. Incluye los siguientes epígrafes:

- Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de activos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados y pérdidas y ganancias netas por modificación.
- Provisiones o reversión de provisiones.

Del que: Dotaciones para insolvencias.

- Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de activos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados correspondientes a Préstamos y anticipos a cobrar a la clientela con criterios de gestión.
- Provisiones o reversión de provisiones correspondientes a Provisiones para riesgos contingentes con criterios de gestión.

Del que: Otras dotaciones a provisiones.

- Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de activos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados excluyendo el saldo correspondiente a Préstamos y anticipos a cobrar a la clientela con criterios de gestión.
- Provisiones o reversión de provisiones excluyendo las provisiones correspondientes a riesgos contingentes con criterios de gestión.

Ganancias/pérdidas en baja de activos y otros. Incluye los siguientes epígrafes:

- Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de inversiones en negocios conjuntos o asociadas.
- Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de activos no financieros.
- Ganancias o pérdidas al dar de baja en cuentas activos no financieros y participaciones (neto).
- Fondo de comercio negativo reconocido en resultados.
- Ganancias o pérdidas procedentes de activos no corrientes y grupos enajenables de elementos clasificados como mantenidos para la venta no admisibles como actividades interrumpidas (neto).

Resultado atribuido a intereses minoritarios y otros. Incluye los siguientes epígrafes:

- Resultado del período atribuible a intereses minoritarios (participaciones no dominantes).
- Ganancias o pérdidas después de impuestos procedentes de actividades interrumpidas.

Conciliación de indicadores de actividad con criterios de gestión

Crédito a la clientela, bruto

Diciembre 2018 En millones de euros	
Activos financieros a coste amortizado - Clientela (Balance Público)	**217.967**
Adquisición temporal de activos (sector público y privado)	(320)
Cámaras de compensación	(1.003)
Otros activos financieros sin naturaleza minorista	(475)
Activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados - Préstamos y anticipos (Balance Público)	**327**
Otros activos financieros sin naturaleza minorista	(273)
Bonos de renta fija asimilables a crédito minorista (Activos financieros a coste amortizado - Valores Representativos de Deuda del Balance Público)	**2.096**
Bonos de renta fija asimilables a crédito minorista (Activos afectos al negocio asegurador del Balance Público)	**646**
Fondos para insolvencias	**5.728**
Crédito a la clientela bruto con criterios de gestión	**224.693**

Pasivos por contratos de seguros

Diciembre 2018 En millones de euros	
Pasivos afectos al negocio asegurador (Balance Público)	**60.452**
Plusvalías asociadas a los activos afectos al negocio asegurador (excluye unit link)	(8.069)
Pasivos amparados por contratos de seguros con criterio de gestión	**52.383**

Recursos de clientes

Diciembre 2018 En millones de euros	
Pasivos financieros a coste amortizado - Depósitos a la clientela (Balance público)	**210.200**
Recursos no minoristas (registrados en el epígrafe Pasivos financieros a coste amortizado - Depósitos a la clientela)	**(3.903)**
Cédulas multicedentes y depósitos subordinados	(2.987)
Entidades de contrapartida y otros	(916)
Recursos minoristas (registrados en Pasivos financieros a coste amortizado - Valores Representativos de Deuda)	**743**
Emisiones retail y otros	743
Pasivos amparados por contratos de seguros con criterios de gestión	**52.383**
Total recursos de clientes en balance	**259.423**
Activos bajo gestión	**93.951**
Otras cuentas[1]	**5.108**
Total recursos de clientes	**358.482**

[1] Incluye, entre otros, recursos transitorios asociados a transferencias y recaudación, así como otros recursos de clientes distribuidos por el Grupo.

Emisiones institucionales a efectos de la liquidez bancaria

Diciembre 2018 En millones de euros	
Pasivos financieros a Coste Amortizado - Valores Representativos de Deuda (Balance Público)	**29.244**
Financiación institucional no considerada a efectos de la liquidez bancaria	**(2.777)**
Bonos de titulización	(1.820)
Ajustes por valoración	(331)
Con naturaleza minorista	(743)
Emisiones adquiridas por empresas del Grupo y otros	117
Depósitos a la clientela a efectos de la liquidez bancaria[2]	**2.986**
Financiación institucional a efectos de la liquidez bancaria	**29.453**

[2] 2.953 millones de euros de cédulas multicedentes (netas de emisiones retenidas) y 33 millones de euros de depósitos *subordinados.*

Activos adjudicados (disponibles para la venta y en alquiler)

Diciembre 2018 En millones de euros	
Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta (Balance Público)	**1.239**
Otros activos	(514)
Existencias en epígrafe - Resto activos (Balance Público)	**15**
Activos adjudicados disponibles para la venta	**740**
Activos tangibles (Balance Público)	**6.022**
Activos tangibles de uso propio	(3.209)
Otros activos	(334)
Activos adjudicados en alquiler	**2.479**

Anexo:
Estudio de materialidad y contenidos GRI

INFORME DE GESTIÓN DE CAIXABANK 2018

ANEXO: ESTUDIO DE MATERIALIDAD Y CONTENIDOS GRI

1. CRITERIOS Y ALCANCE DEL INFORME

Criterios y principios para su elaboración

El contenido del presente índice de indicadores se considera parte del Informe de Gestión de CaixaBank para el ejercicio 2018.

Adicionalmente, en línea con el Memorandum of Understanding entre GRI y el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, en que se detallan las conexiones entre los indicadores y los 10 Principios del Pacto Mundial, este informe se adicionará al Informe de Progreso de CaixaBank.

Para su elaboración se han seguido los siguientes principios que permiten asegurar la transparencia, fiabilidad y exhaustividad de la información reportada:

- Global Reporting Initiative (GRI) en su versión *GRI Standards*, bajo la opción exhaustiva, aplicando los criterios y los principios definidos por dicha Guía y, específicamente, la participación de los grupos de interés, el contexto de sostenibilidad, la materialidad y la exhaustividad. Asimismo, se han aplicado los principios para asegurar la calidad del informe recomendados por GRI: equilibrio, comparabilidad, precisión, puntualidad, claridad y fiabilidad.
- Marco del International Integrated Reporting Council (IIRC) para Informes Integrados con integración del enfoque estratégico y orientación futura, conectividad de la información, capacidad de respuesta a los grupos de interés, materialidad, concisión, fiabilidad y exhaustividad y consistencia y comparabilidad.
- Principios establecidos en el estándar de Accountability AA1000APS 2008 de **inclusividad**, según los indicadores GRI 102-42 y GRI 102-43; **relevancia**, según el Estudio de Materialidad incluido en este informe; y **Capacidad de respuesta**, incluyendo en este informe los principales códigos, políticas e indicadores de desempeño.
- El compromiso con los Diez Principios de Pacto Mundial de Naciones Unidas y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) como parte de la Agenda 2030.

Alcance y cobertura

Este informe incluye los datos del desempeño de CaixaBank y sus sociedades dependientes que, conjuntamente, forman el Grupo CaixaBank.

En función de la naturaleza de la información, se han excluido del alcance determinadas sociedades dependientes, principalmente aquellas incorporadas al Grupo a raíz de la fusión con Banca Cívica y otras sociedades del sub-Grupo BPI. No obstante, la cobertura de los datos de desempeño es superior al 97%. En los indicadores GRI se indica explícitamente en cada caso a qué entidades se hace referencia.

Por otro lado, la información económica y financiera incluida se ha obtenido de las Cuentas Anuales Consolidadas del Grupo CaixaBank del ejercicio 2018.

Definición de contenidos

Los contenidos del Informe responden a los asuntos materiales para CaixaBank y sus grupos de interés según el Estudio de Materialidad que se describe en este Anexo.

* Las Cuentas Anuales y el Informe de Gestión del ejercicio 2018 fueron formulados por parte del Consejo de Administración con fecha 21 de febrero de 2019.Los mismos pueden consultarse en la web corporativa así como en la web de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (www.cnmv.es).

2. ESTUDIO DE MATERIALIDAD

El análisis de temas relevantes supone la realización del estudio de materialidad de CaixaBank en el que se han identificado los temas prioritarios para la entidad y para sus grupos de interés. Y sobre esos temas en especial a entidad informa y rinde cuentas públicamente. Se consideran relevantes aquellos asuntos sociales, ambientales y económicos que tengan una alta probabilidad de generar un impacto significativo tanto en el negocio como en las valoraciones y decisiones de los grupos de interés.

En el Estudio de Materialidad de 2018, además de revisar los temas relevantes y su prioridad, como novedad, se ha incluido la evolución de la importancia de los temas con respecto a 2017.

Metodología Estudio de Materialidad

1. Identificación inicial de temas relevantes

Análisis documental para alinear los asuntos materiales con el negocio y las necesidades de los grupos de interés para obtener una lista preliminar de temas relevantes

15 temas relevantes y 69 subtemas identificados, valorados y priorizados

Fuentes de información analizadas

Estrategia y prioridades para CaixaBank

Estrategia, Líneas de actuación y objetivos de CaixaBank
Plan Director de RSC: Banca Socialmente Responsable CaixaBank
Catálogo de Riesgos Corporativo
Estudio de Materialidad 2017 e Informe de Impacto Socioeconómico 2017
Página web CaixaBank
Consultas a clientes, empleados y accionistas

Requisitos de prescriptores en sostenibilidad
Índices, ratings y rankings de referencia (DJSI, FTSE4Good, CDP, Merco, Reptrak)

Objetivos de Desarrollo Sostenible – ODS
Análisis de los asuntos clave relacionados con los ODS en los que CaixaBank tiene mayor impacto

Buenas prácticas en reporting

Buenas prácticas de 3 entidades financieras a nivel nacional e internacional
Asuntos prioritarios para el Sector Financiero según Sustainability Accounting Standards Board (SASB)

Retos sociales y tendencias en el sector financiero
Estudios y publicaciones sobre tendencias globales y necesidades sociales a partir del RADAR CANVAS

Monitorización en medios de comunicación y redes sociales
Balance de comunicación ST 2018; Presencia mediática de los temas materiales para CaixaBank (herramienta BuzzSumo)

Revisión semántica de la lista de temas relevantes desde el enfoque de negocio responsable de CaixaBank y la estrategia de la Entidad
Clasificación e integración de los temas según los valores corporativos de CaixaBank

2. Valoración y priorización de los temas

Consultas internas y externas ad hoc para la valoración de los temas relevantes

Variables de valoración y priorización

Relevancia para el negocio de CaixaBank

Relevancia para los grupos de interés

501 cuestionarios a empleados de CaixaBank

9 entrevistas en profundidad a Expertos del sector financiero, de RSC y medios de comunicación

894 opiniones de Clientes particulares sobre la RSC de CaixaBank

1.709 encuestas a accionistas y clientes de CaixaBank

13 cuestionarios a diferentes áreas de CaixaBank responsables de la relación con los grupos de interés

3. Matriz de materialidad

Elaboración de la matriz de relevancia para el negocio y para los grupos de interés

Matriz de temas relevantes

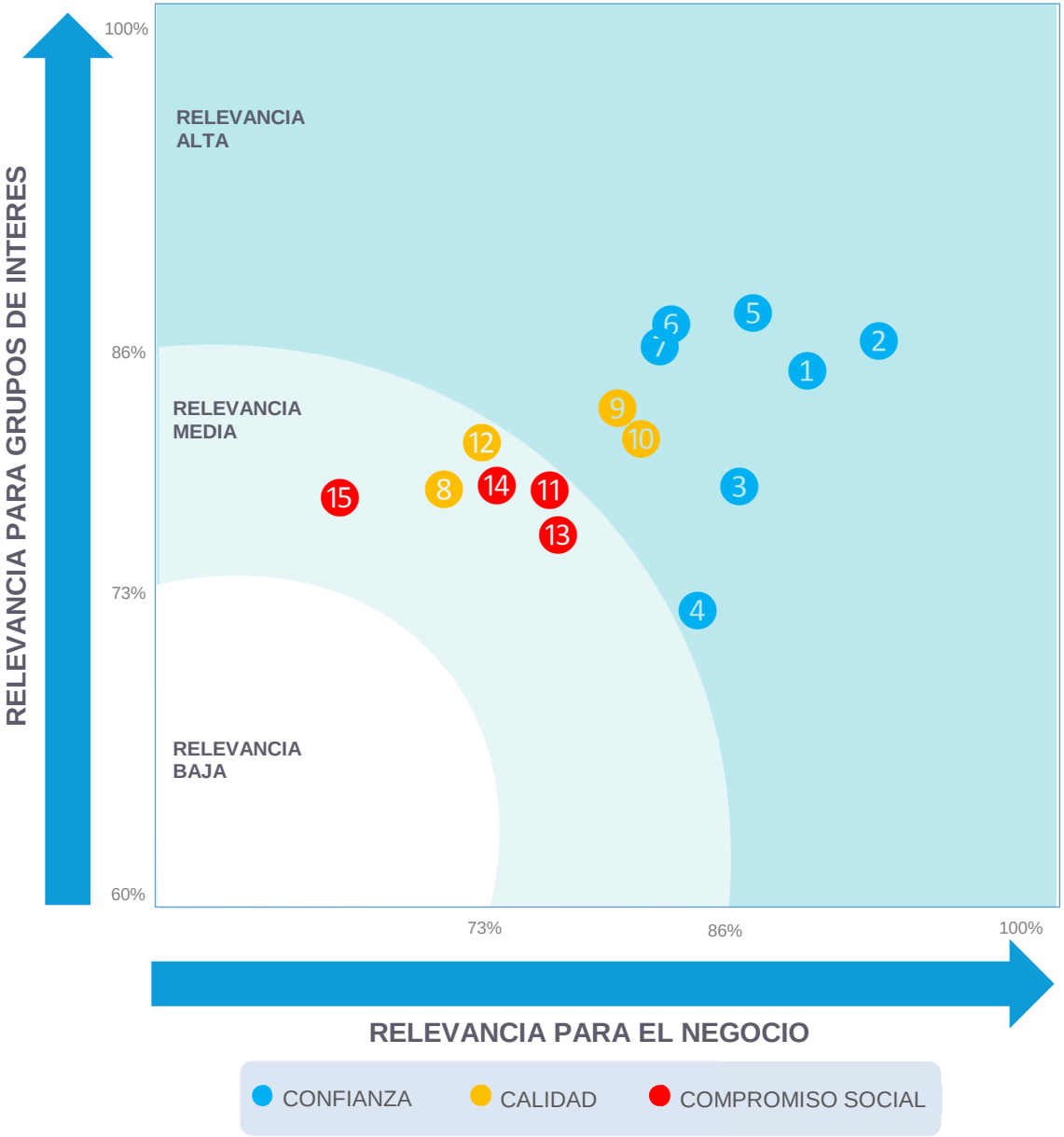
Se consideran relevantes todos aquellos temas con valoraciones por encima del **68%** en ambos ejes de valoración

Análisis de la evolución de los temas relevantes con respecto al estudio de materialidad de 2017

4. Relación con el Plan de RSC, GRI Standards y los ODS

Vinculación de los temas materiales con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), los ejes del Plan Director de RSC y los Estándares GRI reportados en el Informe de Gestión del ejercicio 2018

Matriz de temas materiales para CaixaBank



Evolución de los temas relevantes con respecto a 2017

1	Rentabilidad, solvencia y estabilidad	▼
2	Gobierno corporativo	▲
3	Gestión de riesgos y cumplimiento	▼
4	Criterios ambientales y sociales en el negocio	▲
5	Cultura ética y responsable	=
6	Transparencia y comercialización responsable	▲
7	Seguridad y protección de datos	=
8	Soluciones adaptadas a las necesidades de los clientes	▼
9	Proximidad, accesibilidad y digitalización	▲
10	Atracción y desarrollo del talento	=
11	Diversidad, igualdad y conciliación	▲
12	Innovación abierta y tecnología	▼
13	Inclusión financiera	▲
14	Impulso de la actividad económica y empresarial	▼
15	Compromiso social y voluntariado	=

▲▼= **Evolución de los temas:** Muestra como los asuntos relevantes han aumentado, disminuido o permanecido estables, en cuanto a su posición en el listado de temas relevantes, en referencia al año 2017

Temas materiales, grupos de interés y RSC de CaixaBank

	Evolución de los temas materiales	Tema material	Líneas Plan Estratégico	Ejes Plan Director RSC
Confianza	▼	Rentabilidad, solvencia y estabilidad	Rentabilidad recurrente Gestión activa del capital	
	▲	Gobierno corporativo	Foco cliente	Gobernanza
	▼	Gestión de riesgos y cumplimiento	Foco cliente Rentabilidad recurrente	Gobernanza Integridad, transparencia y diversidad
	▲	Criterios ambientales y sociales en el negocio	Foco cliente	Medioambiente
	=	Cultura ética y responsable	Foco cliente Rentabilidad recurrente	Integridad, transparencia y diversidad Gobernanza
	▲	Transparencia y comercialización responsable	Foco cliente Equipo preparado y dinámico	Integridad, transparencia y diversidad
	=	Seguridad y protección de datos	Foco cliente Liderazgo digitalización	Integridad, transparencia y diversidad
Calidad	▼	Soluciones adaptadas a las necesidades de los clientes	Foco cliente Equipo preparado y dinámico	Integridad, transparencia y diversidad Inclusión Financiera
	▲	Proximidad, accesibilidad y digitalización	Foco cliente Liderazgo digitalización Equipo preparado y dinámico	Inclusión financiera
	=	Atracción y desarrollo del talento	Equipo preparado y dinámico	Integridad, transparencia y diversidad
	▼	Innovación abierta y tecnología	Liderazgo digitalización Equipo preparado y dinámico	
Compromiso social	▲	Diversidad, igualdad y conciliación	Equipo preparado y dinámico	Integridad, transparencia y diversidad
	▲	Inclusión financiera	Foco cliente	Inclusión financiera
	▼	Impulso de la actividad económica y empresarial	Foco cliente Rentabilidad recurrente	Inclusión financiera
	=	Compromiso social y voluntariado	Foco cliente	Acción social y voluntariado

▲▼= **Evolución de los temas:** Muestra como los asuntos relevantes han aumentado, disminuido o permanecido estables, en cuanto a su posición en el listado de temas relevantes, en referencia al año 2017

Significancia relativa: se han observado los mismos criterios de materialidad que los utilizados en la elaboración de las cuentas anuales.

		Tema material	Estándares GRI	Capítulos de: Informe de Gestión de CaixaBank (en adelante, "IG"), Cuentas Anuales Consolidadas (en adelante, "CAC") e Informe Anual de Gobierno Corporativo (en adelante, "IAGC"), del ejercicio 2018
Valores Corporativos	Confianza	Rentabilidad, solvencia y estabilidad	GRI 103: Enfoque de gestión GRI 201: Desempeño económico GRI 203: Impactos económicos indirectos GRI 204: Prácticas de adquisición	Balances consolidados (CAC 2018)
		Gobierno corporativo	GRI 103: Enfoque de gestión	Nuestra identidad – Gobierno Corporativo (IG 2018) IAGC (2018)
		Gestión de riesgos y cumplimiento	GRI 103: Enfoque de gestión GRI 415: Política pública GRI 419: Cumplimiento socioeconómico	Gestión del riesgo (IG 2018) Gestión del riesgo (CAC 2018)
		Criterios ambientales y sociales en el negocio	GRI 103: Enfoque de gestión GRI 307: Cumplimiento ambiental GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores GRI 412: Evaluación de derechos humanos GRI 414: Evaluación social de los proveedores	Nuestra identidad – Comportamiento responsable y ético: políticas, códigos y normas internas (IG 2018) Sostenibilidad (IG 2018)
		Cultura ética y responsable	GRI 103: Enfoque de gestión GRI 205: Anticorrupción GRI 201: Competencia desleal	Nuestra identidad – Comportamiento responsable y ético: políticas, códigos y normas internas (IG 2018)
		Transparencia y comercialización responsable	GRI 103: Enfoque de gestión GRI 417: Marketing y etiquetado	Nuestra identidad – Comportamiento responsable y ético: políticas, códigos y normas internas (IG 2018)
		Seguridad y protección de datos	GRI 103: Enfoque de gestión GRI 418: Privacidad del cliente	Nuestra identidad – Comportamiento responsable y ético: políticas, códigos y normas internas (IG 2018)
	Calidad	Soluciones adaptadas a las necesidades de los clientes	GRI 103: Enfoque de gestión	Experiencia de cliente (IG 2018)
		Proximidad, accesibilidad y digitalización	GRI 103: Enfoque de gestión	Experiencia de cliente (IG 2018) Sostenibilidad – Responsabilidad con la sociedad (IG 2018) Innovación (IG 2018)
		Atracción y desarrollo del talento	GRI 103: Enfoque de gestión GRI 401: Empleo GRI 402: Relaciones trabajador-empresa GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo GRI 404: Formación y enseñanza	Gestión de personas (IG 2018)
		Innovación abierta y tecnología	GRI 103: Enfoque de gestión	Innovación (IG 2018)
	Compromiso social	Diversidad, igualdad y conciliación	GRI 103: Enfoque de gestión GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades	Gestión de personas – Diversidad, igualdad de oportunidades y conciliación (IG 2018)
		Inclusión financiera	GRI 103: Enfoque de gestión	Sostenibilidad – Responsabilidad con la sociedad (IG 2018)
		Impulso de la actividad económica y empresarial	GRI 103: Enfoque de gestión	Nuestra identidad – Contribución a la sociedad (IG 2018)
		Compromiso social y voluntariado	GRI 103: Enfoque de gestión GRI 413: Comunidades locales	Sostenibilidad – Responsabilidad con la sociedad (IG 2018)

Temas materiales y subtemas

CONFIANZA CALIDAD COMPROMISO SOCIAL

Los temas relevantes integran subtemas que tangibilizan estas cuestiones en la Entidad.

Rentabilidad, solvencia y estabilidad

- Resultados económicos y financieros
- Dividendo elevado y estable
- Optimización del capital
- Estabilidad y solidez financiera

Gobierno corporativo

- Estructura de Gobierno
- Cultura de liderazgo ético y responsable
- Composición de comités
- Credibilidad profesional de la Alta Dirección
- Remuneración de directivos y Consejo
- Información clara, transparencia y proximidad al accionista

Gestión de riesgos y cumplimiento

- Gestión activa de los riesgos
- Adaptación a la regulación
- Cultura de control interno y cumplimiento
- Sensibilización riesgo de conducta
- Riesgo político
- Relaciones estables y de confianza
- Diversificación del negocio
- Estándares externos para informar el sistema de gestión de riesgos

Criterios ambientales y sociales en el negocio

- Desarrollo del Plan medioambiental y gestión de impactos sociales y medioambientales
- Inversión socialmente responsable
- Incorporación de criterios medioambientales en productos y servicios
- Compras responsables
- Gestión específica de riesgos ASG*

Cultura ética y responsable

- Respeto a los Derechos Humanos y del consumidor
- Adaptación y desarrollo de políticas responsables
- Políticas de comercialización responsable
- Alianzas y adhesión a diferentes iniciativas de sostenibilidad
- Productos financieros seguros, fiables y de calidad

Transparencia y comercialización responsable

- Lenguaje claro, transparente y sencillo
- Actividad publicitaria transparente, responsable y conforme normativa
- Diálogo y participación de stakeholders

Seguridad y protección de datos

- Privacidad y ciberseguridad del cliente
- Uso adecuado de la tecnología
- Protección de datos

Soluciones adaptadas a las necesidades de los clientes

- Modelo de atención personalizada
- Soluciones financieras y no financieras
- Amplia red de expertos formados y especializados
- Soluciones sencillas, convenientes, innovadoras y diferenciadas
- Soluciones para la movilidad
- Diversificación, innovación y propuesta de valor diferencia

Proximidad, accesibilidad y digitalización

- Calidad de la experiencia y satisfacción del cliente
- Extensa red de distribución omnicanal
- Usabilidad de productos y servicios
- Alta capilaridad de la red comercial
- Digitalización de la experiencia del cliente

Atracción y desarrollo del talento

- Alta capacitación y compromiso
- Formación en capacidades profesionales críticas del equipo
- Cultura meritocrática: evaluación de competencias
- Bienestar de los empleados: beneficios sociales, seguridad laboral y hábitos saludables

Innovación abierta y tecnología

- Inversión en tecnología y capacidad de liderazgo en innovación
- Impulso interno de la innovación y mejora de procesos
- Fomento de modelos de inteligencia colectiva y cocreación
- Colaboración con nuevos entrantes en el mercado financiero

Diversidad, igualdad y conciliación

- Cultura de la diversidad y la integración
- Fomento de la igualdad de oportunidades y condiciones
- Empoderamiento de la mujer e igualdad
- Conciliación vida laboral y familiar de todos los empleados

Inclusión financiera

- Fomento de las microfinanzas MicroBank
- Cultura financiera responsable y fomento del ahorro a largo plazo
- Soluciones para clientes en dificultades económicas
- Productos y servicios para personas con capacidades diferentes
- Productos y servicios asequibles para el mayor número de personas

Impulso de la actividad económica y empresarial

- Impulso al emprendimiento e innovación social
- Apoyo a pymes y autónomos
- Generación de ocupación y autoempleo
- Contribución a la economía y a las finanzas públicas

Compromiso social y voluntariado

- Colaboración activa con la Obra Social de la Fundación Bancaria "la Caixa"
- Voluntariado corporativo
- Contribución a la resolución de los retos sociales más urgentes
- Política activa de ayudas a la vivienda
- Inversión en la comunidad en áreas definidas y alineadas con la estrategia

3. CONTRIBUCIÓN 2018 A LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

ODS PRIORITARIOS	INICIATIVAS DESTACADAS	TEMAS MATERIALES RELACIONADOS
	• Microcréditos concedidos - MicroBank • Acción social Obra Social “la Caixa” • Proximidad y accesibilidad de cajeros y oficinas a nivel local • Programa de Voluntariado Corporativo; talleres sobre finanzas • Educación financiera • Crowdfunding solidarios • Semanas Sociales del banco	• Criterios ambientales y sociales en el negocio • Soluciones adaptadas a las necesidades de los clientes • Proximidad, accesibilidad y digitalización • Inclusión financiera • Compromiso social y voluntariado
	• Microcréditos concedidos a emprendedores y autónomos • Puestos de trabajo creados a partir de microcréditos otorgados a emprendedores y negocios • Inversión en desarrollo y tecnología Grupo CaixaBank • Puestos de trabajo indirectos generados a través de la contratación de proveedores • Oportunidades de trabajo generadas a través del Programa Incorpora de la Obra Social "la Caixa"	• Rentabilidad, solvencia y estabilidad • Soluciones adaptadas a las necesidades de los clientes • Innovación abierta y tecnología • Atracción y desarrollo del talento • Inclusión financiera • Impulso de la actividad económica y empresarial • Compromiso social y voluntariado
	• Alianza estratégica con Fundación Bancaria ”la Caixa” • Presidencia Red Española del Pacto Mundial de Naciones Unidas y vocalía en Junta Grupo Español de Crecimiento Verde • Miembro de la Junta Grupo Español de Crecimiento Verde • Adhesión a la alianza mundial UNEPFI y a los Principios de Banca Responsable • Colaboración con entidades sociales a través de MicroBank, la Asociación de Voluntarios ”la Caixa”, entre otros	• Inclusión financiera • Compromiso social y voluntariado

ODS DESTACADOS	INICIATIVAS DESTACADAS	TEMAS MATERIALES RELACIONADOS
	• Plan de Igualdad y programa Wengage • Promoción de mujeres directivas • Adhesión a Women Empowerment Principles de Naciones Unidas • Línea de crédito para mujeres emprendedoras a través del Fondo Europeo de Inversiones • Premios y patrocinios para la visibilidad a las mujeres	• Gobierno corporativo • Atracción y desarrollo del talento • Diversidad, igualdad y conciliación • Inclusión financiera • Compromiso social y voluntariado
	• Microcréditos concedidos a emprendedores y autónomos • Inversión en desarrollo, tecnología y seguridad de la información • Inversión en digitalización e innovación	• Soluciones adaptadas a las necesidades de los clientes • Innovación abierta y tecnología
	• Plan ambiental 2016-2018 • Inclusión en CDP (*Carbon Disclosure Project*) • 100 % de emisiones de CO2 compensadas • Reducción en generación residuos papel y cartón • Líneas de EcoFinanciación	• Criterios ambientales y sociales en el negocio • Soluciones adaptadas a las necesidades de los clientes
	• Firmantes de los Principios de Ecuador • Miembros de la Junta Grupo Español de Crecimiento Verde • Líneas de ecoFinanciación y financiación de energías renovables • Consumo energía de origen renovable • 100% de emisiones de CO2 compensadas	• Criterios ambientales y sociales en el negocio • Compromiso social y voluntariado

ODS COMPLEMENTARIOS	INICIATIVAS DESTACADAS	TEMAS MATERIALES RELACIONADOS
	• Colaboración con GAVI the Vaccine Alliance a través de la Fundación Bancaria ”la Caixa” para la vacunación infantil en países en desarrollo	• Compromiso social y voluntariado
	• Formación sobre finanzas básica a colectivos vulnerables –adultos y jóvenes- a través de MicroBank y Voluntarios de “la Caixa” • Programa Aula de formación financiera para accionistas • Iniciativas Dialoga y CaixaFuturo educación financiera • CaixaBank Research, y cátedras	• Compromiso social y voluntariado
	• Financiación de energías renovables • Adhesión a la iniciativa internacional RE100 • Reducción consumo energía	• Criterios ambientales y sociales en el negocio
	• Concesión de microcréditos - MicroBank • Alianza estratégica con Fundación Bancaria ”la Caixa” • Parque vivienda social Talleres de educación financiera en colaboración con Voluntarios de ”la Caixa”, MicroBank y entidades sociales	• Criterios ambientales y sociales en el negocio • Soluciones adaptadas a las necesidades de los clientes • Proximidad, accesibilidad y digitalización • Inclusión financiera • Compromiso social y voluntariado
	• Política Anticorrupción • Política de Derechos Humanos • Política de Control y Gestión del Riesgo Fiscal • Adhesión a Autocontrol, Asociación para la Autorregulación Comercial y buenas prácticas publicitarias	• Gobierno corporativo • Gestión de riesgos y cumplimiento • Cultura ética y responsable • Transparencia y comercialización responsable • Criterios ambientales y sociales en el negocio

4. ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

Opción de conformidad con los Estándares GRI: opción Exhaustiva

A partir de los resultados del estudio de materialidad 2018, algunos indicadores se han considerado como no materiales o no relevantes para CaixaBank.

CONTENIDOS GENERALES

Estándar GRI	Contenido	Apartado / Omisión
GRI 101: Fundamentos		
Contenidos Generales		
Perfil de la organización		
GRI 102: Contenidos Generales	102-1 Nombre de la organización	Nota 1.1 CAC 2018
	102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	Apartado “Modelo de Negocio” IG 2018
	102-3 Ubicación de la sede	Nota 1.1 CAC 2018
	102-4 Ubicación de las operaciones	Apartado “Modelo de Negocio” IG 2018
	102-5 Propiedad y forma jurídica	Nota 1.1 CAC 2018 Apartado “Nuestra identidad - Estructura accionarial – Gráfico Estructura de base accionarial” IG 2018
	102-6 Mercados servidos	Apartado “Modelo de Negocio” IG 2018
	102-7 Tamaño de la organización	Apartado “CaixaBank en 2018” IG 2018 Balance consolidado CAC 2018
	102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	Apartado “Gestión de personas – Introducción” IG 2018 Apartado “Indicadores Ley 11/2018, de 28 de diciembre – Gestión de personas” IG 2018
	102-9 Cadena de suministro	CaixaBank es un grupo integrado con actividad bancaria y aseguradora. La cadena de valor consiste en aquellos bienes y servicios que permiten a sus profesionales llevar a cabo su trabajo. Sus proveedores incluyen, entre otros, a empresas que suministran espacios, materiales de oficina, publicidad, equipos informáticos, servicios tecnológicos y de telecomunicaciones, servicios de seguridad y otros servicios. El Grupo basa su actuación en los valores de calidad, confianza y compromiso social. De forma coherente, a la hora de adquirir productos y servicios, el Grupo tiene como objetivo trabajar con proveedores que garanticen un alto estándar de calidad y seguridad, y que trabajen con condiciones sociales y ambientales responsables. Los pagos realizados a proveedores de CaixaBank se detallan en la Nota 33 de las Cuentas Anuales Individuales del ejercicio 2018 (en adelante, “CAI”). Los pagos realizados a proveedores del Grupo CaixaBank, exceptuando los correspondientes a los negocios de BPI, se detallan en la Nota 35 CAC 2018. Los pagos realizados por BPI ascienden a 376 millones de euros y tienen un período medio de pago de 30 días. Más información: Portal de proveedores

Estándar GRI	Contenido	Apartado / Omisión
	102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	Apartado "Hitos y Hechos Relevantes en 2018" IG 2018
	102-11 Principio o enfoque de precaución	Apartado "Nuestra Identidad – Comportamiento responsable y ético: políticas, códigos y normas internas - Tabla Principales alianzas y adhesiones" IG 2018, en referencia a la adhesión al CDP – Climate Change (www.cdp.net). Apartado "Sostenibilidad – Sostenibilidad ambiental" IG 2018 Política de responsabilidad Social Corporativa de CaixaBank.
	102-12 Iniciativas externas	Apartado "Nuestra Identidad – Comportamiento responsable y ético: políticas, códigos y normas internas - Tabla Principales alianzas y adhesiones" IG 2018 Apartado "Gestión de personas – Principios de gestión – Diversidad, igualdad de oportunidades y conciliación – Tabla Adhesiones" IG 2018 Más: Subapartado Iniciativas y adhesiones en Responsabilidad Corporativa en la web corporativa de CaixaBank.
	102-13 Afiliación a asociaciones	Apartado "Entorno y estrategia – Contexto Regulatorio" IG 2018
Estrategia		
GRI 102: Contenidos Generales	102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	Apartados "Carta del Presidente" y "Carta del Consejero Delegado" IG 2018
	102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades	Apartado "Entorno y estrategia – Contexto económico" IG 2018 Apartado "Entorno y estrategia – Contexto competitivo y social" IG 2018 Apartado "Entorno y estrategia – Contexto regulatorio" IG 2018 Apartado "Gestión del riesgo" IG 2018 Anexo: Estudio de Materialidad IG 2018
Ética e integridad		
GRI 102: Contenidos Generales	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	Apartado "Nuestra identidad - Comportamiento responsable y ético: políticas, códigos y normas internas" IG 2018
	102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	Apartado "Nuestra identidad - Comportamiento responsable y ético: políticas, códigos y normas internas" IG 2018
Gobernanza		
	102-18 Estructura de gobernanza	Apartado "Gobierno Corporativo – Estructura de gobierno corporativo" IG 2018

Estándar GRI	Contenido	Apartado / Omisión
GRI 102: Contenidos Generales	102-19 Delegación de autoridad	Véase el artículo 4.2 del Reglamento del Consejo, éste velará por que en sus relaciones con los grupos de interés CaixaBank respete la legislación vigente, cumpla de buena fe sus obligaciones y contratos explícitos e implícitos, respete los usos y buenas prácticas propias de los sectores y territorios donde ejerza su actividad, y observe aquellos principios adicionales de responsabilidad social que la Entidad decida aceptar voluntariamente. Además, entre las funciones indelegables del Consejo, tal y como se menciona en el citado artículo, está la de aprobar la Política de Responsabilidad Social Corporativa. Adicionalmente, el artículo 15 especifica que la Comisión de Nombramientos es responsable de supervisar la actuación de la Entidad en relación con los temas de responsabilidad social corporativa y elevar al Consejo las propuestas que considere oportunas en esta materia. La Entidad también cuenta con la Comisión de Riesgos que supervisa, entre otros, la gestión del riesgo reputacional. Apartado "Gobierno Corporativo – Estructura de Gobierno Corporativo" IG 2018 Apartado "Gobierno Corporativo – Alta Dirección" IG 2018 Nota 3.2 CAC 2018. Sección C.1.9 IAGC 2018.
	102-20 Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	Apartado "Gobierno Corporativo – Alta Dirección – Tabla de Principales Comités" IG 2018
	102-21 Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	Según los artículos 34, 35 y 36 del Reglamento del Consejo de Administración, el Consejo arbitrará los cauces adecuados para conocer las propuestas que puedan formular los accionistas en relación con la gestión de CaixaBank. Apartado "Nuestra identidad – Estructura accionarial - Transparencia y proximidad en la relación con el accionista" IG 2018 Anexo: Estudio de Materialidad IG 2018.
	102-22 Composición del máximo órgano de gobierno	Apartado "Gobierno Corporativo – Estructura de Gobierno Corporativo" IG 2018 Secciones C.1.2, C.1.3, C.1.10, C.1.11 y C.1.12 IAGC 2018.
	102-23 Presidente del máximo órgano de gobierno	En CaixaBank, las funciones de Presidente y de Consejero Delegado son diferentes y complementarias, con una clara división de responsabilidades. El Presidente es el alto representante de la Entidad y líder del Consejo de Administración. De forma complementaria, existe la figura del Consejero Delegado como primer ejecutivo encargado del desarrollo de la estrategia, siempre dentro del mandato establecido por los órganos de gobierno. Asimismo, existe la figura del Consejero Coordinador nombrado entre los Consejeros Independientes quien coordina, reúne y hace eco de las preocupaciones de los demás consejeros independientes, además de dirigir la evaluación periódica del Presidente, presidir el Consejo en su ausencia y la del Vicepresidente, entre otras funciones que le son asignadas. Apartado "Gobierno Corporativo – Estructura de Gobierno Corporativo" IG 2018 Secciones C.1.2 y C.1.3 IAGC 2018.

Estándar GRI	Contenido	Apartado / Omisión
	102-24 Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	La Comisión de Nombramientos analiza y propone perfiles de candidatos para proveer los puestos de miembros del Consejo de Administración y cumplir con las exigencias de idoneidad para una entidad de crédito. Para ello, deberán tener presente en todo momento el principio de diversidad de conocimientos, género y experiencias necesarias para el ejercicio de su cargo. Adicionalmente, se respetará el principio de no discriminación e igualdad de trato. El pasado septiembre de 2018, el Consejo aprobó una Política de selección, diversidad y evaluación de la idoneidad de los consejeros y de los miembros de la alta dirección y otros titulares de funciones clave de CaixaBank y Grupo Esta política recoge los principales aspectos y compromisos de CaixaBank y su Grupo en materia de nombramiento y selección de consejeros. El procedimiento de selección de los miembros del Consejo que se establece en la Política se complementará, cuando resulte aplicable, con lo previsto en el Protocolo de Procedimientos de Selección y Evaluación de la Idoneidad de Cargos o norma interna equivalente existente en cada momento. Los acuerdos adoptados en el marco de la Política respetarán en todo momento la legislación vigente, el sistema y las normas de gobierno corporativo así como las recomendaciones y principios de buen gobierno. Apartado “Gobierno Corporativo” IG 2018 Sección C.1.16 IAGC 2018.
	102-25 Conflictos de intereses	Nota 9.3 CAC 2018
	102-26 Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia	Apartado “Nuestra identidad – Comportamiento responsable y ético: políticas, códigos y normas internas” IG 2018 Apartado “Gobierno Corporativo – Estructura de Gobierno Corporativo” IG 2018
	102-27 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	En 2018 el programa formativo para los consejeros ha consistido en un total de 10 sesiones, de alrededor de 2 horas de duración cada una, que altos directivos de CaixaBank han impartido sobre materias propias de sus áreas de responsabilidad y dirigidas básicamente a consejeros de nueva y de futura incorporación. Ha impartido formación el Director General de Riesgos, el Director General de Seguros y Gestión de Activos, el Director Ejecutivo de Intervención, Control de Gestión y Capital, el Director Ejecutivo de Finanzas, el Subdirector General de Compliance, el Director Corporativo de Cumplimiento Normativo y el Consejero Delegado de CaixaBank Payments.
	102-28 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	Secciones C.1.17 y C.1.18 IAGC 2018
	102-29 Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	Las Comisiones Delegadas realizan las funciones de supervisión de los asuntos ambientales, sociales y económicos. Dicha gestión incluye tanto la supervisión de riesgos como de oportunidades, así como el cumplimiento con acuerdos internacionales, códigos de conducta y principios. Para el desarrollo de sus funciones, las Comisiones pueden contar con el apoyo de asesores externos independientes, así como de la información propia de la compañía a partir de las reuniones con la dirección. Apartado “Gobierno Corporativo – Estructura de gobierno corporativo” IG 2018. Política de Responsabilidad Social Corporativa de CaixaBank. Secciones C y E IAGC 2018

Estándar GRI	Contenido	Apartado / Omisión
	102-30 Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	Apartado “Gestión del Riesgo – Elementos Centrales de la Gestión del Riesgo” IG 2018
	102-31 Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	Nota 3.2 CAC 2018. Apartado “Gobierno Corporativo – Estructura Gobierno Corporativo” IG 2018 Apartado “Gobierno Corporativo – Alta Dirección” IG 2018 Política de Responsabilidad Social Corporativa de CaixaBank.
	102-32 Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	La Dirección Ejecutiva de Intervención, Control de Gestión y Capital es la encargada de la preparación y coordinación del IG del ejercicio 2018, que incluye el estado de información no financiera. Este informe es posteriormente revisado por el Comité de Dirección, la Comisión de Nombramientos, la Comisión de Auditoría y Control y el Consejo de Administración de la Entidad, este último con la responsabilidad de formular el Estado de Información No-Financiera que agrupa la información de sostenibilidad que se determina significativa por ley y en base al Estudio de Materialidad.
	102-33 Comunicación de preocupaciones críticas	Apartado “Gobierno Corporativo – Estructura Gobierno Corporativo” IG 2018 Apartado “Gobierno Corporativo – Alta Dirección” IG 2018 Sección E IAGC 2018. El Comité de Dirección es el encargado de informar al Consejo de Administración sobre el plan operativo anual, incluyendo cualquier aspecto crítico que se considere relevante y conveniente.
	102-34 Naturaleza y número total de preocupaciones críticas	No existen preocupaciones críticas en el curso del ejercicio 2018. Secciones C.1.5 y C.1.17 IAGC 2018.
	102-35 Políticas de remuneración	Nota 9.1 y 9.2 CAC 2018 Sección A.1 del Informe Anual de Remuneraciones del ejercicio 2018.
	102-36 Proceso para determinar la remuneración	Sección A.1 del Informe Anual de Remuneraciones del ejercicio 2018. Sección B del Informe Anual de Remuneraciones del ejercicio 2018.
	102-37 Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración	Sección A.4 y B.4 del Informe Anual de Remuneraciones del ejercicio 2018. El Informe de remuneraciones de los consejeros correspondiente al ejercicio 2018 se someterá al voto consultivo de la Junta General de Accionistas. Más información: Apartado sobre la Junta General de accionistas en la web corporativa. Anexo: Estudio de Materialidad IG 2018
	102-38 Ratio de compensación total anual	Nota 9.1 CAC 2018 Apartado “Indicadores Ley 11/2018, de 28 de diciembre – Gestión de personas – Tablas 7.12 / 7.13 / 7.14 / 7.15” IG 2018

Estándar GRI	Contenido	Apartado / Omisión
	102-39 Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual	Nota 9.1 CAC 2018 Apartado "Indicadores Ley 11/2018, de 28 de diciembre – Gestión de personas – Tablas 7.12 / 7.13 / 7.14 / 7.15" IG 2018
Participación de los grupos de interés		
GRI 102: Contenidos Generales	102-40 Lista de grupos de interés	Política de Responsabilidad Social Corporativa de CaixaBank (Apartado 4.3)
	102-41 Acuerdos de negociación colectiva	Apartado "Gestión de personas – Principios de gestión – Diversidad, igualdad de oportunidades y conciliación" IG 2018 Apartado "Gestión de personas – Principios de gestión – Seguridad, salud y bienestar corporativo" IG 2018 Apartado "Gestión de personas – Libertad de asociación y representación" IG 2018
	102-42 Identificación y selección de grupos de interés	La identificación y selección de los grupos de interés se lleva a cabo mediante el análisis y reflexión interna del equipo directivo. Responsabilidad Corporativa revisa de forma continua los grupos de interés identificados y los procesos activos de escucha, diálogo y seguimiento de los mismos para conocer y satisfacer sus expectativas y necesidades. Política de Responsabilidad Social Corporativa de CaixaBank (Apartado 4.3)
	102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	Apartado "Experiencia de cliente – Customer centric" IG 2018 Apartado "Experiencia de cliente – Servicio de Atención al Cliente" IG 2018 Apartado "Nuestra identidad – Estructura accionarial - Transparencia y proximidad en la relación con el accionista" IG 2018 Apartado "Gestión de personas – Entorno laboral" IG 2018 Apartado "Sostenibilidad – Sostenibilidad ambiental – Gestionar los riesgos ESG y climáticos" IG 2018 Anexo: Estudio de Materialidad IG 2018
	102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	Anexo: Estudio de Materialidad – Apartado Temas materiales, grupos de interés y RSC de CaixaBank IG 2018
Prácticas para la elaboración de informes		
GRI 102: Contenidos Generales	102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Nota 2.1 y Anexos 1, 2 y 3 CAC 2018
	102-46 Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	Anexo: Estudio de Materialidad IG 2018 (Temas materiales, grupos de interés y RSC de CaixaBank) Adicionalmente, para definir los contenidos del informe se han considerado los requerimientos de la Ley 11/2018.
	102-47 Lista de temas materiales	Anexo: Estudio de Materialidad IG 2018 (Temas materiales, grupos de interés y RSC de CaixaBank)
	102-48 Reexpresión de la información	No se han producido reformulación de la información de ejercicios anteriores.
	102-49 Cambios en la elaboración de informes	En 2018, no se han producido cambios significativos con respecto a los periodos objeto de informes anteriores, en la lista de temas materiales excepto por la inclusión de los aspectos derivados de la aplicación de la Ley 11/2018.
	102-50 Periodo objeto del informe	Ejercicio 2018

Estándar GRI	Contenido	Apartado / Omisión
	102-51 Fecha del último informe	El Informe Corporativo Integrado del ejercicio 2017, elaborado según el marco GRI standards fue publicado en marzo de 2018. Por su parte, el Informe de Gestión Consolidado del ejercicio 2017, elaborado según los Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas fue publicado en febrero de 2018.
	102-52 Ciclo de elaboración de informes	Anual.
	102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	Los canales habituales de atención a clientes, accionistas, inversores institucionales o medios, disponibles en la web corporativa.
	102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	Apartado "Otra información - Marco normativo" IG 2018
	102-55 Índice de contenidos GRI	Anexo: Estudio de Materialidad IG 2018
	102-56 Verificación externa	Informe de revisión independiente

TEMAS MATERIALES

Estándar GRI	Contenido	Apartado / Omisión
Tema material: Rentabilidad, solvencia y estabilidad		
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Apartado "Gestión de riesgo" IG 2018. Apartado "Resultados e Información Financiera" IG 2018
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Apartado "Gestión de riesgo" IG 2018. Apartado "Resultados e Información Financiera" IG 2018
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Apartado "Resultados e Información Financiera" IG 2018
GRI 201: Desempeño económico		
GRI 201: Desempeño económico	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	Apartado "Nuestra identidad – Contribución a la Sociedad" IG 2018 Apartado "Indicadores Ley 11/2018, de 28 de diciembre – Contribución a la sociedad – Tablas 1.1" IG 2018
	201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	CaixaBank está en proceso de definir qué sectores representan una oportunidad para el negocio en cuestiones medioambientales.
	201-3 Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	Apartado "Resultados e información financiera – Resultados – Aspectos singulares del ejercicio 2018" IG 2018 Nota 23.1 CAC 2018.
	201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno	Apartado "Nuestra identidad – Contribución a la Sociedad" IG 2018
GRI 203: Impactos económicos indirectos		

Estándar GRI	Contenido	Apartado / Omisión
GRI 203: Impactos económicos indirectos	203-1: Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	Apartado “Sostenibilidad – Responsabilidad con la sociedad” IG 2018
	203-2 Impactos económicos indirectos significativos	Apartado “Sostenibilidad – Responsabilidad con la sociedad” IG 2018
GRI 204: Prácticas de adquisición		
GRI 204: Prácticas de adquisición	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	Los pagos realizados a proveedores de CaixaBank se detallan en la Nota 33 CAI 2018 Los pagos realizados a proveedores del Grupo CaixaBank, exceptuando los correspondientes a los negocios de BPI, se detallan en la Nota 35 CAC 2018. Los pagos realizados por BPI ascienden a 376 millones de euros y tienen un período medio de pago de 30 días. Apartado “Sostenibilidad – Sostenibilidad ambiental – Minimizar el impacto ambiental” IG 2018
Tema material: Gobierno corporativo		
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Apartado “Gobierno Corporativo” IG 2018
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Apartado “Gobierno Corporativo” IG 2018
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Apartado “Gobierno Corporativo” IG 2018
Tema material: Gestión de riesgos y cumplimiento		
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Apartado “Gestión del riesgo” IG 2018
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Apartado “Gestión del riesgo” IG 2018
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Apartado “Gestión del riesgo” IG 2018 Nota 3 CAC 2018.
GRI 415: Política pública		
GRI 415, Política pública	415-1 Contribuciones a partidos y/o representantes políticos	Apartado “Nuestra identidad – Comportamiento responsable y ético: políticas, códigos y normas internas” IG 2018 incluye información cualitativa en relación a contribuciones a partidos y/o representaciones políticas.
GRI 419: Cumplimiento socioeconómico		
GRI 419, Cumplimiento socio-económico	419-1 Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	Con fecha 13 de febrero de 2018 se impuso sanción, que no es firme, publicada en el BOE con fecha 28 de marzo de 2018 (https://www.boe.es/boe/dias/2018/03/28/pdfs/BOE-A-2018-4383.pdf). Actualmente está siendo objeto de recurso contencioso-administrativo, sin perjuicio de haberse afrontado el íntegro abono de la sanción. Más información: Nota 23 CAC 2018

Estándar GRI	Contenido	Apartado / Omisión
Tema material: Criterios ambientales y sociales en el negocio		
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Apartado "Nuestra identidad – Comportamiento responsable y ético: políticas, códigos y normas internas" IG 2018 Apartado "Sostenibilidad – Sostenibilidad ambiental" IG 2018
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Apartado "Nuestra identidad – Comportamiento responsable y ético: políticas, códigos y normas internas" IG 2018 Apartado "Sostenibilidad – Sostenibilidad ambiental" IG 2018
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Apartado "Nuestra identidad – Comportamiento responsable y ético: políticas, códigos y normas internas" IG 2018 Apartado "Sostenibilidad – Sostenibilidad ambiental" IG 2018
GRI 307: Cumplimiento ambiental		
GRI 307, Cumplimiento ambiental	307-1 Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	Nota 42.1 CAC 2018. CaixaBank no ha sido objeto de multas o sanciones relevantes relacionadas con el cumplimiento de la normativa ambiental en 2018
GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores		
GRI 308, Evaluación ambiental de proveedores	308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	Apartado "Sostenibilidad – Sostenibilidad ambiental – Minimizar el impacto ambiental" IG 2018
	308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	Apartado "Sostenibilidad – Sostenibilidad ambiental – Minimizar el impacto ambiental" IG 2018
GRI 412: Evaluación de derechos humanos		
GRI 412, Evaluación de derechos humanos	412-1 Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	Apartado "Nuestra identidad – Comportamiento responsable y ético: políticas, códigos y normas internas" IG 2018 Apartado "Indicadores Ley 11/2018, de 28 de diciembre – Denuncias por caso de vulneración de los derechos humanos" IG 2018
	412-2 Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	Apartado "Nuestra identidad – Comportamiento responsable y ético: políticas, códigos y normas internas" IG 2018
	412-3 Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a la evaluación de derechos humanos	No se han identificado contratos con acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos al haberse considerado que no existen riesgos que lo hagan necesario. En 2016 se realizó un proceso de due diligence de riesgos de derechos humanos. La Política de Derechos Humanos de CaixaBank pone de manifiesto su compromiso con los mismos, de acuerdo con los Principios Rectores sobre las empresas y los derechos humanos de las Naciones Unidas
GRI 414: Evaluación social de los proveedores		

Estándar GRI	Contenido	Apartado / Omisión
GRI 414, Evaluación social de los proveedores	414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	Apartado "Nuestra identidad – Comportamiento responsable y ético: políticas, códigos y normas internas" IG 2018 Apartado "Sostenibilidad – Sostenibilidad ambiental – Minimizar el impacto ambiental" IG 2018
	414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	Los nuevos proveedores deben darse de alta en el Portal del proveedor: allí deben introducir sus credenciales y certificaciones. El sistema de calificación es único y revisa tanto aspectos técnicos y de solvencia como de seguridad, salud y medio ambiente. Apartado "Nuestra identidad – Comportamiento responsable y ético: políticas, códigos y normas internas" IG 2018 Apartado "Sostenibilidad – Sostenibilidad ambiental – Minimizar el impacto ambiental" IG 2018
Tema material: Cultura ética y responsable		
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Apartado "Nuestra identidad – Comportamiento responsable y ético: políticas, códigos y normas internas" IG 2018
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Apartado "Nuestra identidad – Comportamiento responsable y ético: políticas, códigos y normas internas" IG 2018
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Apartado "Nuestra identidad – Comportamiento responsable y ético: políticas, códigos y normas internas" IG 2018
GRI 205: Anticorrupción		
GRI 205: Anticorrupción	205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	Apartado "Nuestra identidad – Comportamiento responsable y ético: políticas, códigos y normas internas – Política de actuación en materia anticorrupción" IG 2018 En el año 2018, se ha seguido trabajando en el desarrollo del plan de acción, el cual ha incluido la revisión y actualización de las políticas, normas y procedimientos aplicables, entre las que se encuentra el Código Ético y la Política Anticorrupción.
	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Apartado "Nuestra identidad – Comportamiento responsable y ético: políticas, códigos y normas internas" IG 2018
	205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	Apartado "Nuestra identidad – Comportamiento responsable y ético: políticas, códigos y normas internas" IG 2018
GRI 206: Competencia desleal		
GRI 206: Competencia desleal	206-1 Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	Con fecha 14 de febrero de 2018 se impuso sanción, que no es firme, publicada en la página web del regulador de competencia. Actualmente está siendo objeto de recurso contencioso-administrativo, sin perjuicio de haberse afrontado el íntegro abono de la sanción. Exceptuando dicho expediente, durante 2018, no han existido otros procedimientos legales de esta naturaleza con relevancia.
Tema material: Transparencia y comercialización responsable		
	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Apartado "Nuestra identidad – Comportamiento responsable y ético: políticas, códigos y normas internas" IG 2018 Apartado "Experiencia de cliente – Servicio de atención al cliente" IG 2018

Estándar GRI	Contenido	Apartado / Omisión
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Apartado "Nuestra identidad – Comportamiento responsable y ético: políticas, códigos y normas internas" IG 2018
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Apartado "Nuestra identidad – Comportamiento responsable y ético: políticas, códigos y normas internas" IG 2018
GRI 417: Marketing y etiquetado		
GRI 417, Marketing y etiquetado	417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	Apartado "Nuestra identidad – Comportamiento responsable y ético: políticas, códigos y normas internas" IG 2018
	417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	Durante 2018 no se ha recibido ninguna sanción significativa por incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios en materia de publicidad o información de productos y servicios.
	417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	Durante 2018 no se ha producido ningún incumplimiento que haya dado lugar a sanciones significativas firmes por este motivo, adicionales a los aspectos descritos en el estándar 419-1.
Tema material: Seguridad y protección de datos		
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Nota 3.8 CAC 2018 Apartado "Nuestra identidad – Comportamiento responsable y ético: políticas, códigos y normas internas" IG 2018 Apartado "Gestión del riesgo" IG 2018 Apartado "Innovación – Inversión sostenida en ciberseguridad" IG 2018
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Nota 3.8 CAC 2018 Apartado "Nuestra identidad – Comportamiento responsable y ético: políticas, códigos y normas internas" IG 2018 Apartado "Gestión del riesgo" IG 2018 Apartado "Innovación – Inversión sostenida en ciberseguridad" IG 2018
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Nota 3.8 CAC 2018 Apartado "Nuestra identidad – Comportamiento responsable y ético: políticas, códigos y normas internas" IG 2018 Apartado "Gestión del riesgo" IG 2018 Apartado "Innovación – Inversión sostenida en ciberseguridad" IG 2018
Indicadores CaixaBank Ciberseguridad	Formación a empleados en materia de seguridad de la información y ciberseguridad	Apartado "Innovación – Inversión sostenida en ciberseguridad" IG 2018
GRI 418: Privacidad del cliente		
GRI 418, Privacidad del cliente	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de privacidad del cliente y pérdida de datos de cliente	Durante 2018 no se han concluido expedientes de importe significativo relativos a esta materia, ni se han recibido sanciones que supongan importes significativos.

Estándar GRI	Contenido	Apartado / Omisión
		Tema material: Soluciones adaptadas a las necesidades de los clientes
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Apartado "Experiencia de cliente – Customer centric" IG 2018 Apartado "Modelo de negocio" IG 2018
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Apartado "Experiencia de cliente – Customer centric" IG 201
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Apartado "Modelo de negocio" IG 2018
		Tema material: Proximidad, accesibilidad y digitalización
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Apartado "Experiencia de cliente – Estrategia omnicanal" IG 2018 Apartado "Sostenibilidad – Responsabilidad con la sociedad" IG 2018 Apartado "Innovación – Ecosistema de innovación + Infraestructura IT" IG 2018
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Apartado "Experiencia de cliente – Estrategia omnicanal" IG 2018 Apartado "Sostenibilidad – Responsabilidad con la sociedad" IG 2018 Apartado "Innovación – Ecosistema de innovación + Infraestructura IT" IG 2018
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Apartado "Experiencia de cliente – Estrategia omnicanal" IG 2018 Apartado "Sostenibilidad – Responsabilidad con la sociedad" IG 2018 Apartado "Innovación – Ecosistema de innovación + Infraestructura IT" IG 2018
Indicadores CaixaBank Satisfacción Clientes	Índice de satisfacción global de clientes	Apartado "Experiencia de cliente - Introducción" IG 2018
	Índice de recomendación NPS	Apartado "Experiencia de cliente - Introducción" IG 2018
Indicadores CaixaBank Accesibilidad	Número de oficinas donde se han eliminado barreras	En 2018 se han eliminado barreras en 165 oficinas de CaixaBank.
	Porcentaje de oficinas y cajeros accesibles	Apartado "Sostenibilidad – Responsabilidad con la sociedad" IG 2018
		Tema material: Innovación abierta y tecnología
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Apartado "Innovación" IG 2018 Apartado "Gestión del riesgo" IG 2018 Apartado "Entorno y estrategia – Contexto competitivo y social" IG 2018
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Apartado "Innovación" IG 2018 Apartado "Gestión del riesgo" IG 2018 Apartado "Entorno y estrategia – Contexto competitivo y social" IG 2018

Estándar GRI	Contenido	Apartado / Omisión
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Apartado “Innovación” IG 2018 Apartado “Gestión del riesgo” IG 2018 Apartado “Entorno y estrategia – Contexto competitivo y social” IG 2018
Indicadores CaixaBank Innovación y Tecnología	Inversión total realizada en desarrollo y tecnología	Apartado “Innovación” IG 2018
Tema material: Atracción y desarrollo del talento		
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Apartado “Gestión de personas – Principios de gestión – Diversidad, igualdad de oportunidades y conciliación” IG 2018 Apartado “Gestión de personas – Principios de gestión – Política de compensación” IG 2018 Apartado “Gestión de personas – Principios de gestión – Desarrollo profesional y del talento basados en la meritocracia” IG 2018 Apartado “Indicadores Ley 11/2018, de 28 de diciembre – Gestión de personas – Número de horas de absentismo” IG 2018
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Apartado “Gestión de personas – Principios de gestión – Política de compensación” IG 2018 Apartado “Gestión de personas – Principios de gestión – Desarrollo profesional y del talento basados en la meritocracia” IG 2018
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Apartado “Gestión de personas – Principios de gestión – Política de compensación” IG 2018 Apartado “Gestión de personas – Principios de gestión – Desarrollo profesional y del talento basados en la meritocracia” IG 2018
GRI 401: Empleo		
GRI 401: Empleo	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal.	Apartado “Gestión de personas – Principios de gestión – Diversidad, igualdad de oportunidades y conciliación – Tabla de contrataciones en 2018” IG 2018 Apartado “Gestión de personas – Principios de gestión – Desarrollo profesional y del talento basados en la meritocracia” IG 2018 Apartado “Indicadores Ley 11/2018, de 28 de diciembre – Gestión de personas – Tablas 7.9 / 7.10 / 7.11” IG 2018
	401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	En términos generales, no existen diferencias en el disfrute de los beneficios sociales con motivo de la modalidad contractual del empleado, si bien es cierto que algunos de ellos requieren de ciertos requisitos que en caso de no cumplirse no permitirían el acceso a los mismos.
	401-3 Permiso parental	Apartado “Gestión de personas - Principios de gestión – Diversidad, igualdad de oportunidades y conciliación)” IG 2018
GRI 402: Relaciones trabajador-empresa		

Estándar GRI	Contenido	Apartado / Omisión
GRI 402: Relaciones trabajador-empresa	402-1 Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	En el curso del ejercicio 2018 se respetan los plazos establecidos en la normativa laboral vigente para los diferentes supuestos.
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo		
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo	403-1 Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad	Apartado "Gestión de personas – Principios de gestión – Seguridad, salud y bienestar corporativo" IG 2018
	403-2 Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	Apartado "Indicadores Ley 11/2018, de 28 de diciembre – Gestión de personas – Índice de accidentabilidad IG 2018 Apartado "Indicadores Ley 11/2018, de 28 de diciembre – Gestión de personas – Tabla 7.16" IG 2018
	403-3 Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad	Como consecuencia de las actividades del Grupo, no hay un alto riesgo o incidencia de enfermedades de gravedad para los trabajadores.
	403-4 Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos	Apartado "Gestión de personas - Principios de gestión – Seguridad, Salud y bienestar corporativo" IG 2018 Apartado "Gestión de personas - Entorno laboral – Libertad de asociación y representación" IG 2018
GRI 404: Formación y enseñanza		
GRI 404: Formación y enseñanza	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	Apartado "Gestión de personas – Introducción – Tabla de Desarrollo de capacidades profesionales críticas" IG 2018 Apartado "Indicadores Ley 11/2018, de 28 de diciembre – Gestión de personas – Tabla 7.17" IG 2018
	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	Apartado "Gestión de personas – Principios de gestión – Impulso de las actividades formativas" IG 2018 Apartado "Gestión de personas – Principios de gestión – Desarrollo profesional y del talento basados en la meritocracia)" IG 2018
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	Apartado "Gestión de personas – Principios de gestión – Desarrollo profesional y del talento basados en la meritocracia)" IG 2018
Tema material: Diversidad, igualdad y conciliación		
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Apartado "Gestión de personas – Principios de gestión – Diversidad, igualdad de oportunidades y conciliación" IG 2018 Apartado "Nuestra identidad – Comportamiento responsable y ético: políticas, códigos y normas internas" IG 2018
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Apartado "Gestión de personas – Principios de gestión – Diversidad, igualdad de oportunidades y conciliación" IG 2018 Apartado "Nuestra identidad – Comportamiento responsable y ético: políticas, códigos y normas internas" IG 2018

Estándar GRI	Contenido	Apartado / Omisión
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Apartado “Gestión de personas – Principios de gestión – Diversidad, igualdad de oportunidades y conciliación” IG 2018 Apartado “Nuestra identidad – Comportamiento responsable y ético: políticas, códigos y normas internas” IG 2018
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades		
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	Apartado “Gobierno corporativo – Estructura de gobierno corporativo” IG 2018 Apartado “Gestión de personas – Principios de gestión – Diversidad, igualdad de oportunidades y conciliación” IG 2018 Apartado “Indicadores Ley 11/2018, de 28 de diciembre – Gestión de personas – Número de empleados con discapacidad” IG 2018 Apartado “Indicadores Ley 11/2018, de 28 de diciembre – Gestión de personas – Tablas 7.1 / 7.2 / 7.3 / 7.4 / 7.5 /7.6 / 7.7 / 7.8” IG 2018
	405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	Apartado “Indicadores Ley 11/2018, de 28 de diciembre – Gestión de personas – Brecha salarial” IG 2018 Apartado “Indicadores Ley 11/2018, de 28 de diciembre – Gestión de personas – Tablas 7.12 / 7.13 / 7.14 / 7.15” IG 2018
Tema material: Inclusión financiera		
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Apartado “Sostenibilidad – Responsabilidad con la sociedad” IG 2018
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Apartado “Sostenibilidad – Responsabilidad con la sociedad” IG 2018
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Apartado “Sostenibilidad – Responsabilidad con la sociedad” IG 2018
Indicadores CaixaBank Inclusión Financiera	Volumen de financiación concedida a través de microcréditos	Apartado “Sostenibilidad – Responsabilidad con la sociedad” IG 2018 Apartado “Nuestra identidad – Contribución a la sociedad” IG 2018
	Puestos de trabajo creados gracias a los microcréditos	Apartado “Sostenibilidad – Responsabilidad con la sociedad” IG 2018 Apartado “Nuestra identidad – Contribución a la sociedad” IG 2018
Tema material: Impulso de la actividad económica y empresarial		
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Apartado “Nuestra identidad – Contribución a la sociedad” IG 2018
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Apartado “Nuestra identidad – Contribución a la sociedad” IG 2018
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Apartado “Nuestra identidad – Contribución a la sociedad” IG 2018
Indicadores CaixaBank Impulso a la actividad económica	Nº participantes Premios Emprendedor XXI	En 2018, participaron un total de 962 personas a los Premios Emprendedor XXI.
	Volumen de financiación para empresas pequeñas, medianas y grandes empresas	Apartado “Nuestra identidad – Contribución a la sociedad” IG 2018
	Volumen de financiación concedida a autónomos	Apartado “Nuestra identidad – Contribución a la sociedad” IG 2018

Estándar GRI	Contenido	Apartado / Omisión
	Tema material: Compromiso social y voluntariado	
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Apartado "Sostenibilidad – Responsabilidad con la sociedad" IG 2018
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Apartado "Sostenibilidad – Responsabilidad con la sociedad" IG 2018
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Apartado "Sostenibilidad – Responsabilidad con la sociedad" IG 2018
GRI 413: Comunidades locales		
GRI 413, Comunidades locales	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	Apartado "Sostenibilidad – Responsabilidad con la sociedad" IG 2018
	413-2 Operaciones con impactos negativos significativos – reales o potenciales – en las comunidades locales	Apartado "Sostenibilidad – Responsabilidad con la sociedad" IG 2018

INFORME DE VERIFICACIÓN INDEPENDIENTE

A los accionistas de CaixaBank, S.A.:

De acuerdo al artículo 49 del Código de Comercio hemos realizado la verificación, con el alcance de seguridad limitada, del Estado de Información No Financiera Consolidado adjunto (en adelante EINF) correspondiente al ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2018, de CaixaBank, S.A. y sociedades dependientes (en adelante CaixaBank o el Grupo) que forma parte del Informe de Gestión Consolidado (en adelante IGC) de CaixaBank.

El contenido del EINF incluye información adicional a la requerida por la normativa mercantil vigente en materia de información no financiera que no ha sido objeto de nuestro trabajo de verificación. En este sentido, nuestro trabajo se ha limitado exclusivamente a la verificación de la información identificada en la tabla incluida en el apartado "Indicadores Ley 11/2018, de 28 de diciembre" del EINF adjunto.

Asimismo, hemos llevado a cabo un encargo de aseguramiento moderado de la aplicación de los principios de inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta, tal y como se describe en la información incluida en el apartado "Criterios y principios para su elaboración" del "Anexo: Estudio de Materialidad y Contenidos GRI" del IGC 2018 adjunto de acuerdo con lo establecido en la Norma AA1000 AccountAbility Principles Standard 2008 (AA1000APS) emitida por AccountAbility.

Responsabilidad de los administradores

La formulación del EINF incluido en el IGC de CaixaBank, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de los administradores de CaixaBank, S.A. El EINF se ha preparado de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los *Sustainability Reporting Standards* de *Global Reporting Initiative* (estándares GRI) según la opción Exhaustiva, de acuerdo a lo mencionado para cada materia en la tabla incluida en el apartado "Indicadores Ley 11/2018, de 28 de diciembre" del citado EINF y en la tabla denominada "Índice de contenidos GRI" que se incluye en el Anexo al IGC.

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

Los administradores de CaixaBank, S.A. son también responsables de definir, implantar, adaptar y mantener los sistemas de gestión de los que se obtiene la información necesaria para la preparación del EINF, así como de la aplicación de los principios de la Norma AA1000APS (2008).

Nuestra independencia y control de calidad

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

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

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

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

Nuestra responsabilidad

Nuestra responsabilidad es expresar nuestras conclusiones en un informe de verificación independiente de seguridad limitada basándonos en el trabajo realizado que se refiere exclusivamente al ejercicio 2018. Los datos correspondientes a ejercicios anteriores no estaban sujetos a la verificación prevista en la normativa mercantil vigente. Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de acuerdo con los requisitos establecidos en la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000 Revisada en vigor, "Encargos de Aseguramiento distintos de la Auditoría y de la Revisión de Información Financiera Histórica" (NIEA 3000 Revisada) emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB) de la Federación Internacional de Contadores (IFAC) y con la Guía de Actuación sobre encargos de verificación del Estado de Información No Financiera emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España. Asimismo, hemos realizado nuestro encargo de aseguramiento moderado (tipo 2) de acuerdo con la Norma AA1000 Assurance Standard 2008 (AA1000AS), emitida por AccountAbility.

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

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

- Reuniones con el personal de CaixaBank para conocer el modelo de negocio, las políticas y los enfoques de gestión aplicados, los principales riesgos relacionados con esas cuestiones y obtener la información necesaria para la revisión externa.
- Análisis del alcance, relevancia e integridad de los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2018 en función del análisis de materialidad realizado por CaixaBank y descrito en el apartado "Estudio de materialidad" del "Anexo: Estudio de Materialidad y Contenidos GRI" del IGC 2018, y considerando los contenidos requeridos en la normativa mercantil en vigor.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el EINF del ejercicio 2018.
- Revisión de la información relativa a los riesgos, las políticas y los enfoques de gestión aplicados en relación a los aspectos materiales presentados en el EINF del ejercicio 2018.
- Análisis de la documentación y actuaciones realizadas en relación con la aplicación de los principios de inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta de la Norma AA1000APS (2008).
- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2018 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información.
- Obtención de una carta de manifestaciones de los administradores y la Dirección.

Conclusión

Basándonos en los procedimientos realizados en nuestra verificación y en las evidencias que hemos obtenido no se ha puesto de manifiesto aspecto alguno que nos haga creer que:

- el EINF de 2018 de CaixaBank correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2018 no ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los estándares GRI según la opción Exhaustiva de acuerdo a lo mencionado para cada materia en la tabla incluida en el apartado "Indicadores Ley 11/2018, de 28 de diciembre" del citado EINF y en la tabla denominada "Índice de contenidos GRI" que se incluye en el Anexo al IGC.
- la información incluida en el apartado "Criterios y principios para su elaboración" del "Anexo: Estudio de Materialidad y Contenidos GRI" del IGC 2018, relativa a la aplicación de los principios de inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta, no ha sido preparada, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con el contenido previsto en la Norma AA1000APS (2008).

Recomendaciones

En relación con las observaciones y recomendaciones de mejora surgidas en la realización de nuestro encargo de aseguramiento, a continuación se muestra un resumen de las recomendaciones principales, relativas a las mejoras en la aplicación de los principios de inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta de la Norma AA1000APS (2008), las cuales no modifican nuestra conclusión de aseguramiento limitado o moderado expresadas en el presente informe.

Inclusividad y Relevancia

CaixaBank mantiene un diálogo activo con sus grupos de interés a través de distintos canales de comunicación, los cuales permiten al Grupo identificar los aspectos relevantes para cada uno de ellos. Asimismo, CaixaBank ha actualizado en 2018 su análisis de materialidad, en el que se determinan los aspectos relevantes para el Grupo, analizando la vinculación entre los asuntos materiales y las líneas de su Plan Estratégico, su Plan Director de Responsabilidad Social Corporativa y los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas, y complementando el análisis con los requerimientos de la Ley 11/2018. Se recomienda continuar profundizando en el diálogo interno y externo y en el análisis de materialidad, fomentando la consideración de las expectativas de los grupos de interés en todas las geografías en las que opera el Grupo y el alineamiento de las actuaciones a llevar a cabo con el nuevo Plan Estratégico 2019-2021 de CaixaBank.

Capacidad de respuesta

CaixaBank, a través de su Plan Director de Responsabilidad Social Corporativa, impulsa diversas líneas de acción y actuaciones específicas que proporcionan al Grupo el marco de gestión para una banca socialmente responsable. Se recomienda seguir impulsando la comunicación interna del seguimiento del Plan Director, fomentando la involucración y coordinación de todas las áreas y geografías. Por otro lado, se sugiere asimismo hacer públicos los principales compromisos definidos, reportando periódicamente sobre el grado de consecución de los mismos, de acuerdo con las expectativas de rendimiento de cuentas de los grupos de interés. Finalmente, se recomienda continuar con el avance en el control interno de la información no financiera.

Uso y distribución

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

PricewaterhouseCoopers Auditores S.L.

Ignacio Marull

22 de febrero de 2019

AA1000
Licensed Assurance Provider
000-42

INSTITUTO DE CENSORES JURADOS DE CUENTAS DE ESPAÑA

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L.

Año 2019 Nº 20/19/00935
SELLO CORPORATIVO: 30,00 EUR

Informe sobre trabajos distintos a la auditoría de cuentas

DATOS IDENTIFICATIVOS DEL EMISOR

Fecha fin del ejercicio de referencia:	31/12/2018
CIF:	A-08663619

Denominación Social:

CAIXABANK, S.A.

Domicilio social:

CL. PINTOR SOROLLA N.2-4 (VALENCIA)

A. ESTRUCTURA DE LA PROPIEDAD

A.1. Complete el siguiente cuadro sobre el capital social de la sociedad:

Fecha de última modificación	Capital social (€)	Número de acciones	Número de derechos de voto
14/12/2016	5.981.438.031,00	5.981.438.031	5.981.438.031

Indique si existen distintas clases de acciones con diferentes derechos asociados:

[ ] Sí
[√] No

Al cierre del ejercicio el capital social de CAIXABANK es de 5.981.438.031 euros, representado por 5.981.438.031 acciones de 1 euro de valor nominal cada una de ellas, pertenecientes a una sola clase y serie, con idénticos derechos políticos y económicos, y representadas mediante anotaciones en cuenta. La entidad encargada de la llevanza de su registro contable es la Sociedad de Gestión de los Sistemas de Registro, Compensación y Liquidación de Valores, S.A.U. (IBERCLEAR). Las acciones en que se divide el capital social de CAIXABANK están admitidas a cotización en las Bolsas de Valores de Barcelona, Bilbao, Madrid y Valencia, a través del Sistema de Interconexión Bursátil (Mercado Continuo).
Con fecha 1 de junio de 2017 CaixaBank comunicó la aprobación de una emisión de participaciones preferentes eventualmente convertibles en acciones de nueva emisión (Additional Tier 1) con exclusión del derecho de suscripción preferente por importe de 1.000 millones de euros cuyos términos quedaron fijados ese mismo día.
Con fecha 13 de marzo de 2018, CaixaBank comunicó una emisión de participaciones preferentes eventualmente convertibles en acciones de nueva emisión de CaixaBank (AT1) con exclusión del derecho de suscripción preferente por importe de 1.250 millones de euros.

Las participaciones preferentes son perpetuas, sin perjuicio de lo cual pueden ser amortizadas en determinadas circunstancias a opción de CaixaBank y, en cualquier caso, serán convertidas en acciones ordinarias de nueva emisión de la entidad si CaixaBank o el Grupo CaixaBank presentasen un ratio de capital de nivel 1 ordinario (Common Equity Tier 1 ratio o CET1), calculado con arreglo al Reglamento Europeo 575/2013, de 26 de junio, del Parlamento Europeo y del Consejo, sobre los requisitos prudenciales de las entidades de crédito y las empresas de inversión, inferior al 5,125%.
El precio de conversión de las participaciones preferentes será el mayor entre (i) la media de los precios medios ponderados por el volumen diario de la acción de CaixaBank correspondiente a los cinco días de cotización anteriores al día en que se anuncie que se ha producido el supuesto de conversión correspondiente, (ii) €2,803 (Floor Price), respecto a las preferentes emitidas en junio de 2017 y de 2,583€ (Floor Price) respecto a las emitidas en marzo de 2018 y (iii) el valor nominal de la acción de CaixaBank en el momento de la conversión (en la fecha de hoy, el valor nominal de la acción es de un euro (€1)).

A.2. Detalle los titulares directos e indirectos de participaciones significativas a la fecha de cierre del ejercicio, excluidos los consejeros:

Nombre o denominación social del accionista	% derechos de voto atribuidos a las acciones		% derechos de voto a través de instrumentos financieros		% total de derechos de voto
	Directo	Indirecto	Directo	Indirecto	
INVESCO LIMITED	0,00	1,99	0,00	0,00	1,99
BLACKROCK, INC	0,00	2,91	0,00	0,17	3,08
FUNDACIÓN BANCARIA LA CAIXA	0,00	40,00	0,00	0,00	40,00

Detalle de la participación indirecta:

Nombre o denominación social del titular indirecto	Nombre o denominación social del titular directo	% derechos de voto atribuidos a las acciones	% derechos de voto a través de instrumentos financieros	% total de derechos de voto
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, S.A.	0,04	0,00	0,04
BLACKROCK, INC	OTRAS ENTIDADES CONTROLADAS QUE INTEGRAN EL GRUPO BLACKROCK, INC	2,91	0,17	3,08
FUNDACIÓN BANCARIA LA CAIXA	CRITERIA CAIXA, S.A.U.	40,00	0,00	0,00

Indique los movimientos en la estructura accionarial más significativos acontecidos durante el ejercicio:

Movimientos más significativos

Accionista Fecha Descripción de la operación
Operación

BLACKROCK, INC 09/11/2018 Se ha descendido del 3% del capital Social
INVESCO LIMITED 21/11/2018 Se ha descendido del 2% del capital Social
INVESCO LIMITED 07/11/2018 Se ha superado el 2% del capital Social
INVESCO LIMITED 29/10/2018 Se ha descendido del 2% del capital Social
INVESCO LIMITED 25/10/2018 Se ha superado el 2% del capital Social
INVESCO LIMITED 06/09/2018 Se ha descendido del 2% del capital Social
INVESCO LIMITED 05/06/2018 Se ha superado el 2% del capital Social

Respecto a la situación de la participación de Fundación Bancaria “la Caixa” en CaixaBank, cabe informar que al cierre del ejercicio 2018, la Fundación Bancaria Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona (“la Caixa”) ostenta directamente 3.493 acciones y a través de CriteriaCaixa (sociedad controlada al 100% por la Fundación Bancaria) 2.392.575.212 acciones de CaixaBank.

Respecto a la situación de la participación de BlackRock, INC, cabe informar que su participación total al cierre del ejercicio es del 3,088% y corresponde al resultado de sumar el 2,915% de derechos de votos atribuidos a acciones al 0,173% de derechos de votos a través de instrumentos financieros, todo ello de manera indirecta. Y en relación con Invesco Limited, al cierre del ejercicio su participación es del 1,994% de derechos de votos atribuidos a acciones, de manera indirecta.

En relación con los movimientos en la estructura accionarial más significativos acaecidos durante el ejercicio 2018, además de las notificaciones de Invesco Limited que aparecen en el apartado A.2 de este Informe, cabe mencionar que BlackRock, INC ha realizado comunicaciones adicionales que se presentaron de manera voluntaria y que no traen causa los cruces de umbral, razón por la cual no se incluyen en el apartado A.2. sin perjuicio de que pueden ser consultadas en la página web de la CNMV.

A.3. Complete los siguientes cuadros sobre los miembros del consejo de administración de la sociedad, que posean derechos de voto sobre acciones de la sociedad:

Nombre o denominación social del consejero	% derechos de voto atribuidos a las acciones		% derechos de voto a través de instrumentos financieros		% total de derechos de voto	% derechos de voto que pueden ser transmitidos a través de instrumentos financieros	
	Directo	Indirecto	Directo	Indirecto		Directo	Indirecto
DON ANTONIO SÁINZ DE VICUÑA Y BARROSO	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
DON IGNACIO GARRALDA RUIZ DE VELASCO	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
DON ALAIN MINC	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
DON JOSÉ SERNA MASIÁ	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
DOÑA KORO USARRAGA UNSAIN	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
DON EDUARDO JAVIER SANCHIZ IRAZU	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
DOÑA MARÍA VERÓNICA FISAS VERGÉS	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
DON JUAN ROSELL LASTORTRAS	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
DON TOMÁS MUNIESA ARANTEGUI	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
DON ALEJANDRO GARCÍA-BRAGADO DALMAU	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
DON JORDI GUAL SOLÉ	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
DON FRANCESC XAVIER VIVES TORRENTS	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
DOÑA MARÍA AMPARO MORALEDA MARTÍNEZ	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

Nombre o denominación social del consejero	% derechos de voto atribuidos a las acciones		% derechos de voto a través de instrumentos financieros		% total de derechos de voto	% derechos de voto que pueden ser transmitidos a través de instrumentos financieros	
	Directo	Indirecto	Directo	Indirecto		Directo	Indirecto
DON 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
DON JOHN S. REED	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
DOÑA MARÍA TERESA BASSONS BONCOMPTE	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
DON JAVIER IBARZ ALEGRÍA	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

% total de derechos de voto en poder del consejo de administración	0,65

Detalle de la participación indirecta:

Nombre o denominación social del consejero	Nombre o denominación social del titular directo	% derechos de voto atribuidos a las acciones	% derechos de voto a través de instrumentos financieros	% total de derechos de voto	% derechos de voto que pueden ser transmitidos a través de instrumentos financieros
DON JOSÉ SERNA MASIÁ	DOÑA MARÍA SOLEDAD GARCÍA CONDE ANGOSO	0,00	0,00	0,00	0,00
DON JUAN ROSELL LASTORTRAS	CIVISLAR, S.A.	0,00	0,00	0,00	0,00
DON JUAN ROSELL LASTORTRAS	CONGOST PLASTICS, S.A.	0,00	0,00	0,00	0,00

A.4. Indique, en su caso, las relaciones de índole familiar, comercial, contractual o societaria que existan entre los titulares de participaciones significativas, en la medida en que sean conocidas por la sociedad, salvo que sean escasamente relevantes o deriven del giro o tráfico comercial ordinario, excepto las que se informen en el apartado A.6:

Nombre o denominación social relacionados	Tipo de relación	Breve descripción
Sin datos		

A.5. Indique, en su caso, las relaciones de índole comercial, contractual o societaria que existan entre los titulares de participaciones significativas, y la sociedad y/o su grupo, salvo que sean escasamente relevantes o deriven del giro o tráfico comercial ordinario:

Nombre o denominación social relacionados	Tipo de relación	Breve descripción
FUNDACIÓN BANCARIA LA CAIXA	Comercial	Existen relaciones comerciales y contractuales dentro del giro y tráfico comercial ordinario, cuyos principios reguladores están recogidos en el Protocolo Interno de Relaciones entre Fundación Bancaria "la Caixa", Criteria y CaixaBank. De conformidad con lo previsto en el Protocolo de Gestión de la Participación Financiera, la Fundación Bancaria, como matriz del Grupo "la Caixa", Criteria, como accionista directo, y CaixaBank, como sociedad cotizada, suscribieron el 22 de febrero de 2018 un nuevo Protocolo Interno de Relaciones y cuyos objetivos principales son, entre otros, gestionar las operaciones vinculadas, el derecho de adquisición preferente sobre el Monte de Piedad, la colaboración en RSC, el flujo de información adecuado que permita a la Fundación Bancaria "la Caixa" y Criteria y a CaixaBank la elaboración de sus estados financieros y el cumplimiento de obligaciones de información periódica y de supervisión frente a los organismos reguladores y de resolución.
FUNDACIÓN BANCARIA LA CAIXA	Contractual	Existen relaciones comerciales y contractuales dentro del giro y tráfico comercial ordinario, cuyos principios reguladores están recogidos en el Protocolo Interno de Relaciones entre Fundación Bancaria "la Caixa", Criteria y CaixaBank. De conformidad con lo previsto en el Protocolo de Gestión de la Participación Financiera, la Fundación Bancaria, como matriz del Grupo

Nombre o denominación social relacionados	Tipo de relación	Breve descripción
		"la Caixa", Criteria, como accionista directo, y CaixaBank, como sociedad cotizada, suscribieron el 22 de febrero de 2018 un nuevo Protocolo Interno de Relaciones y cuyos objetivos principales son, entre otros, gestionar las operaciones vinculadas, el derecho de adquisición preferente sobre el Monte de Piedad, la colaboración en RSC, el flujo de información adecuado que permita a la Fundación Bancaria "la Caixa" y Criteria y a CaixaBank la elaboración de sus estados financieros y el cumplimiento de obligaciones de información periódica y de supervisión frente a los organismos reguladores y de resolución.

A.6. Describa las relaciones, salvo que sean escasamente relevantes para las dos partes, que existan entre los accionistas significativos o representados en el consejo y los consejeros, o sus representantes, en el caso de administradores persona jurídica.

Explique, en su caso, cómo están representados los accionistas significativos. En concreto, se indicarán aquellos consejeros que hubieran sido nombrados en representación de accionistas significativos, aquellos cuyo nombramiento hubiera sido promovido por accionistas significativos, o que estuvieran vinculados a accionistas significativos y/o entidades de su grupo, con especificación de la naturaleza de tales relaciones de vinculación. En particular, se mencionará, en su caso, la existencia, identidad y cargo de miembros del consejo, o representantes de consejeros, de la sociedad cotizada, que sean, a su vez, miembros del órgano de administración, o sus representantes, en sociedades que ostenten participaciones significativas de la sociedad cotizada o en entidades del grupo de dichos accionistas significativos:

Nombre o denominación social del consejero o representante, vinculado	Nombre o denominación social del accionista significativo vinculado	Denominación social de la sociedad del grupo del accionista significativo	Descripción relación/cargo
DON ALEJANDRO GARCÍA-BRAGADO DALMAU	FUNDACIÓN BANCARIA LA CAIXA	CRITERIA CAIXA, S.A.U.	Vicepresidente I del Consejo de Administración de Criteria Caixa, S.A.U. Miembro del Consejo de Administración de Saba Infraestructuras, S.A.
DON IGNACIO GARRALDA RUIZ DE VELASCO	MUTUA MADRILEÑA AUTOMOVILISTA SOCIEDAD DE SEGUROS A PRIMA FIJA	MUTUA MADRILEÑA AUTOMOVILISTA SOCIEDAD DE SEGUROS A PRIMA FIJA	Presidente y Consejero Delegado de Mutua Madrileña Automovilista, Sociedad de Seguro a Prima Fija.
DOÑA NATALIA AZNÁREZ GÓMEZ	FUNDACIÓN BANCARIA CAJA NAVARRA,	FUNDACIÓN CAJA CANARIAS	Directora de la Fundación Caja Canarias.

Nombre o denominación social del consejero o representante, vinculado	Nombre o denominación social del accionista significativo vinculado	Denominación social de la sociedad del grupo del accionista significativo	Descripción relación/cargo
	FUNDACIÓN CAJA CANARIAS Y FUNDACIÓN CAJA DE BURG		
FUNDACIÓN CAJA CANARIAS	FUNDACIÓN BANCARIA CAJA NAVARRA, FUNDACIÓN CAJA CANARIAS Y FUNDACIÓN CAJA DE BURG	FUNDACIÓN BANCARIA CAJA NAVARRA, FUNDACIÓN CAJA CANARIAS Y FUNDACIÓN CAJA DE BURG	N.A.

A.7. Indique si han sido comunicados a la sociedad pactos parasociales que la afecten según lo establecido en los artículos 530 y 531 de la Ley de Sociedades de Capital. En su caso, descríbalos brevemente y relacione los accionistas vinculados por el pacto:

[√] Sí
[ ] No

Intervinientes del pacto parasocial	% de capital social afectado	Breve descripción del pacto	Fecha de vencimiento del pacto, si la tiene
FUNDACIÓN CAJA DE BURGOS, FUNDACIÓN BANCARIA, FUNDACIÓN BANCARIA CAJA NAVARRA, FUNDACIÓN CAJA CANARIAS, FUNDACIÓN LA CAIXA	40,63	Tras la fusión por absorción de Banca Cívica por CaixaBank, los accionistas: Fundación Bancaria "la Caixa", y Caja Navarra (actualmente Fundación Bancaria Caja Navarra), Cajasol (actualmente Fundación Cajasol), Caja Canarias (actualmente Fundación Caja Canarias) y Caja de Burgos (actualmente Caja de Burgos, Fundación Bancaria), ("las Fundaciones", en adelante) suscribieron el 1 de agosto de 2012 el Pacto de Accionistas cuyo objeto era regular las relaciones de "las Fundaciones" y la Fundación Bancaria "la Caixa" como accionistas de CaixaBank, y sus recíprocas relaciones de cooperación así como con CaixaBank, con el fin de reforzar sus respectivas actuaciones en torno a éste y apoyar en su control a la Fundación Bancaria "la Caixa".	1 de agosto de 2020 Véase Nota en el Apartado H.

Indique si la sociedad conoce la existencia de acciones concertadas entre sus accionistas. En su caso, descríbalas brevemente:

[ ] Sí
[√] No

La sociedad no tiene conocimiento de la existencia de acciones concertadas entre sus accionistas.

En el caso de que durante el ejercicio se haya producido alguna modificación o ruptura de dichos pactos o acuerdos o acciones concertadas, indíquelo expresamente:

El 29 de octubre de 2018, se comunicó mediante Hecho Relevante que habían quedado suscritas, por todas las partes, las modificaciones del Acuerdo de Integración entre CaixaBank y Banca Cívica, S.A., y del Pacto de Accionistas de CaixaBank. La modificación tiene por objeto principal clarificar su contenido en relación con determinados compromisos asumidos por la Fundación Bancaria "la Caixa" para dar cumplimiento a las condiciones aprobadas en marzo de 2016 por el Consejo de Supervisión del BCE para la desconsolidación a efectos prudenciales de Criteria en CaixaBank, cuyo cumplimiento supuso una reducción de la participación de la Fundación Bancaria y la consiguiente pérdida de control de CaixaBank.

Asimismo, el 4 de octubre de 2018, mediante acuerdo de modificación suscrito entre "las Fundaciones" y Fundación Bancaria "la Caixa, el Pacto ha sido modificado, habiendo manifestado la Fundación Cajasol su voluntad de dejar sin efecto en lo que a ella se refiere el Acuerdo de Integración entre CaixaBank, S.A., y Banca Cívica, S.A., una vez transcurridos seis años desde su firma.

Asimismo ha sido modificado el Expositivo III, la Cláusula 1 "Objeto del Pacto de Accionistas" para suprimir la mención "para apoyar en su control a la Fundación Bancaria "La Caixa", la Cláusula 3 "Consejos Asesores Territoriales". Se ha eliminado la Cláusula 5 "Derecho de Adquisición Preferente" de forma que su redacción ha quedado sin efecto. Asimismo ha quedado sin efecto el párrafo tercero de la Cláusula sexta "Vigencia del Pacto de Accionistas"
Se mantiene la vigencia de los compromisos en materia de Obra Social conjunta entre las Fundaciones y la Fundación Bancaria "la Caixa" con el mismo contenido y alcance que hasta ahora, con excepción de los compromisos entre Cajasol y la Fundación Bancaria "la Caixa", manteniéndose vigentes en este caso, únicamente los comprometidos en la fecha de dicho documento, y hasta la finalización de los mismos.

Se mantiene asimismo la vigencia de los Consejos Asesores Territoriales de carácter consultivo para Canarias, Navarra y Castilla y León.

A.8. Indique si existe alguna persona física o jurídica que ejerza o pueda ejercer el control sobre la sociedad de acuerdo con el artículo 5 de la Ley del Mercado de Valores. En su caso, identifíquela:

[ ] Sí
[√] No

A.9. Complete los siguientes cuadros sobre la autocartera de la sociedad:

A fecha de cierre del ejercicio:

Número de acciones directas	Número de acciones indirectas(*)	% total sobre capital social
2.608.240	204.314	0,04

(*) A través de:

Nombre o denominación social del titular directo de la participación	Número de acciones directas
CAIXABANK ASSET MANAGEMENT, SGIIC, S.A.U	6.905
VIDACAIXA, S.A. DE SEGUROS Y REASEGUROS	26.880
MICROBANK	2.971
BPI	167.558
Total	204.314

A.10. Detalle las condiciones y plazo del mandato vigente de la junta de accionistas al consejo de administración para emitir, recomprar o transmitir acciones propias:

La Junta General del 28 de abril de 2016 acordó autorizar al Consejo de Administración para que, de acuerdo con lo dispuesto en los artículos 146 y 509 de la Ley de Sociedades de Capital, pueda proceder a la adquisición derivativa de acciones propias, tanto directa como indirectamente a través de sus sociedades dependientes, en los siguientes términos:

- La adquisición podrá realizarse a título de compraventa, permuta, dación en pago o cualquier otra permitida por la ley, en una o varias veces, siempre que el valor nominal de las acciones adquiridas, sumadas al de las que ya posea la Sociedad, no excedan del 10% del capital suscrito.
- Cuando la adquisición sea onerosa, el precio o contravalor será el precio de cierre de las acciones de la Sociedad en el Mercado Continuo del día inmediatamente anterior a la adquisición, con una variación máxima, al alza o a la baja, del 15%.

El plazo de vigencia de la autorización es de cinco años desde la adopción del acuerdo por la Junta General de Accionistas.
Asimismo, y a los efectos previstos en el párrafo segundo del apartado a) del artículo 146.1 de la Ley de Sociedades de Capital, se acordó otorgar expresa autorización para la adquisición de acciones de la Sociedad por parte de cualquiera de las sociedades dependientes en los mismos términos del acuerdo.

Las acciones que se adquieran como consecuencia de dicha autorización podrán destinarse tanto a su enajenación o amortización como a la aplicación de los sistemas retributivos contemplados en el párrafo tercero del apartado a) del artículo 146 de la Ley de Sociedades de Capital, pudiendo destinarse a la entrega a los empleados y administradores de la Sociedad o de su grupo.

El Consejo de Administración queda facultado para delegar la presente autorización en la persona o personas que crea conveniente.
Todo ello con los restantes límites y requisitos exigidos por la Ley de Sociedades de Capital y demás normativa aplicable, dejando sin efecto en la parte no utilizada, la anterior autorización vigente, aprobada en la Junta General de 19 de abril de 2012.

El Consejo de Administración, el 28 de enero de 2016, acordó fijar el criterio de intervención en autocartera sobre la base de un nuevo sistema de alertas de acuerdo con la habilitación contemplada en el artículo 46 del Reglamento Interno de Conducta para delimitar la discrecionalidad en la gestión de la autocartera por parte del área separada.

A.11. Capital flotante estimado:

	%
Capital flotante estimado	54,21

A.12. Indique si existe cualquier restricción (estatutaria, legislativa o de cualquier índole) a la transmisibilidad de valores y/o cualquier restricción al derecho de voto. En particular, se comunicará la existencia de cualquier tipo de restricciones que puedan dificultar la toma de control de la sociedad mediante la adquisición de sus acciones en el mercado, así como aquellos regímenes de autorización o comunicación previa que, sobre las adquisiciones o transmisiones de instrumentos financieros de la compañía, le sean aplicables por normativa sectorial.

[ ] Sí
[√] No

A.13. Indique si la junta general ha acordado adoptar medidas de neutralización frente a una oferta pública de adquisición en virtud de lo dispuesto en la Ley 6/2007.

[ ] Sí
[√] No

En su caso, explique las medidas aprobadas y los términos en que se producirá la ineficiencia de las restricciones:

A.14. Indique si la sociedad ha emitido valores que no se negocian en un mercado regulado de la Unión Europea.

[ ] Sí
[√] No

En su caso, indique las distintas clases de acciones y, para cada clase de acciones, los derechos y obligaciones que confiera:

B. JUNTA GENERAL

B.1. Indique y, en su caso detalle, si existen diferencias con el régimen de mínimos previsto en la Ley de Sociedades de Capital (LSC) respecto al quórum de constitución de la junta general:

[ ] Sí
[√] No

B.2. Indique y, en su caso, detalle si existen diferencias con el régimen previsto en la Ley de Sociedades de Capital (LSC) para la adopción de acuerdos sociales:

[ ] Sí
[√] No

B.3. Indique las normas aplicables a la modificación de los estatutos de la sociedad. En particular, se comunicarán las mayorías previstas para la modificación de los estatutos, así como, en su caso, las normas previstas para la tutela de los derechos de los socios en la modificación de los estatutos.

Respecto a la modificación de los Estatutos, la regulación societaria de CaixaBank contempla básicamente los mismos límites y condiciones establecidos en la Ley de Sociedades de Capital.
Respecto a las normas para la tutela de los derechos de los socios en la modificación de los estatutos se aplica lo dispuesto en la Ley de Sociedades de Capital.

Asimismo, por su condición de entidad de crédito, y de acuerdo con lo establecido en el artículo 10 del Real Decreto 84/2015, de 13 de febrero, la modificación de los estatutos sociales de CaixaBank está sujeta al procedimiento de autorización y registro establecido en dicha regulación. Sin perjuicio de lo anterior, cabe mencionar que ciertas modificaciones (entre otras, el cambio del domicilio social dentro del territorio nacional, el aumento de capital social o la incorporación textual de preceptos legales o reglamentarios de carácter imperativo o prohibitivo, o para cumplir resoluciones judiciales o administrativas) no están sujetas al procedimiento de autorización aunque deben en todo caso ser comunicadas al Banco de España para su constancia en el Registro de Entidades de Crédito.

B.4. Indique los datos de asistencia en las juntas generales celebradas en el ejercicio al que se refiere el presente informe y los de los dos ejercicios anteriores:

	Datos de asistencia				
Fecha junta general	% de presencia física	% en representación	% voto a distancia		Total
			Voto electrónico	Otros	
06/04/2017	42,54	24,43	0,03	1,25	68,25
De los que Capital flotante	1,89	17,12	0,03	1,25	20,29
06/04/2018	41,48	23,27	0,03	0,23	65,01
De los que Capital flotante	3,78	19,57	0,03	0,23	23,61

La información sobre la participación del capital flotante es aproximada dado que los accionistas significativos extranjeros ostentan su participación a través de nominees.

B.5. Indique si en las juntas generales celebradas en el ejercicio ha habido algún punto del orden del día que, por cualquier motivo, no haya sido aprobado por los accionistas:

[ ] Sí
[√] No

B.6. Indique si existe alguna restricción estatutaria que establezca un número mínimo de acciones necesarias para asistir a la junta general, o para votar a distancia:

[√] Sí
[ ] No

Número de acciones necesarias para asistir a la junta general	1.000
Número de acciones necesarias para votar a distancia	1

Todos los accionistas que sean titulares de un mínimo de mil (1.000) acciones, a título individual o en agrupación con otros accionistas, podrán asistir físicamente a la Junta General.

Será requisito para asistir a la Junta General que el accionista tenga inscrita la titularidad de sus acciones en el correspondiente registro de anotaciones en cuenta, con al menos cinco (5) días de antelación a aquél en que haya de celebrarse la Junta. Quedan a salvo los supuestos

específicos en los que alguna ley aplicable a la sociedad establezca un régimen que resulte incompatible. A cada accionista que, según lo dispuesto anteriormente, pueda asistir le será facilitada la correspondiente tarjeta de asistencia que sólo podrá ser suplida mediante un certificado de legitimación que acredite el cumplimiento de los requisitos de asistencia.

B.7. Indique si se ha establecido que determinadas decisiones, distintas a las establecidas por Ley, que entrañan una adquisición, enajenación, la aportación a otra sociedad de activos esenciales u otras operaciones corporativas similares, deben ser sometidas a la aprobación de la junta general de accionistas:

[ ] Sí
[√] No

B.8. Indique la dirección y modo de acceso a la página web de la sociedad a la información sobre gobierno corporativo y otra información sobre las juntas generales que deba ponerse a disposición de los accionistas a través de la página web de la Sociedad:

La información sobre gobierno corporativo de CaixaBank está disponible en la web corporativa de la Sociedad (www.caixabank.com) en el apartado de "Información para Accionistas e Inversores", subapartado de "Gobierno corporativo y política de remuneraciones" a través de la siguiente dirección web:
https://www.caixabank.com/informacionparaaccionistaseinversores/gobiernocorporativo_es.html
En el caso de la información específica sobre las juntas generales, la misma se puede acceder a través de un link individualmente identificado "Junta General de Accionistas", en el subapartado de "Gobierno corporativo y política de remuneraciones" y se puede acceder a través de la siguiente dirección web:
https://www.caixabank.com/informacionparaaccionistaseinversores/gobiernocorporativo/juntageneralaccionistas_es.html
Asimismo, cabe mencionar que con ocasión de la convocatoria de una Junta General, se habilita temporalmente en la página inicial de la web de CaixaBank un "banner" específico y destacado que da acceso directo a la información para la Junta convocada. Finalmente, es importante dejar constancia de la existencia en la parte inferior de la web corporativa de CaixaBank de un apartado de "Enlaces Directos", entre los que se encuentra el link "Junta General de Accionistas" que permite el acceso directo a la información de las juntas generales de accionistas de CaixaBank de forma continuada.

C. ESTRUCTURA DE LA ADMINISTRACION DE LA SOCIEDAD

C.1. Consejo de administración

C.1.1 Número máximo y mínimo de consejeros previstos en los estatutos sociales y el número fijado por la junta general:

Número máximo de consejeros	22
Número mínimo de consejeros	12
Número de consejeros fijado por la junta	18

La Junta General del 28 abril de 2016 adoptó el acuerdo de fijar en 18 el número de miembros del Consejo de Administración.

C.1.2 Complete el siguiente cuadro con los miembros del consejo:

Nombre o denominación social del consejero	Representante	Categoría del consejero	Cargo en el consejo	Fecha primer nombramiento	Fecha último nombramiento	Procedimiento de elección
DOÑA KORO USARRAGA UNSAIN		Independiente	CONSEJERO	30/06/2016	06/04/2017	ACUERDO JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS
DON JOSÉ SERNA MASIÁ		Dominical	CONSEJERO	30/06/2016	06/04/2017	ACUERDO JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS
DON EDUARDO JAVIER SANCHIZ IRAZU		Independiente	CONSEJERO	21/09/2017	06/04/2018	ACUERDO JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS
DON ANTONIO SÁINZ DE VICUÑA Y BARROSO		Independiente	CONSEJERO	01/03/2014	24/04/2014	ACUERDO JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS
DON JUAN ROSELL LASTORTRAS		Independiente	CONSEJERO	06/09/2007	24/04/2014	ACUERDO JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS
DON JOHN S. REED		Independiente	CONSEJERO	03/11/2011	19/04/2012	ACUERDO JUNTA

Nombre o denominación social del consejero	Representante	Categoría del consejero	Cargo en el consejo	Fecha primer nombramiento	Fecha último nombramiento	Procedimiento de elección
						GENERAL DE ACCIONISTAS
DOÑA MARÍA AMPARO MORALEDA MARTÍNEZ		Independiente	CONSEJERO	24/04/2014	24/04/2014	ACUERDO JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS
DON ALAIN MINC		Independiente	CONSEJERO	06/09/2007	24/04/2014	ACUERDO JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS
DON IGNACIO GARRALDA RUIZ DE VELASCO		Dominical	CONSEJERO	06/04/2017	06/04/2017	ACUERDO JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS
DON ALEJANDRO GARCÍA-BRAGADO DALMAU		Dominical	CONSEJERO	01/01/2017	06/04/2017	ACUERDO JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS
DOÑA MARÍA VERÓNICA FISAS VERGÉS		Independiente	CONSEJERO	25/02/2016	28/04/2016	ACUERDO JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS
DOÑA MARÍA TERESA BASSONS BONCOMPTE		Dominical	CONSEJERO	26/06/2012	26/06/2012	ACUERDO JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS
FUNDACIÓN CAJA CANARIAS	DOÑA NATALIA AZNÁREZ GÓMEZ	Dominical	CONSEJERO	23/02/2017	06/04/2017	ACUERDO JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS
DON GONZALO GORTÁZAR ROTAECHE		Ejecutivo	CONSEJERO DELEGADO	30/06/2014	23/04/2015	ACUERDO JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS
DON TOMÁS MUNIESA ARANTEGUI		Dominical	VICEPRESIDENTE	01/01/2018	06/04/2018	ACUERDO JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS
DON JORDI GUAL SOLÉ		Dominical	PRESIDENTE	30/06/2016	06/04/2017	ACUERDO JUNTA

Nombre o denominación social del consejero	Representante	Categoría del consejero	Cargo en el consejo	Fecha primer nombramiento	Fecha último nombramiento	Procedimiento de elección
						GENERAL DE ACCIONISTAS
DON FRANCESC XAVIER VIVES TORRENTS		Independiente	CONSEJERO COORDINADOR INDEPENDIENTE	05/06/2008	23/04/2015	ACUERDO JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS
DON JAVIER IBARZ ALEGRÍA		Dominical	CONSEJERO	26/06/2012	26/06/2012	ACUERDO JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS

Número total de consejeros	18

Indique las bajas que, ya sea por dimisión, destitución o por cualquier otra causa, se hayan producido en el consejo de administración durante el periodo sujeto a información:

Nombre o denominación social del consejero	Categoría del consejero en el momento del cese	Fecha del último nombramiento	Fecha de baja	Comisiones especializadas de las que era miembro	Indique si la baja se ha producido antes del fin del mandato
Sin datos		//	//		

C.1.3 Complete los siguientes cuadros sobre los miembros del consejo y su distinta categoría:

CONSEJEROS EJECUTIVOS		
Nombre o denominación social del consejero	Cargo en el organigrama de la sociedad	Perfil
DON GONZALO GORTÁZAR ROTAECHE	Consejero Delegado	Gonzalo Gortázar, nacido en Madrid en 1965, es Consejero Delegado de CaixaBank desde junio de 2014. Licenciado en Derecho y en Ciencias Empresariales por la Universidad Pontificia Comillas (ICADE) y Máster en Business Administration with distinction por INSEAD. Actualmente es Presidente de VidaCaixa y Consejero de Banco BPI. Fue Director General de Finanzas de CaixaBank hasta su nombramiento como Consejero Delegado en junio de 2014. Previamente fue Consejero Director General de Criteria CaixaCorp entre 2009 y Junio de 2011. Desde 1993 a 2009 trabajó en Morgan Stanley en Londres y en Madrid, donde ocupó diversos cargos en la división de Banca de Inversión liderando el Grupo de Instituciones Financieras en Europa hasta mediados del año 2009, momento en el que se incorporó a Criteria. Con anterioridad desempeñó diversas responsabilidades en Bank of America en Banca Corporativa y de Inversión. Ha sido Vicepresidente Primero de Repsol y

CONSEJEROS EJECUTIVOS		
Nombre o denominación social del consejero	Cargo en el organigrama de la sociedad	Perfil
		Consejero de Grupo Financiero Inbursa, Erste Bank, SegurCaixa Adeslas, Abertis, Port Aventura y Saba.

Número total de consejeros ejecutivos	1
% sobre el total del consejo	5,56

CONSEJEROS EXTERNOS DOMINICALES		
Nombre o denominación social del consejero	Nombre o denominación del accionista significativo a quien representa o que ha propuesto su nombramiento	Perfil
DON JORDI GUAL SOLÉ	FUNDACIÓN BANCARIA LA CAIXA	Jordi Gual Solé, nacido en Lleida el año 1957, es Presidente de CaixaBank desde el año 2016. Es Doctor en Economía (1987) por la Universidad de California (Berkeley), Catedrático de Economía de IESE Business School y Research Fellow del Center for Economic Policy Research (CEPR) de Londres. Actualmente es miembro del Consejo de Administración de Telefónica y miembro del Consejo de Vigilancia de Erste Group Bank. Asimismo, es miembro del Market Monitoring Group del Institute of International Finance (IIF), Presidente de FEDEA, Vicepresidente del Círculo de Economía y de la Fundación Cotec para la Innovación, y miembro de los Patronatos de la Fundación CEDE, la Institució Cultural del CIC y el Real Instituto Elcano. Antes de asumir la Presidencia de CaixaBank, era Economista Jefe y Director Ejecutivo de Planificación Estratégica y Estudios de CaixaBank y Director General de Planificación y Desarrollo Estratégico de CriteriaCaixa. Se incorporó al grupo "la Caixa" en 2005. Ha sido miembro del Consejo de Administración de Repsol, Consejero Económico en la Dirección General de Asuntos Económicos y Financieros en la Comisión Europea en Bruselas y profesor visitante en la Universidad de California (Berkeley), la Université Libre de Bruxelles y la Barcelona Graduate School of Economics. Jordi Gual ha publicado ampliamente sobre temas bancarios, integración europea, regulación y política de competencia. En 1999 fue galardonado con el premio de investigación del European Investment Bank, y en 1979 con el Premio Extraordinario de Licenciatura en Ciencias Económicas y Empresariales. También recibió una beca Fullbright.
DON TOMÁS MUNIESA ARANTEGUI	FUNDACIÓN BANCARIA LA CAIXA	Tomás Muniesa, nacido en Barcelona en 1952; es Vicepresidente de CaixaBank desde abril 2018. Licenciado en Ciencias Empresariales y Máster en Dirección de Empresas por ESADE. En el año 1976 ingresó en "la Caixa", siendo nombrado en 1992 Director General Adjunto y

CONSEJEROS EXTERNOS DOMINICALES		
Nombre o denominación social del consejero	Nombre o denominación del accionista significativo a quien representa o que ha propuesto su nombramiento	Perfil
		en 2011 Director General del Grupo Asegurador y Gestión de Activos de CaixaBank, hasta noviembre de 2018. Ha sido Vicepresidente Ejecutivo y CEO de VidaCaixa desde 1997 hasta noviembre de 2018. En la actualidad ostenta los cargos de Vicepresidente de CaixaBank, VidaCaixa y SegurCaixa Adeslas. Es, además, miembro del Patronato de ESADE Fundación y Consejero de Allianz Portugal. Con anterioridad, fue Presidente de MEFF (Sociedad Rectora de Productos Derivados), Vicepresidente de BME (Bolsas y Mercados Españoles), Vicepresidente 2º de UNESPA, Consejero y Presidente de la Comisión de Auditoría del Consorcio de Compensación de Seguros, Consejero de Vithas Sanidad SL y Consejero Suplente del Grupo Financiero Inbursa en México.
FUNDACIÓN CAJA CANARIAS	FUNDACIONES FIRMANTES DEL PACTO DE ACCIONISTAS	Natalia Aznárez Gómez nacida en Santa Cruz de Tenerife en 1964, es la representante de la Fundación CajaCanarias en el Consejo de Administración de CaixaBank desde febrero de 2017. Licenciada en Ciencias empresariales en Dirección Comercial por la Universidad de Málaga y diplomada en el mismo campo en las especialidades de contabilidad y finanzas por la Universidad de La Laguna. Ha sido profesora de contabilidad y finanzas en la Universidad de La Laguna. Comienza su actividad profesional colaborando con la Dirección General de REA METAL WINDOWS para iniciar la distribución de sus productos en España. En 1990 inicia su actividad en del departamento de marketing de CajaCanarias. En 1993 dirige el Segmento de Particulares de Caja Canarias, participando en el desarrollo de productos financieros y lanzamiento de campañas, desarrollo e implantación del CRM, servicio de Banca Personal y Privada. Posteriormente asume la dirección del área de marketing. En el año 2008 es designada Subdirectora de CajaCanarias, liderando la gestión de los recursos humanos de la entidad, y asume en el año 2010 la Dirección General Adjunta de CajaCanarias. Tras el traspaso de activos y pasivos a Banca Cívica, asume la Dirección General de CajaCanarias como entidad financiera con ejercicio indirecto. Transformada la entidad financiera en fundación, ejerce como Directora General de la misma hasta el 30 de junio de 2016. Ha participado activamente en diversas comisiones del sector de Cajas de Ahorros (Comisión Ejecutiva de la ACARL, Comisión de Marketing de Euro6000, Comisión de Marketing de CECA, Comisión de Recursos Humanos de CECA, entre otras) y ha desempeñado diversos puestos en Fundaciones. Actualmente es presidenta de la Comisión de Control del Plan de pensiones de empleados de CajaCanarias, vicepresidenta de la Fundación Cristino de Vera, secretaria de la Fundación para el

CONSEJEROS EXTERNOS DOMINICALES		
Nombre o denominación social del consejero	Nombre o denominación del accionista significativo a quien representa o que ha propuesto su nombramiento	Perfil
		Desarrollo y Formación Empresarial CajaCanarias y Directora de la Fundación CajaCanarias.
DON ALEJANDRO GARCÍA-BRAGADO DALMAU	FUNDACIÓN BANCARIA LA CAIXA	Nacido en Girona en 1949, es miembro del Consejo de Administración de CaixaBank desde enero de 2017. Licenciado en Derecho por la Universidad de Barcelona, ganó las oposiciones de Abogado del Estado en 1974, siendo destinado primero a Castellón de la Plana y después, a finales de 1975, a Barcelona. En 1984 solicita la excedencia y pasa a prestar servicios en la Bolsa de Barcelona donde desempeña el cargo de Asesor Jurídico y a partir de 1989, cuando la Bolsa se transforma en Sociedad, es nombrado Secretario del Consejo de Administración, manteniendo también actividad profesional como abogado en ejercicio. En 1994 deja la Bolsa de Barcelona concentrándose en el ejercicio de la abogacía, asesorando de forma permanente a "la Caixa", de la que es nombrado Vicesecretario del Consejo de Administración en 1995 y Secretario del Consejo de Administración en 2003, siendo nombrado en 2004 Director Adjunto y en 2005 Director Ejecutivo. Desde junio de 2014 a diciembre de 2016 fue Vicepresidente y Vicesecretario del Patronato de la Fundación Bancaria Caixa d'Estalvis i Pensions de Barcelona, "la Caixa". En CaixaBank, ejerció como Secretario (no miembro) del Consejo de Administración de mayo de 2009 a diciembre de 2016 y como Secretario General de julio de 2011 a mayo de 2014. Fue Secretario del Consejo de Administración, además de otras, de La Maquinista Terrestre y Marítima, SA; Intelhorce; Hilaturas Gossipyum; Abertis Infraestructuras, SA; Inmobiliaria Colonial, SA; y Sociedad General de Aguas de Barcelona, SA. Ha sido Consejero de Gas Natural SDG, SA desde septiembre de 2016 hasta mayo de 2018. Actualmente es Vicepresidente Primero de CriteriaCaixa desde junio de 2014 y consejero de Saba Infraestructuras desde junio 2018.
DON IGNACIO GARRALDA RUIZ DE VELASCO	MUTUA MADRILEÑA AUTOMOVILISTA SOCIEDAD DE SEGUROS A PRIMA FIJA	Ignacio Garralda Ruiz de Velasco, nacido en Madrid en 1951, es Consejero de CaixaBank desde el año 2017. Licenciado en Derecho por la Universidad Complutense de Madrid. Es Notario en excedencia desde 1989. Inició su carrera profesional como Corredor Colegiado de Comercio, de 1976 a 1982, año en que pasó a Agente de Cambio y Bolsa del Ilustre Colegio de Agentes de Cambio y Bolsa de Madrid hasta 1989. Fue socio Fundador de AB Asesores Bursátiles, S.A, Sociedad en la que ocupó el cargo de Vicepresidente hasta 2001, Vicepresidente de Morgan Stanley Dean Witter, SV, S.A. de 1999 a 2001 y Presidente de Bancoval, S.A. entre 1994 y 1996. Entre 1991 y 2009 fue Consejero de la Sociedad Rectora de la Bolsa de Madrid. Actualmente es Presidente y Consejero Delegado de Mutua Madrileña Automovilista. Es miembro

CONSEJEROS EXTERNOS DOMINICALES		
Nombre o denominación social del consejero	Nombre o denominación del accionista significativo a quien representa o que ha propuesto su nombramiento	Perfil
		del Consejo de Administración desde 2002 y miembro de la Comisión Ejecutiva desde 2004, ejerciendo actualmente como su Presidente, así como de la Comisión de Inversiones. Es Vicepresidente 1º de Bolsas y Mercados Españoles (BME), miembro del Consejo de Administración de Endesa S.A. ejerciendo como Presidente de su Comisión de Auditoría desde 2016. Además es Presidente de la Fundación Mutua Madrileña, miembro del Patronato de la Fundación Princesa de Asturias, del Museo Reina Sofía, de Pro Real Academia Española y de la Fundación de Ayuda contra la Drogadicción.
DON JOSÉ SERNA MASIÁ	FUNDACIÓN BANCARIA LA CAIXA	José Serna Masiá nacido en Albacete en 1942, es miembro del Consejo de Administración de CaixaBank desde julio de 2016. Licenciado en Derecho por la Universidad Complutense de Madrid en 1964, inició su actividad profesional en la asesoría jurídica de Butano, S.A. (1969/70). En 1971 ingresó en el Cuerpo de Abogados del Estado, prestando sus servicios en la Abogacía del Estado de Salamanca y en los Ministerios de Educación y Ciencia y Hacienda. Posteriormente se incorporó a los servicios contenciosos del Estado en la Audiencia Territorial de Madrid (actualmente Tribunal Superior de Justicia) hasta que pasó a la situación de excedencia en 1983. De 1983 a 1987 fue Asesor Jurídico de la Bolsa de Madrid. En 1987 obtuvo plaza como Agente de Cambio y Bolsa en la Bolsa de Barcelona, siendo elegido Secretario de su Junta Sindical. Participó en la reforma bursátil de 1988 como Presidente de la Sociedad Promotora de la nueva Bolsa de Barcelona y también como vocal de la Comisión Consultiva de la recién creada Comisión Nacional del Mercado de Valores. En 1989 fue elegido Presidente de la Bolsa de Barcelona, cargo que desempeñó durante dos mandatos consecutivos hasta 1993. De 1991 a 1992 fue Presidente de la Sociedad de Bolsas de España, que agrupa a las cuatro Bolsas Españolas, y Vicepresidente del Mercado Español de Futuros Financieros radicado en Barcelona. Fue también Vicepresidente de la Fundación Barcelona Centro Financiero y de la Sociedad de Valores y Bolsa Interdealers, S.A. En 1994 se incorporó como Agente de Cambio y Bolsa al Colegio Oficial de Corredores de Comercio de Barcelona. Formó parte del Consejo de Administración de ENDESA durante los años 2000 a 2007. Fue asimismo vocal de su Comisión de Control y Auditoría, presidiéndola de 2006 a 2007. Fue también consejero de las sociedades ENDESA Diversificación y ENDESA Europa. Ha sido Notario de Barcelona de 2000 a 2013.
DON JAVIER IBARZ ALEGRÍA	FUNDACIÓN BANCARIA LA CAIXA	Javier Ibarz Alegría nacido en Barcelona en 1953, es miembro del Consejo de Administración de CaixaBank desde el año 2012. Ha sido consejero general y vocal del Consejo de Administración de la Caja

CONSEJEROS EXTERNOS DOMINICALES		
Nombre o denominación social del consejero	Nombre o denominación del accionista significativo a quien representa o que ha propuesto su nombramiento	Perfil
		de Ahorros y Pensiones de Barcelona ("la Caixa") hasta junio de 2014 y patrono de la Fundación "laCaixa" hasta octubre de 2014. Desde 2014 es miembro del Consejo de Administración de VidaCaixa. Es ingeniero industrial por la Escuela Técnica Superior de Ingenieros Industriales de Terrassa. Máster Universitario en Ingeniería Industrial. Ha realizado el Programa Superior de Negocios y Alta Dirección en el IAD. Desde el año 2013 posee la acreditación de técnico competente en elaboración de Planes de Autoprotección. En el año 2002 obtuvo el título de Environmental System Manager por le European Organization for Quality, y ha efectuado múltiples cursos de post-grado en Obra Civil, Estructuras, Instalaciones Industriales, de Urbanización e Infraestructuras. Ha realizado diversos Cursos sobre formación de consejeros. Ha ejercido liberalmente desde 1982, como ingeniero industrial. Desde 1993 hasta finales de 2013 ha sido sucesivamente Director de área de Producto y de i+D+I, del Area de Operaciones y finalmente asimilado a Director General en empresa líder internacional en la protección solar. Desde 2003 es Director General y socio fundador de la sociedad especializada en ingeniería y asesoramiento industrial, en infraestructuras y urbanización, gestión medioambiental, y packaging EIGMA, S.L. Desde 1994 es Director responsable de Seguridad e Instalaciones y del Plan de Emergencia del Teatre Fortuny de Reus. Ha realizado diversas publicaciones de artículos y conferencias sobre la Influencia de la Protección Solar y el Ahorro Energético, sobre Sistemas de protección Solar, así como ponencias sobre Medioambiente y la Gestión Medioambiental.
DOÑA MARÍA TERESA BASSONS BONCOMPTE	FUNDACIÓN BANCARIA LA CAIXA	Maria Teresa Bassons Boncompte nacida en Cervelló en 1957, es miembro del Consejo de Administración de CaixaBank desde junio de 2012. Miembro del Comité Consultivo de Caixa Capital Risc hasta junio de 2018. Licenciada en Farmacia por la Universidad de Barcelona (1980) y Especialista en Farmacia Hospitalaria. Ejerce su actividad profesional como titular de Oficina de Farmacia. Es vocal del Comité Ejecutivo de la Cámara de Comercio de Barcelona desde el año 2002 y Presidenta de la Comisión de Empresas del sector de la salud, de la misma institución. Es vocal del Consejo de Administración de Bassline, S.L. y Administradora de TERBAS XXI, S.L. Consejera de Laboratorios Ordesa desde enero de 2018. Miembro de la Comisión científica de Oncolliga. Ha sido vocal del Consejo de Administración de Criteria CaixaHolding desde julio de 2011 hasta mayo de 2012, consejera general de Caixa d'Estalvis i Pensions de Barcelona "la Caixa" de abril de 2005 hasta junio de 2014, miembro del Consejo de Administración de "la Caixa" desde abril de 2009 hasta junio de 2014 y Patrona de la Fundación

CONSEJEROS EXTERNOS DOMINICALES		
Nombre o denominación social del consejero	Nombre o denominación del accionista significativo a quien representa o que ha propuesto su nombramiento	Perfil
		Bancaria Caixa d'Estalvis i Pensions de Barcelona "la Caixa" desde junio de 2014 hasta junio de 2016. Ha sido también Vicepresidenta del Collegi Oficial de Farmacèutics de Barcelona (1997-2004) y Secretaria General del Consell de Collegis de Farmacèutics de Catalunya (2004-2008). Miembro del Consejo Asesor sobre Tabaquismo del Departament de Salut de la Generalitat de Catalunya (1997-2006) y del Comité Asesor de Bioética de la Generalitat de Catalunya (2005-2008). Ha sido directora del Congreso- Muestra INFARMA en la Fira de Barcelona en las ediciones de 1995 y 1997, y directora de las publicaciones "Circular Farmacéutica" y "l'Informatiu del COFB" durante doce años. El Consejo General de Colegios de Farmacéuticos de España le otorgó, en 2008, la Medalla al Mérito Profesional. Es también académica de la Real Academia de Farmacia de Cataluña.

Número total de consejeros dominicales	8
% sobre el total del consejo	44,44

CONSEJEROS EXTERNOS INDEPENDIENTES	
Nombre o denominación social del consejero	Perfil
DOÑA MARÍA VERÓNICA FISAS VERGÉS	Verónica Fisas, nacida en Barcelona en 1964, es miembro del Consejo de Administración de CaixaBank desde febrero de 2016. Licenciada en Derecho y con un Máster en Administración de Empresas, se incorpora a temprana edad a Natura Bissé, adquiriendo un vasto conocimiento del negocio y de todos sus departamentos. Es Consejera Delegada del Consejo de Administración de Natura Bissé y Directora General del Grupo Natura Bissé desde el año 2007. Desde el año 2008 es también Patrono de la Fundación Ricardo Fisas Natura Bissé. En el año 2001, ya como CEO de la filial de Natura Bissé en Estados Unidos, lleva a cabo la expansión y consolidación del negocio, obteniendo inmejorables resultados en la distribución de producto y el posicionamiento de marca. En el año 2009 pasa a ser miembro de la Junta Directiva de Stanpa, Asociación Nacional de Perfumería y Cosmética. Ya en 2012, es nombrada Vicepresidenta de Stanpa y Presidenta del Comité de Estética Profesional de la asociación. Recibe el Premio a la Conciliación Empresa-Familia en la II Edición Premios Nacionales a la Mujer Directiva en 2009 y el Premio IWEC (International Women's Entrepreneurial Challenge) por su carrera profesional, en 2014. En noviembre de 2017 la Revista Emprendedores galardona a Verónica Fisas como "ejecutiva del Año". Recibe el Premio a la Conciliación Empresa-Familia en la II Edición Premios Nacionales a la Mujer Directiva en 2009 y el Premio IWEC (International Women's Entrepreneurial Challenge) por su carrera profesional, en 2014.

CONSEJEROS EXTERNOS INDEPENDIENTES	
Nombre o denominación social del consejero	Perfil
DOÑA MARÍA AMPARO MORALEDA MARTÍNEZ	María Amparo Moraleda nacida en Madrid en 1964, es miembro del Consejo de Administración de CaixaBank desde el año 2014. Ingeniero Superior Industrial por ICAI y PDG por el IESE. Consejera Independiente en diversas sociedades: Solvay, S.A. (desde 2013), Airbus Group, S.E. (desde 2015) y Vodafone Group (desde 2017). Es asimismo, miembro del Consejo Rector del Consejo Superior de Investigaciones Científicas – CSIC (desde 2011), miembro del consejo asesor de SAP Ibérica (desde 2013) y del de Spencer Stuart (desde 2017). Entre 2012 y 2017 fue miembro del consejo de administración de Faurecia, S.A. y miembro del Consejo Asesor de KPMG España (desde 2012). Fue Directora de Operaciones para el área Internacional de Iberdrola con responsabilidad sobre Reino Unido y Estados Unidos, entre enero de 2009 y febrero de 2012. También dirigió Iberdrola Ingeniería y Construcción de enero de 2009 hasta enero de 2011. Fue Presidenta ejecutiva de IBM para España y Portugal entre julio de 2001 y enero de 2009, ampliando la zona bajo su responsabilidad a Grecia, Israel y Turquía de julio de 2005 a enero de 2009. Entre junio de 2000 y 2001 fue ejecutiva adjunta del Presidente de IBM Corporation. Del 1998 al 2000 fue Directora General de INSA (filial de IBM Global Services). De 1995 a 1997, Directora de RRHH para EMEA de IBM Global Services y de 1988 a 1995 desempeñó varios puestos profesionales y de dirección en IBM España. Es miembro de diversos patronatos y consejos de diferentes instituciones y organismos, entre los que se incluyen la Academia de Ciencias Sociales y del Medio Ambiente de Andalucía, Patronato del MD Anderson Cancer Center de Madrid y el Intenational Advisory Board del Instituto de Empresa. En diciembre de 2015 fue nombrada académica de número de la Real Academia de Ciencias Económicas y Financieras. Ingresó en el 2005 en el Hall of Fame de la organización Women in Technology International (WITI), reconocimiento que distingue a las personalidades de la empresa y de la tecnología que más han contribuido en todo el mundo a la incorporación y aportación de la mujer al desarrollo tecnológico y ha recibido diversos premios, a saber: Premio al Liderazgo desde los Valores (Fundación FIGEVA – 2008), Premio Javier Benjumea (Asociación de Ingenieros ICAI – 2003) y el Premio Excelencia (Federación Española de Mujeres Directivas, Ejecutivas, Profesionales y Empresarias – Fedepe – 2002).
DON JOHN S. REED	John Reed, nacido en Chicago en 1939, es miembro del Consejo de Administración de CaixaBank desde 2011. Se crió en Argentina y en Brasil. Regresó a Estados Unidos para cursar sus estudios universitarios, donde en el año 1961 se licenció en Filosofía y Letras y Ciencias en el Washington and Jefferson College y el Massachusetts Institute of Technology gracias a un programa de doble titulación. Fue teniente del Cuerpo de Ingenieros del Ejército de Estados Unidos de 1962 a 1964 y posteriormente volvió a matricularse en el MIT para realizar un máster en Ciencias. John Reed trabajó 35 años en Citibank/Citicorp y Citigroup, los últimos dieciséis como Presidente. Se jubiló en abril del año 2000. De septiembre de 2003 a abril de 2005 volvió a trabajar como Presidente de la Bolsa de Nueva York y ocupó el cargo de Presidente de la Corporación del MIT entre los años 2010 y 2014. Fue nombrado Presidente del Consejo de American Cash Exchange en febrero de 2016. Es Presidente del Boston Athenaeum y fideicomisario del NBER. Es miembro de la Junta de la Academia Americana de Artes y Ciencias y de la Sociedad Filosófica Americana.
DON JUAN ROSELL LASTORTRAS	Juan Rosell Lastortras, nacido en Barcelona en 1957, es miembro del Consejo de Administración de CaixaBank desde el año 2007. Es ingeniero industrial por la Universidad Politécnica de Barcelona. Estudios de Ciencias Políticas en la Universidad Complutense de Madrid. Es Presidente de Congost Plastic. A lo largo de su trayectoria profesional ha ocupado la

CONSEJEROS EXTERNOS INDEPENDIENTES	
Nombre o denominación social del consejero	Perfil
	dirección general de Juguetes Congost y la presidencia de Enher (1996-1999), de Fecsa-Enher (1999-2002) y de Corporación Uniland (2005-2006). También ha formado parte de los consejos de administración de Gas Natural, S.D.G, S.A., Agbar, Endesa, Endesa Italia S.p.A., Siemens España y Applus Servicios Tecnológicos. Hasta noviembre de 2018, ha sido Presidente de la Confederación Española de Organizaciones Empresariales (CEOE). Asimismo, es miembro de la Mont Pelerin Society y Vicepresidente de Business Europe. Cuenta con varias distinciones, entre las que destacan la Medalla de Oro al Mérito de la Feria Oficial e Internacional de Muestras de Barcelona; la Medalla de Plata de la Cámara Oficial de Industria, Comercio y Navegación de Barcelona; el Commendatore al Merito y Grande Ufficialle della Repubblica Italiana, y la Llave de Oro de la Ciudad de Barcelona y Premio Tiepolo.
DON ANTONIO SÁINZ DE VICUÑA Y BARROSO	Antonio Sáinz de Vicuña y Barroso nacido en Barcelona en 1948, es miembro del Consejo de Administración de CaixaBank desde el año 2014. Licenciado en Derecho y Ciencias Económicas y Comerciales, Universidad Complutense de Madrid (1971). Curso de posgrado con tesina final en Derecho Europeo y Derecho Internacional, Diploma in International Law, Pembroke College, Cambridge University (Reino Unido). Beca de la Fundación Juan March. En 1974 ganó las oposiciones de Abogado del Estado y como tal tuvo destino en los Servicios Jurídicos de los ministerios de Hacienda, de Economía y de Asuntos Exteriores de 1974 a 1989. De septiembre de 1989 a noviembre de 1994 fue Subdirector General – Jefe de la Asesoría Jurídica Internacional del Banco Español de Crédito en Madrid. De noviembre de 1994 a junio de 1998 fue Abogado General – Director del Servicio Jurídico del Instituto Monetario Europeo (IME) en Frankfurt (organismo encargado de la elaboración de la introducción del Euro). Y, de junio de 1998 a noviembre de 2013 fue Abogado General y Director General del Servicio Jurídico del Banco Central Europeo (BCE), jubilándose en noviembre de 2013 por cumplir la edad estatutaria de 65 años. Miembro fundador y de su primer Consejo de Dirección de la Asociación Española para el Estudio del Derecho Europeo (1982-1986); Miembro fundador y consejero de la Corte Civil y Mercantil de Arbitraje (1989-1994); Miembro fundador y del Consejo de Supervisión del Institute for Law and Finance, Wolfgang Goethe Universität, Frankfurt (2000-2013); Miembro fundador y de su Consejo Asesor de PRIME Finance (2011-2013), Miembro del Consejo Asesor del European Capital Markets Institute (2000-2013) y Miembro del Comité de Derecho Monetario Internacional (MOCOMILA) (2000-2018). Ha sido conferenciante en diversos foros del ámbito financiero y ha publicado una monografía sobre “La contratación exterior del Estado” (Ed. Ministerio de Asuntos Exteriores, 1986) y unos 30 artículos doctrinales en publicaciones especializadas. Ha recibido la Encomienda de Isabel la Católica (1987) por servicios prestados en la adhesión de España a la Comunidad Europea y la Encomienda de la Orden del Mérito Civil (2014) por los servicios prestados en la adopción del Euro y creación del BCE.
DON EDUARDO JAVIER SANCHIZ IRAZU	Eduardo Javier Sanchiz Irazu nacido en Vitoria en 1956, es miembro del Consejo de Administración de CaixaBank desde septiembre de 2017. Es licenciado en Ciencias Económicas y Empresariales por la Universidad de Deusto, campus San Sebastián y Master en Administración de Empresas por el Instituto Empresa en Madrid. Ha sido Consejero Delegado de Almirall desde Julio del 2011 hasta el 30 de septiembre del 2017. Durante este periodo la compañía ha llevado a cabo una importante transformación estratégica con la ambición de ser una compañía global líder en tratamiento de la piel. Previamente, desde Mayo 2004 cuando se incorporó a Almirall, ocupó el cargo de Director Ejecutivo de Desarrollo Corporativo y Finanzas y “Chief Financial

CONSEJEROS EXTERNOS INDEPENDIENTES	
Nombre o denominación social del consejero	Perfil
	Officer". En ambas funciones Eduardo promovió el proceso de expansión internacional de la compañía a través de diversas operaciones de alianzas con terceras compañías así como de licencias de productos externos además de cinco adquisiciones de empresas y portafolios de productos. Coordinó también el proceso de salida a Bolsa en el 2007. Ha sido miembro del Consejo de Administración de Almirall desde Enero del 2005 y miembro de la Comisión de Dermatología desde su creación en el 2015. Antes de su llegada a Almirall trabajó durante 22 años, de los cuales 17 fuera de España, en Eli Lilly & Co empresa farmacéutica americana, en puestos de finanzas, marketing, ventas y dirección general. Tuvo la oportunidad de vivir en seis países diferentes y algunos de los puestos relevantes incluyen Director General en Bélgica, Director General en México y en su último puesto en esta compañía, Director Ejecutivo para el área de negocio que aglutina los países de centro, norte, este y sur de Europa. Ha sido miembro del Consejo de la Cámara Americana de Comercio en México y del Consejo de la Asociación de industrias farmacéuticas en diversos países en Europa y Latinoamérica. Es actualmente miembro del Comité Estratégico de Laboratorio Pierre Fabre.
DOÑA KORO USARRAGA UNSAIN	Koro Usarraga Unsain nacida en San Sebastián en 1957, es miembro del Consejo de Administración de CaixaBank desde el año 2016 Licenciada en Administración y Dirección de Empresas y Master en Dirección de Empresas por ESADE, PADE por IESE y Censor Jurado de Cuentas. Consejera Independiente de NH Hotel Group desde 2015, hasta octubre de 2017. Trabajó durante 20 años en Arthur Andersen y en 1993 es nombrada socia de la división de auditoría. En el año 2001 asume la responsabilidad de la Dirección General Corporativa de Occidental Hotels & Resorts, grupo con gran presencia internacional y especializado en el sector vacacional. Teniendo bajo su responsabilidad las áreas de finanzas, administración y control de gestión, sistemas de información y recursos humanos. Fue Directora General de Renta Corporación, grupo inmobiliario especializado en adquisición, rehabilitación y venta de inmuebles. Desde el año 2005 hasta la actualidad es accionista y administradora de la sociedad 2005 KP Inversiones, S.L., dedicada a la inversión en empresas y consultoría de dirección.
DON ALAIN MINC	Alain Minc, nacido en París en 1949, es miembro del Consejo de Administración de CaixaBank desde 2007. Es Presidente y Consejero Delegado de su propia firma de consultoría, AM Conseil. Es licenciado por la École des Mines de París y por la École Nationale d'Administration (ENA) de París. En 1991, fundó su propia firma de consultoría, AM Conseil. Ha sido Presidente del Consejo de Vigilancia del diario francés Le Monde, Vicepresidente de la Compagnie Industriali Riunite International y Director General de Cerus (Compagnies Européennes Réunies). Ha sido, asimismo, Inspector General de Finanzas y Director Financiero del grupo industrial francés Saint-Gobain. En la actualidad, es Presidente de Sanef. Ha recibido las condecoraciones de Commandeur de la Légion d' Honneur, Commander of British Empire, Gran Cruz de la Orden del Mérito Civil. Ha escrito más de 30 libros desde 1978, muchos de los cuales han sido éxitos de ventas, entre otros: 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 (diciembre 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

CONSEJEROS EXTERNOS INDEPENDIENTES	
Nombre o denominación social del consejero	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.
DON FRANCESC XAVIER VIVES TORRENTS	Xavier Vives Torrents nacido en Barcelona en 1955, es miembro del Consejo de Administración de CaixaBank desde el año 2008 y Consejero Coordinador desde el año 2017. Es Profesor de Economía y Finanzas de IESE Business School. Doctor en Economía por la Universidad de California, Berkeley. Ha sido Catedrático de Estudios Europeos en INSEAD en 2001-2005; Director del Instituto de Análisis Económico del Consejo Superior de Investigaciones Científicas en 1991-2001; y Profesor Visitante en las universidades de California (Berkeley), Harvard, Nueva York (cátedra Rey Juan Carlos I en 1999-2000) y Pennsylvania, así como en la Universitat Autònoma de Barcelona y en la Universitat Pompeu Fabra. Ha asesorado, entre otras instituciones, al Banco Mundial, al Banco Interamericano de Desarrollo, al Banco de la Reserva Federal de Nueva York, a la Comisión Europea – siendo Consejero Especial del Vicepresidente de la UE y Comisario de la Competencia, D. Joaquín Almunia, a la Generalitat de Catalunya como miembro del CAREC (Consell Assessor per a la Reactivació Econòmica i el Creixement), y a empresas internacionales. También ha sido Presidente de la Asociación Española de Economía, 2008 y Vicepresidente de la Asociación Española de Economía Energética, 2006-2009, así como Duisenberg Fellow del Banco Central Europeo en 2015. En la actualidad es Patrono de la Fundación Aula; miembro de la Academia Europea de Ciencias y Artes, y de la Academia Europea; Research Fellow del CESifo y del Center for Economic Policy Research; Fellow de la European Economic Association desde 2004 y de la Econometric Society desde 1992 y Presidente de EARIE (European Association for Research in Industrial Economics) para el periodo de septiembre 2016 a agosto 2018. Ha publicado numerosos artículos en revistas internacionales y ha dirigido la publicación de varios libros. Ha sido Premio Nacional "Rey Don Juan Carlos I" de Investigación en Ciencias Sociales, 1988; Premio "Societat Catalana d´Economia", 1996; Medalla Narcís Monturiol de la Generalitat de Catalunya, 2002; y "Premi Catalunya d´Economia", 2005; Premio IEF a la excelencia académica en la carrera profesional 2012; beneficiario de la European Research Council Advanced Grant, 2009-2013 y 2018-2023, y Premio Rey Jaime I de Economía, 2013.

Número total de consejeros independientes	9
% sobre el total del consejo	50,00

Indique si algún consejero calificado como independiente percibe de la sociedad, o de su mismo grupo, cualquier cantidad o beneficio por un concepto distinto de la remuneración de consejero, o mantiene o ha mantenido, durante el último ejercicio, una relación de negocios con la sociedad o con cualquier sociedad de su grupo, ya sea en nombre propio o como accionista significativo, consejero o alto directivo de una entidad que mantenga o hubiera mantenido dicha relación.

En su caso, se incluirá una declaración motivada del consejo sobre las razones por las que considera que dicho consejero puede desempeñar sus funciones en calidad de consejero independiente.

Nombre o denominación social del consejero	Descripción de la relación	Declaración motivada
Sin datos		

OTROS CONSEJEROS EXTERNOS			
Se identificará a los otros consejeros externos y se detallarán los motivos por los que no se puedan considerar dominicales o independientes y sus vínculos, ya sea con la sociedad, sus directivos, o sus accionistas:			
Nombre o denominación social del consejero	Motivos	Sociedad, directivo o accionista con el que mantiene el vínculo	Perfil
Sin datos			

Número total de otros consejeros externos	N.A.
% sobre el total del consejo	N.A.

Indique las variaciones que, en su caso, se hayan producido durante el periodo en la categoría de cada consejero:

Nombre o denominación social del consejero	Fecha del cambio	Categoría anterior	Categoría actual
DON TOMÁS MUNIESA ARANTEGUI	22/11/2018	Ejecutivo	Dominical

C.1.4 Complete el siguiente cuadro con la información relativa al número de consejeras al cierre de los últimos 4 ejercicios, así como la categoría de tales consejeras:

	Número de consejeras				% sobre el total de consejeros de cada categoría			
	Ejercicio 2018	Ejercicio 2017	Ejercicio 2016	Ejercicio 2015	Ejercicio 2018	Ejercicio 2017	Ejercicio 2016	Ejercicio 2015
Ejecutivas					0,00	0,00	0,00	0,00
Dominicales	2	2	1	3	25,00	28,57	16,67	33,33
Independientes	3	3	3	1	33,33	33,33	37,50	16,66

	Número de consejeras				% sobre el total de consejeros de cada categoría			
	Ejercicio 2018	Ejercicio 2017	Ejercicio 2016	Ejercicio 2015	Ejercicio 2018	Ejercicio 2017	Ejercicio 2016	Ejercicio 2015
Otras Externas					0,00	0,00	0,00	0,00
Total	5	5	4	4	27,78	27,78	25,00	23,53

C.1.5 Indique si la sociedad cuenta con políticas de diversidad en relación con el consejo de administración de la empresa por lo que respecta a cuestiones como, por ejemplo, la edad, el género, la discapacidad, o la formación y experiencia profesionales. Las entidades pequeñas y medianas, de acuerdo con la definición contenida en la Ley de Auditoría de Cuentas, tendrán que informar, como mínimo, de la política que tengan establecida en relación con la diversidad de género.

[√] Sí
[ ] No
[ ] Políticas parciales

En caso afirmativo, describa estas políticas de diversidad, sus objetivos, las medidas y la forma en que se ha aplicado y sus resultados en el ejercicio. También se deberán indicar las medidas concretas adoptadas por el consejo de administración y la comisión de nombramientos y retribuciones para conseguir una presencia equilibrada y diversa de consejeros.

En caso de que la sociedad no aplique una política de diversidad, explique las razones por las cuales no lo hace.

Descripción de las políticas, objetivos, medidas y forma en que se han aplicado, así como los resultados obtenidos

CaixaBank cuenta con una Política de Selección, diversidad y evaluación de la idoneidad de Consejeros y de los miembros de la Alta Dirección y otros titulares de funciones clave de CaixaBank y su grupo (en adelante la "Política) que fue aprobada por el Consejo de Administración el día 20 de septiembre de 2018, en sustitución a la anterior Política de Selección de Consejeros aprobada en noviembre de 2015.
Dicha Política tiene por objeto entre otros, la adecuada diversidad en la composición del Consejo de Administración que permita garantizar un amplio conjunto de conocimientos, cualidades, puntos de vista y experiencias en el seno del Consejo contribuyendo a promover opiniones diversas e independientes y un proceso de toma de decisiones sólido y maduro.
Velar por una adecuada diversidad en la composición del Consejo, especialmente de género así como, en su caso, de formación y experiencia profesional, edad y origen geográfico y respetar el principio de no discriminación e igualdad de trato constituye, por tanto, un elemento fundamental de la Política así como de los procedimientos para la selección y evaluación de la idoneidad de los consejeros de CaixaBank.

En particular, se aplican las siguientes medidas:
· En los procedimientos de selección y reelección de consejeros, al realizar la evaluación de la idoneidad se pondera el objetivo de favorecer la diversidad de género, conocimientos, formación y experiencia profesional, edad, y origen geográfico en la composición del Consejo.
· En todo momento, el Consejo de Administración y la Comisión de Nombramientos velan por que exista un adecuado equilibrio de conocimientos y experiencias, teniendo en cuenta también que se facilite la selección de candidatos del sexo menos representado y se evite cualquier clase de discriminación al respecto.
· En la evaluación anual de la composición y competencias del Consejo de Administración se tienen en cuenta los aspectos de diversidad indicados con anterioridad y, en particular, el porcentaje de miembros del Consejo del sexo menos representado, con el objetivo de que en el año 2020 el número de consejeras represente, al menos, el 30% del total de miembros del Consejo de Administración. A estos efectos, la Comisión de Nombramientos debe documentar el grado de cumplimiento de este objetivo así como de aquellos otros que, en su caso, se hayan considerado pertinentes, e indicar, en caso de incumplimiento, las razones, las medidas para solucionarlo y el calendario de actuaciones.
· Asimismo, la Comisión de Nombramientos, con la asistencia de Secretaría General y del Consejo, teniendo en cuenta el equilibrio de conocimientos, experiencia, capacidad y diversidad necesarios y existentes en el Consejo de Administración elabora y mantiene actualizada una matriz de competencias que aprueba el Consejo de Administración.

Igualmente, la adecuada diversidad en la composición del Consejo ha sido tenida en cuenta a lo largo de todo el proceso de selección y evaluación de la idoneidad en CaixaBank valorándose, en particular la diversidad de género y la de formación y experiencia profesional, edad y origen geográfico.
Respecto al ejercicio 2018, el Consejo previo informe de la Comisión de Nombramientos ha considerado adecuada la estructura, tamaño y su composición, en particular en cuanto a la diversidad de género y la de formación y experiencia profesional, edad y origen geográfico, de acuerdo con la verificación realizada del cumplimiento de la política de selección así como también teniendo en cuenta la reevaluación individual de

la idoneidad de cada consejero que la Comisión de Nombramientos ha llevado a cabo, concluyendo que el Consejo de Administración en su conjunto es idóneo en términos de composición.
En particular, se ha dejado constancia de la voluntad de reducir su tamaño cumpliendo en todo momento con los objetivos de diversidad establecidos en la "Política", especialmente en cuanto a la diversidad de género y el objetivo de alcanzar en el 2020 un porcentaje de consejeras igual o superior al 30% de los miembros del Consejo de Administración.

C.1.6 Explique las medidas que, en su caso, hubiese convenido la comisión de nombramientos para que los procedimientos de selección no adolezcan de sesgos implícitos que obstaculicen la selección de consejeras, y que la compañía busque deliberadamente e incluya entre los potenciales candidatos, mujeres que reúnan el perfil profesional buscado y que permita alcanzar una presencia equilibrada de mujeres y hombres:

Explicación de las medidas

El porcentaje de presencia de mujeres en el Consejo de CaixaBank a pesar de no ser paritario y ser mejorable, se ha incrementado en los últimos ejercicios y está en la franja alta de porcentaje de presencia femenina en los Consejos de Administración de las empresas del IBEX 35.
Los procedimientos de selección de miembros del Consejo de Administración no adolecen de sesgo alguno que obstaculice la selección de mujeres para dichos cargos dentro de la Sociedad. Asimismo, el artículo 15 del Reglamento del Consejo de Administración establece como una de las funciones asignadas a la Comisión de Nombramientos la de informar al Consejo sobre las cuestiones de diversidad de género, velando por que los procedimientos de selección de sus miembros favorezcan la diversidad de experiencias, conocimientos, y faciliten la selección de consejeras, y establecer un objetivo de representación para el sexo menos representado en el Consejo de Administración así como elaborar las orientaciones sobre cómo debe alcanzarse dicho objetivo, velando en todo caso por el cumplimiento de la política de diversidad aplicada en relación con el Consejo de Administración, de lo que dará cuenta el IAGC.
La adecuada diversidad en la composición del Consejo es tenida en cuenta a lo largo de todo el proceso de selección y evaluación de la idoneidad en CaixaBank valorándose, en particular la diversidad de género.
La Comisión de Nombramientos al analizar y proponer los perfiles de candidatos para proveer los puestos del Consejo de Administración tiene en cuenta las cuestiones de diversidad de género.
En la actualidad son miembros del Consejo de Administración de CaixaBank 5 consejeras no ejecutivas, dos dominicales (la Sra. Bassons y la Sra. Aznárez, como representante persona física de la Fundación CajaCanarias) y 3 son consejeras independientes (la Sra. Moraleda, la Sra Fisas y la Sra. Usarraga). Por lo tanto, el porcentaje actual del sexo menos representado es del 27,8%, porcentaje muy próximo al objetivo del 30% establecido para el año 2020.
En este sentido, se destaca que en el ejercicio 2018 se ha mantenido el mismo porcentaje del año 2017 que ya suponía un ligero incremento con respecto a los dos ejercicios anteriores.
Asimismo, véase el apartado C.1.7 sobre las conclusiones de la Comisión de Nombramientos sobre las medidas para alcanzar en el 2020 el objetivo de 30% de representación de mujeres del total de miembros del Consejo de Administración.

Cuando a pesar de las medidas que, en su caso, se hayan adoptado, sea escaso o nulo el número de consejeras, explique los motivos que lo justifiquen:

Explicación de los motivos

El número de consejeras en la Sociedad, a pesar de no ser paritario, no se considera que sea escaso.

Al cierre del ejercicio 2018, las mujeres representaban el 27,8 % del total de consejeros, el 33,3% de los consejeros independientes y el 25% de los consejeros dominicales.

La Comisión Ejecutiva está compuesta en un 25% por consejeras, el 33,3% de los miembros de la Comisión de Nombramientos y de la Comisión de Retribuciones son mujeres, siendo la presidencia de esta última Comisión ejercida por una consejera.

La Comisión de Riesgos tiene entre sus miembros 2 consejeras que representa el 40%. La Comisión de Auditoría y Control está compuesta en un 25% por consejeras.

Es decir, en todas las Comisiones de la Sociedad hay presencia de mujeres.

C.1.7 Explique las conclusiones de la comisión de nombramientos sobre la verificación del cumplimiento de la política de selección de consejeros. Y en particular, sobre cómo dicha política está promoviendo el objetivo de que en el año 2020 el número de consejeras represente, al menos, el 30% del total de miembros del consejo de administración.

En la verificación del cumplimiento de la política de selección de consejeros, la Comisión de Nombramientos ha concluido que se considera adecuada la estructura, tamaño y la composición del Consejo de Administración, en particular en cuanto a la diversidad de género y la de formación y experiencia profesional, edad y origen geográfico, de acuerdo con la verificación realizada del cumplimiento de la política de selección así como también teniendo en cuenta la reevaluación individual de la idoneidad de cada consejero que la Comisión de Nombramientos ha llevado a cabo, lo que ha permitido concluir que el Consejo de Administración en su conjunto es idóneo en términos de composición.
En cuanto al objetivo de alcanzar en el 2020 un porcentaje de consejeras igual o superior al 30% de los miembros del Consejo de Administración, la Comisión de Nombramientos en su sesión de 31 de enero de 2018 acordó seguir dos orientaciones principalmente para la consecución de dicho objetivo.
Por un lado, se destacaba la posibilidad de alcanzar el 29,41% de consejeras si al menos uno de los accionistas de la entidad al proponer el nombramiento de un consejero dominical elige una persona del sexo femenino. Por el otro, se hacía referencia a la posibilidad de reducir el tamaño del Consejo, manteniendo en cualquier caso un número mínimo de cinco consejeras, lo que permitiría también alcanzar el objetivo de un porcentaje igual o superior al 30% de los miembros del Consejo de Administración.
Con posterioridad, la Comisión de Nombramientos ha estudiado la posibilidad de que no se proponga con ocasión de la próxima junta general de accionistas la renovación de alguno de los actuales consejeros independientes de CaixaBank que cumplirán en 2019 doce años en sus cargos.
A estos efectos, la Comisión ha analizado la cobertura de la posible vacante, o vacantes, mediante el nombramiento por la junta general de accionistas de uno, o varios, miembros del Consejo de Administración con la condición de independiente. La Comisión de Nombramientos así como el propio Consejo de Administración valoran especialmente la incorporación de nuevos miembros de acreditada experiencia profesional que permitan, asimismo, aumentar el porcentaje actual de consejeras. En este sentido, el nombramiento de una consejera en sustitución de alguno de los consejeros independientes cuya permanencia en el cargo está próxima a cumplir doce años manteniendo el número actual de miembros del Consejo de Administración supondría alcanzar el porcentaje de consejeras del 33,33%, elevando el porcentaje actual de 27,78%.

C.1.8 Explique, en su caso, las razones por las cuales se han nombrado consejeros dominicales a instancia de accionistas cuya participación accionarial es inferior al 3% del capital:

Nombre o denominación social del accionista	Justificación
FUNDACIÓN BANCARIA CAJA NAVARRA, FUNDACIÓN CAJA CANARIAS Y FUNDACIÓN CAJA DE BURG	Tras la fusión por absorción de Banca Cívica por CaixaBank, los accionistas: Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona, "la Caixa" (actualmente Fundación Bancaria "la Caixa"), y Caja Navarra (actualmente Fundación Caja Navarra), Cajasol (actualmente Fundación Cajasol), Caja Canarias (actualmente Fundación Caja Canarias), y Caja de Burgos (actualmente Fundación Caja Burgos, Fundación Bancaria), ("las Fundaciones", en adelante) suscribieron el 1 de agosto de 2012 el Pacto de Accionistas cuyo objeto era regular las relaciones de "las Fundaciones" y la Fundación Bancaria "la Caixa" como accionistas de CaixaBank, y sus recíprocas relaciones de cooperación así como con CaixaBank, con el fin de reforzar sus respectivas actuaciones en torno a éste. Asimismo, se pactó el nombramiento de 2 miembros del Consejo de Administración de CaixaBank a propuesta de "las Fundaciones" y, con la finalidad de dar estabilidad a su participación en el capital social de CaixaBank, "las Fundaciones" asumieron un compromiso de no disposición de su participación durante el plazo de cuatro años, así como un compromiso de derecho de adquisición preferente durante dos años a favor de las demás Fundaciones en primer lugar y subsidiariamente de la Fundación Bancaria "la Caixa", en el supuesto de cualquiera de "las Fundaciones" quisiera transmitir en su totalidad o parte de su participación, una vez transcurrido el plazo de vigencia del compromiso de no disposición. El 17 de octubre de 2016 se acordaron las modificaciones del Acuerdo de integración entre CaixaBank y Banca Cívica y del Pacto de accionistas de CaixaBank, que comporta que las “Fundaciones”, en lugar de proponer el nombramiento de dos (2) consejeros en CaixaBank, proponen un consejero en CaixaBank y un consejero en VidaCaixa y que la prórroga de los acuerdos que de forma automática se produjo a primeros

Nombre o denominación social del accionista	Justificación
	de agosto pasado, por tres años, tendrá una duración de cuatro años en lugar de los tres citados. El 4 de octubre de 2018, mediante acuerdo de modificación suscrito entre "las Fundaciones" y Fundación Bancaria "la Caixa, el Pacto ha sido modificado, habiendo manifestado la Fundación Cajasol su voluntad de dejar sin efecto en lo que a ella se refiere el Acuerdo de Integración entre CaixaBank, S.A., y Banca Cívica, S.A., una vez transcurridos seis años desde su firma. CONTINÚA EN EL APARTADO H
MUTUA MADRILEÑA AUTOMOVILISTA SOCIEDAD DE SEGUROS A PRIMA FIJA	Las mismas constan en el Informe de la Comisión de Nombramientos al Consejo que integra, a su vez y como anexo, el Informe del Consejo sobre la propuesta de nombramiento de don Ignacio Garralda Ruiz de Velasco como consejero dominical que se sometió y se aprobó por la Junta General de Accionistas de 2017. El anteriormente mencionado Informe esgrime que la incorporación al Consejo de Administración de CaixaBank del Sr. Garralda aportará relevantes ventajas derivadas de su alta experiencia y cualificación y facilitará además un mayor desarrollo de la actual alianza estratégica entre el Grupo CaixaBank y el Grupo Mutua Madrileña.

Indique si no se han atendido peticiones formales de presencia en el consejo procedentes de accionistas cuya participación accionarial es igual o superior a la de otros a cuya instancia se hubieran designado consejeros dominicales. En su caso, explique las razones por las que no se hayan atendido:

[ ] Sí
[√] No

C.1.9 Indique, en el caso de que existan, los poderes y las facultades delegadas por el consejo de administración en consejeros o en comisiones del consejo:

Nombre o denominación social del consejero o comisión	Breve descripción
GONZALO GORTÁZAR ROTAECHE	Se delegan todas las facultades legal y estatutariamente delegables, sin perjuicio de las limitaciones establecidas en el Reglamento del Consejo de Administración para la delegación de facultades que, en todo caso, aplican a efectos internos.
COMISIÓN EJECUTIVA	La Comisión Ejecutiva tiene delegadas todas las competencias y facultades legal y estatutariamente delegables. A efectos internos, la Comisión Ejecutiva tiene las limitaciones establecidas en el artículo 4 del Reglamento del Consejo de Administración.

C.1.10 Identifique, en su caso, a los miembros del consejo que asuman cargos de administradores, representantes de administradores o directivos en otras sociedades que formen parte del grupo de la sociedad cotizada:

Nombre o denominación social del consejero	Denominación social de la entidad del grupo	Cargo	¿Tiene funciones ejecutivas?
DON JUAN ROSELL LASTORTRAS	VidaCaixa, S.A., de Seguros y Reaseguros	Consejero	NO

Nombre o denominación social del consejero	Denominación social de la entidad del grupo	Cargo	¿Tiene funciones ejecutivas?
DON TOMÁS MUNIESA ARANTEGUI	VidaCaixa, S.A., de Seguros y Reaseguros	Vicepresidente	NO
DON GONZALO GORTÁZAR ROTAECHE	VidaCaixa, S.A., de Seguros y Reaseguros	Presidente	NO
DON GONZALO GORTÁZAR ROTAECHE	Banco BPI, S.A.	Consejero	NO
DON JAVIER IBARZ ALEGRÍA	VidaCaixa, S.A., de Seguros y Reaseguros	Consejero	NO

C.1.11 Detalle, en su caso, los consejeros o representantes de consejeros personas jurídicas de su sociedad, que sean miembros del consejo de administración o representantes de consejeros personas jurídicas de otras entidades cotizadas en mercados oficiales de valores distintas de su grupo, que hayan sido comunicadas a la sociedad:

Nombre o denominación social del consejero	Denominación social de la entidad cotizada	Cargo
DON IGNACIO GARRALDA RUIZ DE VELASCO	Endesa, S.A.	CONSEJERO
DON IGNACIO GARRALDA RUIZ DE VELASCO	BME Holding, S.A.	VICEPRESIDENTE 1°
DON ALAIN MINC	Logista	CONSEJERO
DON JORDI GUAL SOLÉ	Erste Group Bank, AG.	CONSEJERO
DON JORDI GUAL SOLÉ	Telefónica, S.A.	CONSEJERO
DOÑA MARÍA AMPARO MORALEDA MARTÍNEZ	Solvay, S.A.	CONSEJERO
DOÑA MARÍA AMPARO MORALEDA MARTÍNEZ	Airbus Group, S.E.	CONSEJERO
DOÑA MARÍA AMPARO MORALEDA MARTÍNEZ	Vodafone Group PLC	CONSEJERO

La información sobre consejeros y cargos ostentados en consejos de otras sociedades cotizadas se refiere al cierre del ejercicio.
Respecto al cargo ostentado por el Sr. Jordi Gual Solé en Erste Group Bank,AG su nomenclatura precisa es Miembro del Consejo de Vigilancia. No obstante, por limitaciones del formulario electrónico, está indicado como Consejero.

C.1.12 Indique y, en su caso explique, si la sociedad ha establecido reglas sobre el número máximo de consejos de sociedades de los que puedan formar parte sus consejeros, identificando, en su caso, dónde se regula:

[√] Sí
[ ] No

Explicación de las reglas e identificación del documento donde se regula

Según se establece en el artículo 32. 4 del Reglamento del Consejo de Administración, los Consejeros de CaixaBank deberán observar las limitaciones en cuanto a la pertenencia a Consejos de Administración que establezca la normativa vigente de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito.

C.1.13 Indique los importes de los conceptos relativos a la remuneración global del consejo de administración siguientes:

Remuneración devengada en el ejercicio a favor del consejo de administración (miles de euros)	7.568
Importe de los derechos acumulados por los consejeros actuales en materia de pensiones (miles de euros)	4.548
Importe de los derechos acumulados por los consejeros antiguos en materia de pensiones (miles de euros)	

No se informa de los derechos consolidados por consejeros antiguos en materia de pensiones, dado que la sociedad no mantiene ningún tipo de compromiso (de aportación o de prestación) en relación con estos exconsejeros en virtud del sistema de pensiones.

C.1.14 Identifique a los miembros de la alta dirección que no sean a su vez consejeros ejecutivos, e indique la remuneración total devengada a su favor durante el ejercicio:

Nombre o denominación social	Cargo/s
DON JORGE MONDÉJAR LÓPEZ	DIRECTOR GENERAL DE RIESGOS
DON JAVIER PANO RIERA	DIRECTOR EJECUTIVO DE FINANZAS
DON FRANCESC XAVIER COLL ESCURSELL	DIRECTOR GENERAL DE RECURSOS HUMANOS Y ORGANIZACIÓN
DON JORGE FONTANALS CURIEL	DIRECTOR EJECUTIVO DE MEDIOS
DON MARÍA LUISA MARTÍNEZ GISTAU	DIRECTORA EJECUTIVA DE COMUNICACIÓN, RELACIONES INSTITUCIONALES, MARCA Y RSC
DON ÓSCAR CALDERÓN DE OYA	SECRETARIO GENERAL Y DEL CONSEJO
DON JUAN ANTONIO ALCARAZ GARCIA	DIRECTOR GENERAL DE NEGOCIO
DON MATTHIAS BULLACH	DIRECTOR EJECUTIVO DE INTERVENCIÓN, CONTROL DE GESTIÓN Y CAPITAL.
DON JOAQUIN VILAR BARRABEIG	DIRECTOR GENERAL ADJUNTO DE AUDITORIA INTERNA
DON MARIA VICTORIA MATIA AGELL	DIRECTORA EJECUTIVA DE BANCA INTERNACIONAL
Remuneración total alta dirección (en miles de euros)	10.107

C.1.15 Indique si se ha producido durante el ejercicio alguna modificación en el reglamento del consejo:

[√] Sí
[ ] No

Descripción modificaciones

En su sesión del 22 de febrero de 2018, el Consejo de Administración de CaixaBank acordó modificar los artículos 14 ("La Comisión de Auditoría y Control y la Comisión de Riesgos"), 15 ("La Comisión de Nombramientos y la Comisión de Retribuciones") y 37 ("Relaciones con los auditores") del vigente Reglamento del Consejo de CaixaBank.

Todo ello con el objeto, de un lado, desarrollar las normas sobre composición, competencias y funcionamiento de la Comisión de Auditoría y Control previstas en los Estatutos Sociales, incorporando los criterios y principios básicos de la Guía Técnica CNMV ¬y en relación con ello, incorporar expresamente determinadas Recomendaciones del Código de Buen Gobierno ("CBG") que la Sociedad declara cumplir en su IAGC 2017¬ y, de otro lado, desarrollar las normas de los Estatutos Sociales sobre las competencias de la Comisión de Nombramientos, atribuyendo a la misma la función de velar por el cumplimiento de la política de diversidad aplicada en relación con el Consejo de Administración, conforme a lo establecido en el Real Decreto-ley 18/2017. Asimismo, se propone introducir algunas precisiones o matizaciones de carácter técnico.
En la Junta General de Accionistas celebrada el día 5 de abril de 2018 se informó sobre la modificación del Reglamento del Consejo de Administración, dicha modificación se explicó con detalle en el Informe justificativo emitido por el propio Consejo conforme a lo dispuesto en los Arts. 528 y 518 d) de la Ley de Sociedades de Capital.
En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 529 de la Ley de Sociedades de Capital, las modificaciones fueron comunicadas a la Comisión Nacional del Mercado de Valores ("CNMV"), elevadas a público e inscritas en el Registro Mercantil. Una vez inscritas en el Registro Mercantil el 18 de abril de 2018, los textos completos se publicaron por la CNMV y por CaixaBank, S.A. en la página web corporativa (www.CaixaBank.com).

C.1.16 Indique los procedimientos de selección, nombramiento, reelección y remoción de los consejeros. Detalle los órganos competentes, los trámites a seguir y los criterios a emplear en cada uno de los procedimientos.

De acuerdo con lo establecido en el artículo 529 decies, del Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital, y en los artículos 5, 6 y 18 a 21 del Reglamento del Consejo de Administración, las propuestas de nombramiento de consejeros que someta el Consejo de Administración a la consideración de la Junta General y los acuerdos de nombramiento que adopte el propio Consejo en virtud de las facultades de cooptación que tiene legalmente atribuidas deberán estar precedidas de la correspondiente propuesta de la Comisión de Nombramientos, cuando se trate de Consejeros independientes y de un informe en el caso de los restantes consejeros. Las propuestas de nombramientos o de reelección de consejeros deberán ir acompañadas de un informe justificativo del Consejo de Administración en el que se valore la competencia, experiencia y méritos del candidato propuesto.

Asimismo, el Consejo de Administración, en el ejercicio de sus facultades de propuesta a la Junta General y de cooptación para la cobertura de vacantes, velará para que, en la composición de este órgano, los consejeros externos o no ejecutivos representen mayoría sobre los consejeros ejecutivos y que estos sean el mínimo necesario.

También velará para que dentro del grupo mayoritario de los consejeros no ejecutivos, se integren los titulares o los representantes de los titulares de participaciones significativas estables en el capital de la Sociedad o aquellos accionistas que hubieran sido propuestos como consejeros aunque su participación accionarial no sea una participación significativa (consejeros dominicales) y profesionales de reconocido prestigio que puedan desempeñar sus funciones sin verse condicionados por relaciones con la Sociedad o su grupo, sus directivos o sus accionistas significativos (consejeros independientes).

Para la calificación de los consejeros se utilizan las definiciones establecidas en la normativa aplicable y que se encuentran recogidas en el artículo 19 del Reglamento del Consejo de Administración.

Asimismo velará para que dentro de los consejeros externos, la relación entre dominicales e independientes refleje la proporción existente entre el capital de la Sociedad representado por dominicales y el resto del capital y que los consejeros independientes representen, al menos, un tercio total de consejeros.

Ningún accionista podrá estar representado en el Consejo de Administración por un número de Consejeros dominicales superior al cuarenta por ciento del total de miembros del Consejo de Administración, sin perjuicio del derecho de representación proporcional que corresponde a los accionistas en los términos previstos en la Ley.

Los consejeros ejercerán su cargo durante el plazo previsto por los Estatutos (que es de 4 años) mientras la Junta General no acuerde su separación ni renuncien a su cargo, y podrán ser reelegidos, una o varias veces por periodos de igual duración. No obstante, los Consejeros independientes no permanecerán como tales durante un período continuado superior a 12 años.

Los designados por cooptación ejercerán su cargo hasta la fecha de la siguiente reunión de la Junta General o hasta que transcurra el término legal para la celebración de la Junta que deba resolver sobre la aprobación de las cuentas del ejercicio anterior, pero si la vacante se produjese una vez convocada la Junta General y antes de su celebración, el nombramiento del consejero por cooptación por el Consejo para cubrir dicha vacante tendrá efectos hasta la celebración de la siguiente Junta General.

CONTINÚA EN EL APTDO H.

C.1.17 Explique en qué medida la evaluación anual del consejo ha dado lugar a cambios importantes en su organización interna y sobre los procedimientos aplicables a sus actividades:

Descripción modificaciones

Tomando como base el Informe de la Eficacia y Rendimiento del Consejo y sus Comisiones correspondiente al ejercicio 2017 elaborado con la colaboración del consultor externo Russell Reynolds Associates, la Comisión de Nombramientos ha realizado un seguimiento de todas las medidas y acciones de mejora organizativas durante el ejercicio 2018.

Como consecuencia del ejercicio de autoevaluación en 2017, en el Consejo de 21 de diciembre se analizaron las conclusiones del ejercicio, y en el Consejo de Administración de 1 de febrero de 2018 se acordó modificar la composición de las Comisiones del Consejo fruto del ejercicio de autoevaluación.

Adicionalmente, y a modo de ejemplo se podría mencionar que se han introducido mejoras en las agendas de las sesiones, se ha avanzado en la logística informativa para las reuniones de los órganos de gobierno y una optimización de la información general y de negocio que se facilita a modo de actualización entre reuniones del Consejo así como en la participación de directivos en las reuniones de los órganos de gobierno, haciéndolas más selectivas.

Describa el proceso de evaluación y las áreas evaluadas que ha realizado el consejo de administración auxiliado, en su caso, por un consultor externo, respecto del funcionamiento y la composición del consejo y de sus comisiones y cualquier otra área o aspecto que haya sido objeto de evaluación.

Descripción proceso de evaluación y áreas evaluadas

El Consejo de Administración realiza anualmente la evaluación prevista en el artículo 529 nonies de la Ley de Sociedades de Capital y en el apartado séptimo del artículo 16 del Reglamento del Consejo de Administración. Asimismo, se tiene en cuenta el actual Código de Buen Gobierno de febrero de 2015 que recoge en su Recomendación 36 la autoevaluación periódica del desempeño del Consejo de Administración y el de sus Comisiones.

El Consejo de Administración ha realizado este año la autoevaluación de su funcionamiento de acuerdo con el siguiente procedimiento:

En primer lugar, la Comisión de Nombramientos aprobó, con la asistencia de Secretaría General y del Consejo, los cuestionarios de autoevaluación que han constituido la base del ejercicio de autoevaluación por parte de los consejeros. Para ello se tuvieron en cuenta los cuestionarios de CaixaBank utilizados en ejercicios anteriores (2016 y 2017) así como la normativa aplicable, especialmente el Código de Buen Gobierno Corporativo de Sociedades Cotizadas de la CNMV y la Guía de la Autoridad Bancaria Europea sobre la evaluación de la idoneidad de los miembros del órgano de administración y los titulares de funciones clave (EBA/GL/2017/12) de 26 de septiembre de 2017.
La metodología aplicada se ha basado fundamentalmente en el análisis de las respuestas a los cuestionarios. Los Consejeros han contestado, de manera anónima, a un total de 80 preguntas, agrupadas en las siguientes categorías y subcategorías:

1. Funcionamiento del Consejo de Administración. Calidad y eficiencia. (1.1 Preparación, 1.2 Dinámica y Cultura y 1.3 Valoración de las herramientas de trabajo puestas a disposición de los consejeros).
2. Composición del Consejo de Administración.
3. Comisiones: composición y funcionamientos (sólo para no miembros).
4. Desempeño del Presidente.
5. Desempeño del Consejero Delegado.
6. Desempeño del Consejero Independiente Coordinador.
7. Desempeño del Secretario del Consejo de Administración.
8. Evaluación individual de cada consejero por sus pares.

Igualmente, a los miembros de cada Comisión se les ha enviado un formulario de autoevaluación del funcionamiento de la comisión respectiva.
Las preguntas han sido contestadas de acuerdo con la siguiente escala: 1 Muy Incorrecto; 2 -Algo Incorrecto; 3 Algo Correcto; 4-Muy Correcto).
Los resultados y las conclusiones alcanzadas, incluidas las recomendaciones, se han recogido en el documento de análisis de la evaluación del desempeño del Consejo de Administración de CaixaBank y sus Comisiones correspondiente al ejercicio 2018 que fue aprobado por el Consejo de Administración.
Se trata de un informe único que contiene el informe de la evaluación de la estructura, tamaño y evaluación del Consejo, el informe anual sobre evaluación del funcionamiento del Consejo y sus Comisiones delegadas, el desempeño de las funciones del Presidente y del Consejo Delegado, del consejero independiente coordinador y del Secretario General así como la verificación anual del cumplimiento de la Política de selección de Consejeros.

Con carácter general y a la vista de las respuestas recibidas de los consejeros al ejercicio de autoevaluación y de los informes de actividad elaborados por cada una de las Comisiones, que el Consejo de Administración evalúa favorablemente la calidad y eficiencia del funcionamiento del Consejo de Administración y de sus Comisiones durante el ejercicio 2018.

Por otro lado, también se considera adecuada la estructura, tamaño y la composición del Consejo de Administración, en particular en cuanto a la diversidad de género y la de formación y experiencia profesional, edad y origen geográfico, de acuerdo con la verificación realizada del cumplimiento de la política de selección así como también teniendo en cuenta la reevaluación individual de la idoneidad de cada consejero que la Comisión de Nombramientos ha llevado a cabo, lo que permite concluir que el consejo de Administración en su conjunto es idóneo en términos de composición sin perjuicio de ciertos aspectos de relativos a la composición cualitativa de diversidad.

C.1.18 Desglose, en aquellos ejercicios en los que la evaluación haya sido auxiliada por un consultor externo, las relaciones de negocio que el consultor o cualquier sociedad de su grupo mantengan con la sociedad o cualquier sociedad de su grupo.

No hay constancia de relaciones de negocio fuera del giro y tráfico ordinario del comercio con el consultor o cualquier sociedad de su grupo, respecto al ejercicio 2017, en el que Russell Reynolds ha auxiliado al Consejo en el proceso de evaluación, salvo por la prestación de servicios relativa al proceso de evaluación del Consejo y que en dicho ejercicio 2017, el consultor externo asistió a la Comisión de Nombramientos en el procedimiento de selección de consejeros.

C.1.19 Indique los supuestos en los que están obligados a dimitir los consejeros.

De conformidad con lo establecido en el artículo 21.2 del Reglamento del Consejo de Administración, los consejeros deberán poner su cargo a disposición del Consejo y formalizar, si éste lo considera conveniente, la correspondiente dimisión en los siguientes casos:
(a) cuando cesen en los puestos, cargos o funciones ejecutivas a los que estuviere asociado su nombramiento como Consejero;
(b) cuando se vean incursos en alguno de los supuestos de incompatibilidad o prohibición legalmente previstos o dejen de reunir los requisitos de idoneidad exigidos por la normativa vigente;
(c) cuando resulten procesados por un hecho presuntamente delictivo o sean objeto de un expediente disciplinario por falta grave o muy grave instruido por las autoridades supervisoras;
(d) cuando su permanencia en el Consejo pueda poner en riesgo los intereses de la Sociedad o cuando desaparezcan las razones por las que fueron nombrados. En particular, en el caso de los Consejeros dominicales, cuando el accionista a quien representen transmita íntegramente su participación accionarial. También lo deberán hacer cuando dicho accionista rebaje su participación accionarial hasta un nivel que exija la reducción del número de Consejeros dominicales;
(e) cuando se produjeran cambios significativos en su situación profesional o en las condiciones en virtud de las cuales hubiera sido nombrado Consejero; y
(f) cuando por hechos imputables al Consejero su permanencia en el Consejo cause un daño grave al patrimonio o reputación sociales a juicio de éste.
En el artículo 21.3 del Reglamento del Consejo de Administración se establece que, en caso de que una persona física representante de una persona jurídica consejero incurriera en alguno de los supuestos previstos anteriormente, el representante persona física deberá poner su cargo a disposición de la persona jurídica que lo hubiere nombrado. Si esta decidiera mantener al representante para el ejercicio del cargo de consejero, el consejero persona jurídica deberá poner su cargo de consejero a disposición del Consejo de Administración.
Todo ello, sin perjuicio de lo dispuesto en el Real Decreto 84/2015, de 13 de febrero, por el que se desarrolla la Ley 10/2014, de 26 de junio de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito, sobre los requisitos de honorabilidad que deben cumplir los consejeros y de las consecuencias de la pérdida sobrevenida de ésta y demás normativa o guías aplicables por la naturaleza de la entidad.

C.1.20 ¿Se exigen mayorías reforzadas, distintas de las legales, en algún tipo de decisión?:

[ ] Sí
[√] No

En su caso, describa las diferencias.

C.1.21 Explique si existen requisitos específicos, distintos de los relativos a los consejeros, para ser nombrado presidente del consejo de administración:

[ ] Sí
[√] No

C.1.22 Indique si los estatutos o el reglamento del consejo establecen algún límite a la edad de los consejeros:

[ ] Sí
[√] No

C.1.23 Indique si los estatutos o el reglamento del consejo establecen un mandato limitado u otros requisitos más estrictos adicionales a los previstos legalmente para los consejeros independientes, distinto al establecido en la normativa:

[ ] Sí
[√] No

C.1.24 Indique si los estatutos o el reglamento del consejo de administración establecen normas específicas para la delegación del voto en el consejo de administración en favor de otros consejeros, la forma de hacerlo y, en particular, el número máximo de delegaciones que puede tener un consejero, así como si se ha establecido alguna limitación en cuanto a las categorías en que es posible delegar, más allá de las limitaciones impuestas por la legislación. En su caso, detalle dichas normas brevemente.

Respecto a las normas sobre la delegación de voto, existe la previsión del artículo 17 del Reglamento del Consejo que establece que los consejeros deberán asistir personalmente a las reuniones del Consejo. No obstante, cuando no puedan hacerlo personalmente, procurarán otorgar su representación por escrito y con carácter especial para cada sesión a otro miembro del Consejo incluyendo las oportunas instrucciones. Los Consejeros no ejecutivos solo podrán hacerlo en otro Consejero no ejecutivo, si bien en el caso de los Consejeros independientes, únicamente podrán otorgar su representación a favor de otro Consejero independiente.
Asimismo se dispone en la regulación interna que la representación podrá conferirse por cualquier medio postal, electrónico o por fax siempre que quede asegurada la identidad del consejero.
No obstante todo lo anterior, para que el representante pueda atenerse al resultado del debate en el Consejo, es habitual, que las representaciones cuando se dan, siempre de acuerdo con los condicionamientos legales, no se producen, en general, con instrucciones específicas. Esta situación tiene lugar de forma coherente con lo establecido en la Ley sobre las facultades del Presidente del Consejo, al que se atribuye entre otras la de estimular el debate y la participación activa de los consejeros durante las sesiones, salvaguardando su libre toma de posición.

C.1.25 Indique el número de reuniones que ha mantenido el consejo de administración durante el ejercicio. Asimismo, señale, en su caso, las veces que se ha reunido el consejo sin la asistencia de su presidente. En el cómputo se considerarán asistencias las representaciones realizadas con instrucciones específicas.

Número de reuniones del consejo	13
Número de reuniones del consejo sin la asistencia del presidente	

Indíquese el número de reuniones mantenidas por el consejero coordinador con el resto de consejeros, sin asistencia ni representación de ningún consejero ejecutivo:

Número de reuniones	3

Indique el número de reuniones que han mantenido en el ejercicio las distintas comisiones del consejo:

Número de reuniones de COMISIÓN DE AUDITORÍA Y CONTROL	17
Número de reuniones de COMISIÓN DE NOMBRAMIENTOS	10
Número de reuniones de COMISIÓN DE RETRIBUCIONES	7
Número de reuniones de COMISIÓN DE RIESGOS	13

Número de reuniones de COMISIÓN EJECUTIVA	22

C.1.26 Indique el número de reuniones que ha mantenido el consejo de administración durante el ejercicio y los datos sobre asistencia de sus miembros:

Número de reuniones con la asistencia presencial de al menos el 80% de los consejeros	13
% de asistencia presencial sobre el total de votos durante el ejercicio	97,80
Número de reuniones con la asistencia presencial, o representaciones realizadas con instrucciones específicas, de todos los consejeros	8
% de votos emitidos con asistencia presencial y representaciones realizadas con instrucciones específicas, sobre el total de votos durante el ejercicio	97,80

En CaixaBank durante el ejercicio 2018, el número total de no asistencias de consejeros se limitó a 5 ausencias, habiendo considerado como no asistencia las delegaciones sin instrucciones específicas. Las inasistencias se producen en los casos de imposibilidad de asistir, y las representaciones cuando se dan, no se producen, en general, con instrucciones específicas para que el representante pueda atenerse al resultado del debate en el Consejo.

Por lo tanto, el porcentaje de no asistencias sobre el total de votos durante el ejercicio 2018 es del 2,19%, teniendo en cuenta que se han considerado como no asistencia, las delegaciones sin instrucciones específicas.

C.1.27 Indique si están previamente certificadas las cuentas anuales individuales y consolidadas que se presentan al consejo para su formulación:

[ ] Sí
[√] No

Identifique, en su caso, a la/s persona/s que ha/han certificado las cuentas anuales individuales y consolidadas de la sociedad, para su formulación por el consejo:

C.1.28 Explique, si los hubiera, los mecanismos establecidos por el consejo de administración para evitar que las cuentas individuales y consolidadas por él formuladas se presenten en la junta general con salvedades en el informe de auditoría.

Con carácter general la Comisión de Auditoría y Control es la encargada de velar por la correcta elaboración de la información financiera y entre sus funciones están las siguientes que entre otras buscan evitar la existencia de informes de auditoría con salvedades:

En relación con la supervisión de la información financiera:
(i) informar a la Junta General de Accionistas sobre las cuestiones que se planteen en materias que sean competencia de la Comisión y, en particular, sobre el resultado de la auditoría, explicando cómo esta ha contribuido a la integridad de la información financiera y la función que la Comisión ha desempeñado en este proceso;
(ii) supervisar el proceso de elaboración y presentación de la información financiera preceptiva relativa a la Sociedad y, en su caso, al Grupo, revisando las cuentas de la Sociedad, el cumplimiento de los requisitos normativos en esta materia, la adecuada delimitación del perímetro de consolidación y la correcta aplicación de los principios de contabilidad generalmente aceptados. Y en particular, conocer, entender y supervisar la eficacia del sistema de control interno de la información financiera (SCIIF), concluyendo sobre el nivel de confianza y fiabilidad del sistema, así

como informar las propuestas de modificación de principios y criterios contables sugeridos por la dirección, en orden a garantizar la integridad de los sistemas de información contable y financiera, incluidos el control financiero y operativo, y el cumplimiento al respecto de la legislación aplicable. La Comisión podrá presentar recomendaciones o propuestas al Consejo de Administración dirigidas a salvaguardar la integridad de la información financiera preceptiva;
(iii) velar por que el Consejo de Administración procure presentar las Cuentas Anuales a la Junta General de accionistas sin limitaciones ni salvedades en el informe de auditoría y que, en el supuesto excepcional en que existan salvedades, tanto el Presidente de la Comisión como los auditores expliquen con claridad a los accionistas el contenido y alcance de dichas limitaciones o salvedades;
(iv) informar, con carácter previo, al Consejo de Administración sobre la información financiera, y no financiera relacionada, que la Sociedad deba hacer pública periódicamente a los mercados y a sus órganos de supervisión;

C.1.29 ¿El secretario del consejo tiene la condición de consejero?

[ ] Sí
[√] No

Si el secretario no tiene la condición de consejero complete el siguiente cuadro:

Nombre o denominación social del secretario	Representante
DON ÓSCAR CALDERÓN DE OYA	

C.1.30 Indique los mecanismos concretos establecidos por la sociedad para preservar la independencia de los auditores externos, así como, si los hubiera, los mecanismos para preservar la independencia de los analistas financieros, de los bancos de inversión y de las agencias de calificación, incluyendo cómo se han implementado en la práctica las previsiones legales.

La Comisión de Auditoría y Control además de la función de elevar al Consejo de Administración, para su sometimiento a la Junta General de Accionistas, la propuestas de selección, nombramiento, reelección y sustitución del auditor externo, está encargada de establecer las oportunas relaciones con el auditor de cuentas para recibir información sobre aquellas cuestiones que puedan poner en riesgo la independencia de este, y cualesquiera otras relacionadas con el proceso de desarrollo de la auditoría de cuentas. En todo caso, la Comisión de Auditoría y Control deberá recibir anualmente de los auditores externos la declaración de su independencia en relación con la Sociedad o entidades vinculadas a ésta directa o indirectamente, así como la información de los servicios adicionales de cualquier clase prestados a estas entidades por el citado auditor externo, o por las personas o entidades vinculadas a este de acuerdo con lo dispuesto en la legislación sobre auditoría de cuentas. Asimismo, la Comisión de Auditoría y Control emitirá anualmente, con carácter previo a la emisión del informe de auditoría de cuentas, un informe en el que se expresará una opinión sobre la independencia del auditor de cuentas. Este informe deberá contener, en todo caso, la valoración de la prestación de los servicios adicionales mencionados anteriormente, individualmente considerados y en su conjunto, distintos de la auditoría legal y en relación con el régimen de independencia o con la normativa reguladora de auditoría.
Como mecanismo adicional para asegurar la independencia del auditor, el artículo 45. 4 de los Estatutos Sociales establece que la Junta General no podrá revocar a los auditores antes de que finalice el periodo para el que fueron nombrados, a no ser que medie justa causa. Asimismo, con el objetivo de garantizar el cumplimiento de la normativa aplicable y la independencia de los trabajos de auditoría, la Sociedad dispone de una Política de Relación con el Auditor Externo.
En cuanto a las relaciones con los sujetos que intervienen en los mercados, la Sociedad actúa bajo los principios de la transparencia y no discriminación presentes en la legislación que le es aplicable y según lo dispuesto en el Reglamento del Consejo de Administración que establece que se informará al público de forma inmediata sobre toda información relevante a través de las comunicaciones a la CNMV y de la página web corporativa. Por lo que respecta a la relación con analistas y bancos de inversión, el Departamento de Relación con Inversores coordina la relación de la Sociedad con analistas, accionistas e inversores institucionales gestionando sus peticiones de información con el fin de asegurar a todos un trato equitativo y objetivo.
En este sentido de acuerdo con la Recomendación 4 del Código de Buen Gobierno de las Sociedades Cotizadas, el Consejo de Administración de la Sociedad, en el marco de su competencia general de determinar las políticas y estrategias generales de la Sociedad, aprobó, en su sesión de 30 de julio de 2015, la Política de información, comunicación y contactos con accionistas, inversores institucionales y asesores de voto, disponible en la web corporativa de la Sociedad.
En el marco de dicha Política y a raíz de las competencias atribuidas al Consejero Coordinador nombrado en 2017, le corresponde mantener contactos, cuando resulte apropiado, con inversores y accionistas para conocer sus puntos de vista a efectos de formarse una opinión sobre sus preocupaciones, en particular, en relación con el gobierno corporativo de la Sociedad.
Asimismo y de acuerdo con la normativa interna, entre las competencias atribuidas legalmente al pleno del Consejo de Administración, se encuentra específicamente la supervisión del proceso de divulgación de información y las comunicaciones relativas a la Sociedad, correspondiéndole por tanto, la gestión y supervisión al más alto nivel de la información suministrada a los accionistas, a los inversores institucionales y a los mercados en general. En este sentido, el Consejo de Administración, a través de los órganos y departamentos correspondientes, procura tutelar, proteger y facilitar el ejercicio de los derechos de los accionistas, de los inversores institucionales y de los mercados en general en el marco de la defensa del interés social, de conformidad con los siguientes principios:
Transparencia, Igualdad de trato y no discriminación, Información continua, Afinidad con el interés social, vanguardia en el uso de las nuevas tecnologías y Cumplimiento de la Ley y de la normativa interna de CaixaBank.
Los anteriores principios son de aplicación a la información facilitada y a las comunicaciones de la Sociedad con los accionistas, inversores institucionales y a las relaciones con los mercados y con las demás partes interesadas, tales como, entre otras, entidades financieras intermediarias,

gestoras y depositarias de las acciones de la Sociedad, analistas financieros, organismos de regulación y supervisión, asesores de voto (proxy advisors), agencias de información y agencias de calificación crediticia (rating).
En particular, la Sociedad tendrá presente de manera especial las reglas sobre tratamiento de la información privilegiada y de la información relevante que recogen tanto la normativa aplicable como las normas de la Sociedad respecto de relaciones con los accionistas y comunicación con los mercados de valores contenidas en el Código Ético y Principios de Actuación de CaixaBank, en el Reglamento Interno de Conducta de CaixaBank, S.A. en el ámbito del mercado de valores y en el Reglamento del Consejo de Administración de la Sociedad (también disponibles en la web corporativa de la Sociedad).
En cuanto a los mecanismos concretos establecidos para preservar la independencia de los auditores externos, el Consejo de Administración de CaixaBank, en el ejercicio 2018 ha aprobado la Política de Relación con los Auditores Externos, dicha Política tiene como objetivo adecuar el proceso de designación del Auditor de Cuentas de CaixaBank, S.A. y su Grupo Consolidado al nuevo marco normativo, garantizando que se realiza mediante un proceso imparcial y transparente y que tanto esta designación como el marco de relaciones con el Auditor se desarrolla de conformidad con la normativa aplicable.
Esta Política recoge, entre otros, los principios que deben regir la selección, contratación, nombramiento, reelección y cese del Auditor de Cuentas de CaixaBank, así como el marco de relaciones entre ambos.

C.1.31 Indique si durante el ejercicio la Sociedad ha cambiado de auditor externo. En su caso identifique al auditor entrante y saliente:

[√] Sí
[ ] No

Auditor saliente	Auditor entrante
DELOITTE, S.L.	PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L.

La Junta General de Accionistas celebrada el 6 de abril de 2017, designó a PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L. como auditor de cuentas de CaixaBank y de su grupo consolidado para los ejercicios 2018, 2019 y 2020.

El proceso de selección se desarrolló durante el ejercicio 2016 con arreglo a los criterios establecidos en el Reglamento (UE) 537/2014, de 16 de abril, sobre los requisitos específicos para la auditoría legal de las entidades de interés público. La Comisión de Auditoría y Control fue la responsable de este proceso de selección, velando en todo momento por su transparencia, independencia y objetividad. Asimismo, la Comisión ha velado durante el ejercicio 2017 por que el cambio de auditor se realice de forma ágil, fluida y con el mínimo impacto para CaixaBank.

En el caso de que hubieran existido desacuerdos con el auditor saliente, explique el contenido de los mismos:

[ ] Sí
[√] No

C.1.32 Indique si la firma de auditoría realiza otros trabajos para la sociedad y/o su grupo distintos de los de auditoría y en ese caso declare el importe de los honorarios recibidos por dichos trabajos y el porcentaje que supone sobre los honorarios facturados a la sociedad y/o su grupo:

[√] Sí
[ ] No

	Sociedad	Sociedades del grupo	Total
Importe de otros trabajos distintos de los de auditoría (miles de euros)	283	817	1.100
Importe trabajos distintos de los de auditoría / Importe trabajos de auditoría (en %)	18,00	38,00	29,00

C.1.33 Indique si el informe de auditoría de las cuentas anuales del ejercicio anterior presenta reservas o salvedades. En su caso, indique las razones dadas a los accionistas en la Junta General por el presidente de la comisión de auditoría para explicar el contenido y alcance de dichas reservas o salvedades.

[ ] Sí
[√] No

C.1.34 Indique el número de ejercicios que la firma actual de auditoría lleva de forma ininterrumpida realizando la auditoría de las cuentas anuales individuales y/o consolidadas de la sociedad. Asimismo, indique el porcentaje que representa el número de ejercicios auditados por la actual firma de auditoría sobre el número total de ejercicios en los que las cuentas anuales han sido auditadas:

	Individuales	Consolidadas
Número de ejercicios ininterrumpidos	1	1

	Individuales	Consolidadas
N° de ejercicios auditados por la firma actual de auditoría / N° de ejercicios que la sociedad o su grupo han sido auditados (en %)	5,26	5,26

C.1.35 Indique y, en su caso detalle, si existe un procedimiento para que los consejeros puedan contar con la información necesaria para preparar las reuniones de los órganos de administración con tiempo suficiente:

[√] Sí
[ ] No

Detalle del procedimiento
De conformidad con lo establecido en el artículo 22 del Reglamento del Consejo, en el desempeño de sus funciones, el consejero tiene el deber de exigir y el derecho de recabar de la Sociedad la información necesaria que le sirva para el cumplimiento de sus obligaciones. Para ello, el Consejero deberá solicitar información sobre cualquier aspecto de la Sociedad y examinar sus libros, registros, documentos y demás documentación. El derecho de información se extiende a las sociedades participadas siempre que ello fuera posible La solicitud se dirigirá al Presidente del Consejo, si tiene carácter ejecutivo y, en su defecto al Consejero Delegado, quién la hará llegar al interlocutor apropiado y en el supuesto que a su juicio considere que se trate de información confidencial le advertirá al consejero de esta circunstancia así como de su deber de confidencialidad. Con independencia de lo anterior, en general los documentos que deben ser aprobados por el Consejo y especialmente aquellos que por su extensión no pueden ser asimilados durante la sesión se remiten a los miembros del Consejo con antelación a las reuniones del órgano de administración.

C.1.36 Indique y, en su caso detalle, si la sociedad ha establecido reglas que obliguen a los consejeros a informar y, en su caso, dimitir en aquellos supuestos que puedan perjudicar al crédito y reputación de la sociedad:

[√] Sí
[ ] No

Detalle del procedimiento

Adicionalmente a lo dispuesto en el apartado C.1.19, según lo que se recoge en el artículo 21 del Reglamento del Consejo, el consejero debe poner su cargo a disposición del Consejo de Administración y formalizar, si éste lo considera conveniente, la correspondiente dimisión cuando por hechos imputables al Consejero su permanencia en el Consejo cause un daño grave al patrimonio o reputación sociales, a juicio de éste.

C.1.37 Indique si algún miembro del consejo de administración ha informado a la sociedad que ha resultado procesado o se ha dictado contra él auto de apertura de juicio oral, por alguno de los delitos señalados en el artículo 213 de la Ley de Sociedades de Capital:

[ ] Sí
[√] No

C.1.38 Detalle los acuerdos significativos que haya celebrado la sociedad y que entren en vigor, sean modificados o concluyan en caso de cambio de control de la sociedad a raíz de una oferta pública de adquisición, y sus efectos.

No aplicable.

C.1.39 Identifique de forma individualizada, cuando se refiera a consejeros, y de forma agregada en el resto de casos e indique, de forma detallada, los acuerdos entre la sociedad y sus cargos de administración y dirección o empleados que dispongan indemnizaciones, cláusulas de garantía o blindaje, cuando éstos dimitan o sean despedidos de forma improcedente o si la relación contractual llega a su fin con motivo de una oferta pública de adquisición u otro tipo de operaciones.

Numero de beneficiarios	31
Tipo de beneficiario	Descripción del acuerdo
Consejero Delegado y 2 miembros del Comité de Dirección, 4 Directivos // 24 mandos intermedios.	Consejero Delegado: 1 anualidad de los componentes fijos de la remuneración. 2 miembros del Comité de Dirección: hasta 0,8 anualidades de los componentes fijos de la remuneración por encima de lo previsto por imperativo legal. Asimismo, los Consejeros Ejecutivos y los miembros del Comité de Dirección tienen establecido una anualidad de los componentes fijos de la remuneración, pagadero en mensualidades, para remunerar el pacto de no competencia. Este pago se interrumpiría si se incumpliera dicho pacto. 28 directivos y mandos intermedios: entre 0,1 y 1,7 anualidades de los componentes fijos de la remuneración por encima de lo previsto por imperativo legal.

Indique si más allá de en los supuestos previstos por la normativa estos contratos han de ser comunicados y/o aprobados por los órganos de la sociedad o de su grupo. En caso positivo, especifique los procedimientos, supuestos previstos y la naturaleza de los órganos responsables de su aprobación o de realizar la comunicación:

	Consejo de administración	Junta general
Órgano que autoriza las cláusulas	√	

	Si	No
¿Se informa a la junta general sobre las cláusulas?	√	

Corresponde al Consejo en pleno aprobar, previo informe de la Comisión de Retribuciones, dentro del sistema previsto en los Estatutos, las Políticas de Remuneración del Consejo de Administración, del Colectivo Identificado y General del Grupo CaixaBank. Adicionalmente aprueba también la retribución de los Consejeros, así como, en el caso de los ejecutivos, la retribución adicional por sus funciones ejecutivas y demás condiciones que deban respetar sus contratos y el nombramiento y eventual cese de los Altos Directivos, así como sus cláusulas de indemnización. Por lo tanto, del listado de beneficiarios de cláusulas de blindaje, el Consejo de Administración aprueba las cláusulas de blindaje del Consejero Delegado y de los 2 miembros del Comité de Dirección.

Cabe destacar que la Política de Remuneración del Consejo de Administración incluye información detallada sobre la remuneración de los consejeros, y en especial del consejero ejecutivo y se aprueba por la Junta General. Para los demás directivos (4 beneficiarios) que no son considerados alta dirección y los mandos intermedios (24 beneficiarios) en caso de despido que genere derecho a percibir indemnización, el impacto sería irrelevante habida cuenta que en estos casos esas cláusulas acaban siendo absorbidas por las indemnizaciones legales.

C.2. Comisiones del consejo de administración

C.2.1 Detalle todas las comisiones del consejo de administración, sus miembros y la proporción de consejeros ejecutivos, dominicales, independientes y otros externos que las integran:

COMISIÓN DE AUDITORÍA Y CONTROL		
Nombre	Cargo	Categoría
DON ALAIN MINC	PRESIDENTE	Independiente
DON JOSÉ SERNA MASIÁ	VOCAL	Dominical
DOÑA KORO USARRAGA UNSAIN	VOCAL	Independiente
DON EDUARDO JAVIER SANCHIZ IRAZU	VOCAL	Independiente

% de consejeros ejecutivos	0,00
% de consejeros dominicales	25,00
% de consejeros independientes	75,00
% de consejeros otros externos	0,00

Explique las funciones, incluyendo, en su caso, las adicionales a las previstas legalmente, que tiene atribuidas esta comisión, y describa los procedimientos y reglas de organización y funcionamiento de la misma. Para cada una de estas funciones, señale sus actuaciones más importantes durante el ejercicio y cómo ha ejercido en la práctica cada una de las funciones que tiene atribuidas, ya sea en la ley o en los estatutos u otros acuerdos sociales.

La Comisión de Auditoría y Control estará compuesta exclusivamente por Consejeros no ejecutivos, en el número que determine el Consejo de Administración, entre un mínimo de tres (3) y un máximo de siete (7). La mayoría de los miembros de la Comisión de Auditoría y Control serán independientes y uno (1) de ellos será designado teniendo en cuenta sus conocimientos y experiencia en materia de contabilidad, auditoría o en ambas.

Adicionalmente, el Consejo de Administración procurará que los miembros de la Comisión de Auditoría y Control, y en especial su Presidente, tengan los conocimientos y experiencia en materia de contabilidad, auditoría o gestión de riesgos, y asimismo, en aquellos otros ámbitos que puedan resultar adecuados para el cumplimiento en su conjunto de sus funciones por la Comisión de Auditoría y Control.

En su conjunto, y sin perjuicio de procurar favorecer la diversidad, los miembros de la Comisión de Auditoría y Control, que serán designados teniendo en cuenta la capacidad de dedicación necesaria para el desempeño de las funciones que les sean encomendadas, tendrán los conocimientos técnicos pertinentes en relación con la actividad de la Sociedad.

La Comisión de Auditoría y Control designará de su seno un Presidente de entre los Consejeros independientes. El Presidente deberá ser sustituido cada cuatro (4) años, pudiendo ser reelegido una vez transcurrido el plazo de un (1) año desde su cese. El Presidente de la Comisión actuará como su portavoz en las reuniones del Consejo de Administración y, en su caso, de la Junta General de accionistas de la Sociedad.

Esta Comisión se reunirá con la frecuencia que fuere necesaria para el cumplimiento de sus funciones y será convocada por el Presidente de la Comisión, bien a iniciativa propia, o bien a requerimiento del Presidente del Consejo de Administración o de dos (2) miembros de la propia Comisión.

Entre sus funciones están:
informar a la Junta General de Accionistas sobre las cuestiones que se planteen en materias que sean competencia de la Comisión y, en particular, sobre el resultado de la auditoría, explicando cómo esta ha contribuido a la integridad de la información financiera y la función que la Comisión ha desempeñado en este proceso.
supervisar el proceso de elaboración y presentación de la información financiera preceptiva relativa a la Sociedad y, en su caso, al Grupo, revisando las cuentas de la Sociedad, el cumplimiento de los requisitos normativos en esta materia, la adecuada delimitación del perímetro de consolidación y la correcta aplicación de los principios de contabilidad generalmente aceptados.
velar por que el Consejo de Administración procure presentar las Cuentas Anuales a la Junta General de accionistas sin limitaciones ni salvedades en el informe de auditoría y que, en el supuesto excepcional en que existan salvedades, tanto el Presidente de la Comisión como los auditores expliquen con claridad a los accionistas el contenido y alcance de dichas limitaciones o salvedades.
informar, con carácter previo, al Consejo de Administración sobre la información financiera, y no financiera relacionada, que la Sociedad deba hacer pública periódicamente a los mercados y a sus órganos de supervisión;
supervisar la eficacia de los sistemas de control interno, así como discutir con el auditor de cuentas las debilidades significativas del sistema de control interno que en su caso se detecten en el desarrollo de la auditoría, todo ello sin quebrantar su independencia. A tales efectos, y en su caso, podrá presentar recomendaciones o propuestas al Consejo de Administración y el correspondiente plazo para su seguimiento;
supervisar la eficacia de la auditoría interna, establecer y supervisar un mecanismo que permita a los empleados de la Sociedad, o del grupo al que pertenece, comunicar de forma confidencial y, si se considera apropiado, anónima, las irregularidades de potencial trascendencia, especialmente financieras y contables, que adviertan en el seno de la Sociedad, recibiendo información periódica sobre su funcionamiento y pudiendo proponer las acciones oportunas para su mejora y la reducción del riesgo de irregularidades en el futuro.

Identifique a los consejeros miembros de la comisión de auditoría que hayan sido designados teniendo en cuenta sus conocimientos y experiencia en materia de contabilidad, auditoría o en ambas e informe sobre la fecha de nombramiento del Presidente de esta comisión en el cargo.

Nombres de los consejeros con experiencia	DON ALAIN MINC
Fecha de nombramiento del presidente en el cargo	21/05/2015

COMISIÓN DE NOMBRAMIENTOS		
Nombre	Cargo	Categoría
DON ALAIN MINC	VOCAL	Independiente
DON JOHN S. REED	PRESIDENTE	Independiente
DOÑA MARÍA TERESA BASSONS BONCOMPTE	VOCAL	Dominical

% de consejeros ejecutivos	0,00
% de consejeros dominicales	33,33
% de consejeros independientes	66,67
% de consejeros otros externos	0,00

Explique las funciones, incluyendo, en su caso, las adicionales a las previstas legalmente, que tiene atribuidas esta comisión, y describa los procedimientos y reglas de organización y funcionamiento de la misma. Para cada una de estas funciones, señale sus actuaciones más importantes durante el ejercicio y cómo ha ejercido en la práctica cada una de las funciones que tiene atribuidas, ya sea en la ley o en los estatutos u otros acuerdos sociales.

La Comisión de Nombramientos estará formada por Consejeros que no desempeñen funciones ejecutivas, en el número que determine el Consejo de Administración, con un mínimo de tres (3) y un máximo de cinco (5) miembros, siendo Consejeros independientes la mayoría de sus miembros. Los miembros de la Comisión de Nombramientos serán nombrados por el Consejo de Administración a propuesta de la Comisión de Auditoría y Control y el Presidente de la Comisión será nombrado, de entre los Consejeros independientes que formen parte de la Comisión.

Se reunirá siempre que resulte conveniente para el buen desarrollo de sus funciones y será convocada por el Presidente de la Comisión, bien a iniciativa propia, o bien a requerimiento de dos (2) miembros de la propia Comisión, y deberá hacerlo siempre que el Consejo o su Presidente soliciten la emisión de un informe o la adopción de una propuesta.

Entre sus funciones están:
Evaluar y proponer al Consejo de Administración la evaluación de las competencias, conocimientos y experiencia necesarios de los miembros del Consejo de Administración y del personal clave de la Sociedad.
Elevar al Consejo de Administración las propuestas de nombramiento de Consejeros independientes para su designación por cooptación o para su sometimiento a la decisión de la Junta General de Accionistas, así como las propuestas para la reelección o separación de dichos Consejeros por la Junta General de Accionistas.
Informar el nombramiento y, en su caso, cese del Consejero Coordinador, del Secretario y de los Vicesecretarios del Consejo para su sometimiento a la aprobación del Consejo de Administración.
Examinar y organizar, bajo la coordinación, en su caso, del Consejero Coordinador, y en colaboración con el Presidente del Consejo de Administración, la sucesión del Presidente, así como examinar y organizar, en colaboración con el Presidente, la del primer ejecutivo de la Sociedad y, en su caso, formular propuestas al Consejo de Administración para que dicha sucesión se produzca de forma ordenada y planificada.

Informar al Consejo sobre las cuestiones de diversidad de género, velando por que los procedimientos de selección de sus miembros favorezcan la diversidad de experiencias, conocimientos, y faciliten la selección de consejeras, y establecer un objetivo de representación para el sexo menos representado en el Consejo de Administración así como elaborar las orientaciones sobre cómo debe alcanzarse dicho objetivo, velando en todo caso por el cumplimiento de la política de diversidad aplicada en relación con el Consejo de Administración, de lo que se dará cuenta en el Informe Anual de Gobierno Corporativo.
Evaluar periódicamente, y al menos una vez al año, la estructura, el tamaño, la composición y la actuación del Consejo de Administración y de sus Comisiones, su Presidente, Consejero Delegado y Secretario, haciendo recomendaciones al mismo sobre posibles cambios, actuando bajo la dirección del Consejero Coordinador, en su caso, en relación con la evaluación del Presidente. Evaluar la composición del Comité de Dirección, así como sus tablas de reemplazo para la adecuada previsión de las transiciones.
Supervisar la actuación de la Sociedad en relación con los temas de responsabilidad social corporativa y elevar al Consejo las propuestas que considere oportunas en esta materia.

COMISIÓN DE RETRIBUCIONES		
Nombre	Cargo	Categoría
DON JUAN ROSELL LASTORTRAS	VOCAL	Independiente
DON ALEJANDRO GARCÍA-BRAGADO DALMAU	VOCAL	Dominical
DOÑA MARÍA AMPARO MORALEDA MARTÍNEZ	PRESIDENTE	Independiente

% de consejeros ejecutivos	0,00
% de consejeros dominicales	33,33
% de consejeros independientes	66,67
% de consejeros otros externos	0,00

Explique las funciones, incluyendo, en su caso, las adicionales a las previstas legalmente, que tiene atribuidas esta comisión, y describa los procedimientos y reglas de organización y funcionamiento de la misma. Para cada una de estas funciones, señale sus actuaciones más importantes durante el ejercicio y cómo ha ejercido en la práctica cada una de las funciones que tiene atribuidas, ya sea en la ley o en los estatutos u otros acuerdos sociales.

La Comisión de Retribuciones estará formada por Consejeros que no desempeñen funciones ejecutivas, en el número que determine el Consejo de Administración, con un mínimo de tres (3) y un máximo de cinco (5) miembros, siendo Consejeros independientes la mayoría de sus miembros. El Presidente de la Comisión será nombrado, de entre los Consejeros independientes que formen parte de la Comisión.

Se reunirá siempre que resulte conveniente para el buen desarrollo de sus funciones y será convocada por el Presidente de la Comisión, bien a iniciativa propia, o bien a requerimiento de dos (2) miembros de la propia Comisión, y deberá hacerlo siempre que el Consejo o su Presidente soliciten la emisión de un informe o la adopción de una propuesta.

Entre sus funciones están:
Preparar las decisiones relativas a las remuneraciones y, en particular, informar y proponer al Consejo de Administración la política de retribuciones, el sistema y la cuantía de las retribuciones anuales de los Consejeros y Altos Directivos, así como la retribución individual de los Consejeros ejecutivos y Altos Directivos y las demás condiciones de sus contratos, especialmente de tipo económico y sin perjuicio de las competencias de la Comisión de Nombramientos en lo que se refiere a condiciones que ésta hubiere propuesto y ajenas al aspecto retributivo.
Velar por la observancia de la política de retribuciones de Consejeros y Altos Directivos así como informar sobre las condiciones básicas establecidas en los contratos celebrados con estos y el cumplimiento de los mismos.
Informar y preparar la política general de remuneraciones de la Sociedad y en especial las políticas que se refieren a las categorías de personal cuyas actividades profesionales incidan de manera significativa en el perfil de riesgo de la Sociedad, y a aquéllas que tienen por objetivo evitar o gestionar los conflictos de interés con los clientes de la Sociedad.
Analizar, formular y revisar periódicamente los programas de retribución ponderando su adecuación y sus rendimientos y velar por su observancia.

COMISIÓN DE RIESGOS		
Nombre	Cargo	Categoría
DON ANTONIO SÁINZ DE VICUÑA Y BARROSO	PRESIDENTE	Independiente
DON IGNACIO GARRALDA RUIZ DE VELASCO	VOCAL	Dominical
DOÑA KORO USARRAGA UNSAIN	VOCAL	Independiente
DON EDUARDO JAVIER SANCHIZ IRAZU	VOCAL	Independiente
FUNDACIÓN CAJA CANARIAS	VOCAL	Dominical

% de consejeros ejecutivos	0,00
% de consejeros dominicales	40,00
% de consejeros independientes	60,00
% de consejeros otros externos	0,00

Explique las funciones que tiene atribuidas esta comisión, y describa los procedimientos y reglas de organización y funcionamiento de la misma. Para cada una de estas funciones, señale sus actuaciones más importantes durante el ejercicio y cómo ha ejercido en la práctica cada una de las funciones que tiene atribuidas ya sea en la ley o en los estatutos u otros acuerdos sociales.

La Comisión de Riesgos estará compuesta exclusivamente por Consejeros no ejecutivos y que posean los oportunos conocimientos, capacidad y experiencia para entender plenamente y controlar la estrategia de riesgo y la propensión al riesgo de la Sociedad, en el número que determine el Consejo de Administración, con un mínimo de tres (3) y un máximo de seis (6) miembros, debiendo ser la mayoría de ellos Consejeros independientes.

Esta Comisión se reunirá con la frecuencia que fuere necesaria para el cumplimiento de sus funciones y será convocada por el Presidente de la Comisión, bien a iniciativa propia, o bien a requerimiento del Presidente del Consejo de Administración o de dos (2) miembros de la propia Comisión.

Entre sus funciones están:

Asesorar al Consejo de Administración sobre la propensión global al riesgo, actual y futura, de la entidad y su estrategia en este ámbito, informando sobre el marco de apetito al riesgo, asistiendo en la vigilancia de la aplicación de esa estrategia, velando por que las actuaciones del Grupo resulten consistentes con el nivel de tolerancia del riesgo previamente decidido y efectuando el seguimiento del grado de adecuación de los riesgos asumidos al perfil establecido.
Proponer al Consejo la política de riesgos del Grupo.
Determinar junto con el Consejo de Administración, la naturaleza, la cantidad, el formato y la frecuencia de la información sobre riesgos que deba recibir el Consejo de Administración y fijar la que la Comisión ha de recibir.
Revisar regularmente exposiciones con los clientes principales, sectores económicos de actividad, áreas geográficas y tipos de riesgo.
Examinar los procesos de información y control de riesgos del Grupo así como los sistemas de información e indicadores.
Valorar el riesgo de cumplimiento normativo en su ámbito de actuación y decisión, entendido como la gestión del riesgo de sanciones legales o normativas, pérdida financiera, material o reputacional que la sociedad pueda tener como resultado del incumplimiento de leyes, normas, estándares de regulación y códigos de conducta, detectando cualquier riesgo de incumplimiento y, llevando a cabo su seguimiento y el examen de posibles deficiencias con los principios de deontología.
Informar sobre los nuevos productos y servicios o de cambios significativos en los existentes.

COMISIÓN EJECUTIVA		
Nombre	Cargo	Categoría
DON ANTONIO SÁINZ DE VICUÑA Y BARROSO	VOCAL	Independiente
DOÑA MARÍA VERÓNICA FISAS VERGÉS	VOCAL	Independiente
DON JAVIER IBARZ ALEGRÍA	VOCAL	Dominical
DON TOMÁS MUNIESA ARANTEGUI	VOCAL	Dominical
DON JORDI GUAL SOLÉ	PRESIDENTE	Dominical
DON FRANCESC XAVIER VIVES TORRENTS	VOCAL	Independiente
DOÑA MARÍA AMPARO MORALEDA MARTÍNEZ	VOCAL	Independiente
DON GONZALO GORTÁZAR ROTAECHE	VOCAL	Ejecutivo

% de consejeros ejecutivos	12,50
% de consejeros dominicales	37,50
% de consejeros independientes	50,00
% de consejeros otros externos	0,00

Explique las funciones que tiene atribuidas esta comisión, y describa los procedimientos y reglas de organización y funcionamiento de la misma. Para cada una de estas funciones, señale sus actuaciones más importantes durante el ejercicio y cómo ha ejercido en la práctica cada una de las funciones que tiene atribuidas ya sea en la ley o en los estatutos u otros acuerdos sociales.

La composición de la Comisión Ejecutiva, que será reflejo de la composición del Consejo, y las reglas de su funcionamiento serán determinadas por el Consejo de Administración.

Serán Presidente y Secretario de la Comisión Ejecutiva quienes a su vez lo sean del Consejo de Administración.

La designación de miembros de la Comisión Ejecutiva y la delegación permanente de facultades del Consejo en la misma requerirán el voto favorable de al menos dos tercios de los miembros del Consejo de Administración.

La Comisión Ejecutiva se reunirá cuantas veces sea convocada por su Presidente o quien deba sustituirle a falta de este, como es en los casos de vacante, ausencia o imposibilidad, y se entenderá válidamente constituida cuando concurran a sus reuniones, presentes o representados, la mayoría de sus miembros.

Los acuerdos de la Comisión se adoptarán por mayoría de los miembros concurrentes presentes o representados y serán válidos y vinculantes sin necesidad de ratificación posterior por el pleno del Consejo de Administración, sin perjuicio de lo previsto en el artículo 4.5 del Reglamento del Consejo.

La Comisión Ejecutiva habrá de informar al Consejo de los principales asuntos tratados y de las decisiones sobre los mismos en sus sesiones.

La Comisión Ejecutiva tiene delegadas todas las competencias y facultades legal y estatutariamente delegables. A efectos internos, la Comisión Ejecutiva tiene las limitaciones establecidas en el artículo 4 del Reglamento del Consejo de Administración.

C.2.2 Complete el siguiente cuadro con la información relativa al número de consejeras que integran las comisiones del consejo de administración al cierre de los últimos cuatro ejercicios:

	Número de consejeras							
	Ejercicio 2018		Ejercicio 2017		Ejercicio 2016		Ejercicio 2015	
	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%
COMISIÓN DE AUDITORÍA Y CONTROL	1	25,00	1	33,33	1	33,33		0,00
COMISIÓN DE NOMBRAMIENTOS	1	33,33	2	66,67	2	66,67	2	66,67
COMISIÓN DE RETRIBUCIONES	1	33,33	2	66,67	1	33,33	1	33,33
COMISIÓN DE RIESGOS	2	40,00	1	25,00	1	25,00	1	20,00
COMISIÓN EJECUTIVA	2	25,00	2	25,00	1	14,29	2	25,00

Respecto a la información sobre la participación de consejeras en la Comisión de Nombramientos, en la Comisión de Retribuciones y en la Comisión de Riesgos, es menester informar que hasta el 25 de septiembre de 2014 existían tres comisiones del Consejo de Administración, a saber: la Comisión de Nombramientos y Retribuciones, la Comisión de Auditoría y Control y la Comisión Ejecutiva. A partir de dicha fecha y para dar cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 10/2014, de Ordenación, Supervisión y Solvencia de las entidades de crédito, el Consejo de Administración de CaixaBank acordó la transformación de la hasta entonces Comisión de Nombramientos y Retribuciones en Comisión de Nombramientos, la creación de la Comisión de Retribuciones, la creación de la Comisión de Riesgos y la modificación del Reglamento del Consejo para recoger en sede de normativa interna lo dispuesto por la nueva Ley y establecer las funciones de las nuevas Comisiones del Consejo. Quedando de esta manera fijado en 5 el número de Comisiones del Consejo, a saber: Comisión de Nombramientos, Comisión de Retribuciones, Comisión de Riesgos, Comisión de Auditoría y Control y Comisión Ejecutiva

C.2.3 Indique, en su caso, la existencia de regulación de las comisiones del consejo, el lugar en que están disponibles para su consulta, y las modificaciones que se hayan realizado durante el ejercicio. A su vez, se indicará si de forma voluntaria se ha elaborado algún informe anual sobre las actividades de cada comisión.

COMISIÓN EJECUTIVA.
Breve descripción

No existen reglamentos específicos de las comisiones del Consejo. La Comisión Ejecutiva se rige por lo establecido en la Ley, en los Estatutos Sociales y en el Reglamento del Consejo de Administración. En lo no previsto especialmente para la Comisión Ejecutiva, se aplicarán las normas de funcionamiento establecidas para el propio funcionamiento del Consejo por el Reglamento del Consejo que está disponible en la web corporativa de CaixaBank (www.CaixaBank.com).

No hay en la regulación societaria una previsión expresa sobre un informe de actividades de la Comisión. No obstante, en la reunión del 8 de febrero de 2018 aprobó su informe anual de actividades que recoge los principales aspectos de regulación de la Comisión en los distintos documentos societarios, así como la evaluación de su funcionamiento durante el ejercicio 2017.
Asimismo, en la reunión del mes de diciembre de 2018, aprobó su informe anual de actividades, así como la evaluación de su funcionamiento del ejercicio 2018.

COMISIÓN DE AUDITORIA Y CONTROL.
Breve descripción

No existen reglamentos específicos de las comisiones del Consejo. La organización y funciones de la Comisión de Auditoría y Control están recogidas en el Reglamento del Consejo que está disponible en la web corporativa de CaixaBank (www.CaixaBank.com) así como la composición y estructura de la misma.

En cumplimiento al establecido en el artículo 14.3 (e) del Reglamento del Consejo y en la normativa aplicable, la Comisión de Auditoría y Control en la reunión del 8 de febrero de 2018 aprobó su informe anual sobre su funcionamiento destacando las principales incidencias surgidas, si las hubiese, en relación con las funciones que le son propias, así como la evaluación de su funcionamiento durante el ejercicio 2017.
Asimismo, en la reunión del mes de diciembre de 2018, aprobó su informe anual sobre su funcionamiento, así como la evaluación de su funcionamiento del ejercicio 2018.

COMISIÓN DE RIESGOS
Breve descripción

No existen reglamentos específicos de las comisiones del Consejo. La organización y funciones de la Comisión de Riesgos están recogidas en el Reglamento del Consejo que está disponible en la web corporativa de CaixaBank (www.CaixaBank.com) así como la composición y estructura de la misma.
En cumplimiento al establecido en el artículo 14.3 (e) del Reglamento del Consejo y en la normativa aplicable, la Comisión de Riesgos en la reunión del 8 de febrero de 2018 aprobó su informe anual sobre su funcionamiento destacando las principales incidencias surgidas, si las hubiese, en relación con las funciones que le son propias, así como la evaluación de su funcionamiento durante el ejercicio 2017.
Asimismo, en la reunión del mes de diciembre de 2018, aprobó su informe anual sobre su funcionamiento, así como la evaluación de su funcionamiento del ejercicio 2018.

COMISIÓN DE NOMBRAMIENTOS
Breve descripción

No existen reglamentos específicos de las comisiones del Consejo. La organización y funciones de la Comisión de Nombramientos están recogidas en el Reglamento del Consejo que está disponible en la web corporativa de CaixaBank (www.CaixaBank.com) así como la composición y estructura de la misma.
En cumplimiento al establecido en el artículo 15.4 (vi) del Reglamento del Consejo y en la normativa aplicable, en su reunión del 31 de enero de 2018 la Comisión de Nombramientos aprobó su informe anual de actividades que recoge la evaluación de su funcionamiento durante el ejercicio 2017.
Asimismo, en la reunión del mes de diciembre de 2018, aprobó su informe anual de actividades que recoge la evaluación de su funcionamiento del ejercicio 2018.

COMISIÓN DE RETRIBUCIONES
Breve descripción

No existen reglamentos específicos de las comisiones del Consejo. La organización y funciones de la Comisión de Retribuciones están recogidas en el Reglamento del Consejo que está disponible en la web corporativa de CaixaBank (www.CaixaBank.com) así como la composición y estructura de la misma.
En cumplimiento al establecido en el artículo 15.4 (vi) del Reglamento del Consejo y en la normativa aplicable, en su reunión del 16 de febrero de 2018 la Comisión de Nombramientos aprobó su informe anual de actividades que recoge la evaluación de su funcionamiento durante el ejercicio 2017.
Asimismo, en la reunión del mes de diciembre de 2018, aprobó su informe anual de actividades que recoge la evaluación de su funcionamiento del ejercicio 2018.

D. OPERACIONES VINCULADAS Y OPERACIONES INTRAGRUPO

D.1. Explique, en su caso, el procedimiento y órganos competentes para la aprobación de operaciones con partes vinculadas e intragrupo.

Corresponde al Consejo en pleno aprobar, previo informe de la Comisión de Auditoría y Control las operaciones que la Sociedad o sociedades de su grupo realicen con consejeros, en los términos dispuestos en la Ley, o cuando su autorización corresponda al Consejo de Administración, con accionistas titulares (de forma individual o concertadamente con otros) de una participación significativa, incluyendo accionistas representados en el Consejo de Administración de la Sociedad o de otras sociedades que formen parte del mismo grupo o con personas a ellos vinculadas (Operaciones Vinculadas). Se exceptúan de la necesidad de esta aprobación las operaciones que reúnan simultáneamente las tres características siguientes:

a. que se realicen en virtud de contratos cuyas condiciones estén estandarizadas y se apliquen en masa a un elevado número de clientes;

b. que se realicen a precios o tarifas establecidos con carácter general por quien actúe como administrador del bien o servicio de que se trate; y

c. que su cuantía no supere el uno por ciento (1%) de los ingresos anuales de la Sociedad.
Por lo tanto, es el Consejo de Administración o en su defecto los órganos o personas delegadas (por razones de urgencia debidamente justificadas y al amparo de la delegación conferida, debiendo la decisión, en estos casos, ser sometida a la posterior ratificación en el primer Consejo que se celebre tras su adopción) quien aprueba las operaciones vinculadas previo informe favorable de la Comisión de Auditoría y Control. Los consejeros a los que afecte la aprobación de estas operaciones deberán abstenerse de intervenir en la deliberación y de votar el acuerdo sobre dichas operaciones.
Respecto a las relaciones con accionistas significativos con una participación superior al 30% tal como se explica en la Nota A.8 del apartado H.1 de este Informe, la Ley 26/2013 de cajas de ahorro y fundaciones bancarias establece la obligación a las fundaciones bancarias de aprobar un protocolo de gestión de la participación financiera que entre otras cosas debe referirse a los criterios generales para la realización de operaciones entre la fundación bancaria y la entidad de crédito participada así como los mecanismos para evitar posibles conflictos de interés. Y en este sentido, la Fundación Bancaria "la Caixa" aprobó su Protocolo de gestión la participación financiera en CaixaBank. El 22 de febrero de 2018 de conformidad con lo previsto en el Protocolo de Gestión, la Fundación Bancaria "la Caixa", como matriz del Grupo "la Caixa", CriteriaCaixa, como accionista directo de CaixaBank, y CaixaBank, como sociedad cotizada, suscribieron un nuevo Protocolo Interno de Relaciones (disponible en la web corporativa) y que entre otros asuntos fija los criterios generales para la realización de operaciones o la prestación de servicios en condiciones de mercado, así como identifica los servicios que las Sociedades del Grupo Fundación Bancaria "la Caixa" prestan y podrán prestar a las Sociedades del Grupo CaixaBank y los que las Sociedades del Grupo CaixaBank prestan o podrán prestar, a su vez, a las Sociedades del Grupo Fundación Bancaria "la Caixa". El Protocolo establece los supuestos y condiciones de la aprobación de las operaciones que en general, tienen como órgano competente para su aprobación el Consejo de Administración. En determinados supuestos previstos en la Cláusula 3.4 del Protocolo, ciertas operaciones intragrupo, estarán sujeta a la aprobación previa del Consejo de Administración de CaixaBank, que deberá contar con un informe previo de la Comisión de Auditoría y lo mismo, respecto a los demás firmantes del Protocolo.

Respecto a las operaciones intragrupo, existe el Protocolo Interno de Relaciones entre CaixaBank y Banco BPI que entre otros asuntos fija los criterios generales para la realización de operaciones o la prestación de servicios intragrupo en condiciones de mercado, así como identifica los servicios que las Sociedades del Grupo CaixaBank prestan y podrán prestar a las Sociedades del Grupo BPI y los que las Sociedades del Grupo BPI prestan o podrán prestar, a su vez, a las Sociedades del Grupo CaixaBank. El Protocolo establece los supuestos y condiciones de la aprobación de las operaciones intragrupo que, en general, tienen como órgano competente para su aprobación el Consejo de Administración.

Cabe mencionar que en determinados supuestos previstos en la Cláusula 3.3 del Protocolo, ciertas operaciones intragrupo, estarán sujetas a la aprobación previa del Consejo de Administración de CaixaBank, que deberá contar con un informe previo de las Comisión de Auditoría y lo mismo, respecto a Banco BPI, en cuyo caso, el Consejo de Administración deberá contar con un informe de su Consejo Fiscal.

D.2. Detalle aquellas operaciones significativas por su cuantía o relevantes por su materia realizadas entre la sociedad o entidades de su grupo, y los accionistas significativos de la sociedad:

Nombre o denominación social del accionista significativo	Nombre o denominación social de la sociedad o entidad de su grupo	Naturaleza de la relación	Tipo de la operación	Importe (miles de euros)
CRITERIA CAIXA, S.A.U.	CAIXABANK, S.A.	Societaria	Dividendos y otros beneficios distribuidos	358.881
CRITERIA CAIXA, S.A.U.	CAIXABANK, S.A.	Comercial	Otros instrumentos que puedan implicar una transmisión de recursos o de obligaciones entre la sociedad y la parte vinculada	1.100.000

D.3. Detalle las operaciones significativas por su cuantía o relevantes por su materia realizadas entre la sociedad o entidades de su grupo, y los administradores o directivos de la sociedad:

Nombre o denominación social de los administradores o directivos	Nombre o denominación social de la parte vinculada	Vínculo	Naturaleza de la operación	Importe (miles de euros)
Sin datos				N.A.

No hay operaciones que sean distintas del tráfico ordinario ni a condiciones que no sean de mercado. En la nota 41 de las cuentas anuales consolidadas aparecen de forma agregada los saldos con administradores y directivos del ejercicio 2018.

D.4. Informe de las operaciones significativas realizadas por la sociedad con otras entidades pertenecientes al mismo grupo, siempre y cuando no se eliminen en el proceso de elaboración de estados financieros consolidados y no formen parte del tráfico habitual de la sociedad en cuanto a su objeto y condiciones.

En todo caso, se informará de cualquier operación intragrupo realizada con entidades establecidas en países o territorios que tengan la consideración de paraíso fiscal:

Denominación social de la entidad de su grupo	Breve descripción de la operación	Importe (miles de euros)
Sin datos		N.A.

En la nota 41 de las cuentas anuales consolidadas aparecen de forma agregada los saldos con sociedades asociadas y multigrupo del Grupo CaixaBank, así como desgloses adicionales del ejercicio 2018.

D.5. Detalle las operaciones significativas realizadas entre la sociedad o entidades de su grupo y con otras partes vinculadas, que no hayan sido informadas en los epígrafes anteriores:

Denominación social de la parte vinculada	Breve descripción de la operación	Importe (miles de euros)
Sin datos		N.A.

No hay operaciones que sean distintas del tráfico ordinario ni a condiciones que no sean de mercado.
En la nota 41 de las cuentas anuales consolidadas aparecen de forma agregada los saldos con administradores y directivos del ejercicio 2018.

D.6. Detalle los mecanismos establecidos para detectar, determinar y resolver los posibles conflictos de intereses entre la sociedad y/o su grupo, y sus consejeros, directivos o accionistas significativos.

Consejeros y Directivos
El artículo 29 del Reglamento del Consejo de Administración regula el deber de no competencia de los miembros del Consejo de Administración. La obligación de no competir con la Sociedad solo podrá ser objeto de dispensa en el supuesto de que no quepa esperar daño para la sociedad o el que quepa esperar se vea compensado por los beneficios que prevén obtenerse de la dispensa. Será aplicable al Consejero que haya obtenido la dispensa de la Junta General, la obligación de cumplir con las condiciones y garantías que prevea el acuerdo de dispensa y, en todo caso, la obligación de abstenerse de participar en las deliberaciones y votaciones en las que tenga conflicto de interés, todo ello de conformidad con lo dispuesto en la normativa vigente
El artículo 30 de dicho Reglamento regula las situaciones de conflicto aplicables a todos los Consejeros, estableciendo la obligación genérica de evitar las situaciones que puedan suponer un conflicto de interés entre la Sociedad y el Consejero o sus personas vinculadas, adoptando para ello las medidas que sean necesarias. En todo caso, los Consejeros deberán comunicar al Consejo de Administración las situaciones de conflicto, directo o indirecto, que ellos o las Personas Vinculadas a ellos pudieran tener con el interés de la Sociedad y que serán objeto de información en la memoria.
Por otro lado, el Reglamento Interno de Conducta en el ámbito del mercado de valores de CaixaBank en su artículo 3 establece que son Personas Sujetas entre otras, los miembros del Consejo de Administración y los altos directivos y miembros del Comité de Dirección de la Sociedad. La Sección VII del Reglamento establece la Política de Conflictos de Interés de la Sociedad y en su artículo 43 se enumeran los Deberes ante los conflictos de intereses personales o familiares de las Personas Sujetas, entre los que están el de actuar en todo momento con libertad de juicio, con lealtad a CaixaBank, sus accionistas y clientes, absteniéndose de intervenir o influir en la toma de decisiones que puedan afectar a las personas o entidades con las que existan conflictos y el de informar al Área de Cumplimiento Normativo sobre los mismos.
Accionistas significativos
Con la finalidad de reforzar la transparencia y buen gobierno de la Sociedad y de conformidad con lo previsto en el Protocolo de Gestión de la Participación Financiera de la Fundación Bancaria "la Caixa", la Fundación Bancaria "la Caixa", como matriz de su Grupo y CriteriaCaixa, como el accionista directo de CaixaBank, y CaixaBank, como sociedad cotizada, suscribieron un nuevo Protocolo interno de relaciones que está disponible en la web corporativa de la Sociedad, tal como se ha explicado en la Nota A.8 del apartado H.1 de este Informe.
El nuevo Protocolo actualmente en vigor tiene como objeto principalmente: gestionar las operaciones vinculadas derivadas de la realización de operaciones o la prestación de servicios; establecer mecanismos que traten de evitar la aparición de conflictos de interés; prever el otorgamiento de un derecho de adquisición preferente a favor de la Fundación Bancaria "la Caixa" en caso de transmisión por CaixaBank del Monte de Piedad del que es titular; recoger los principios básicos de una posible colaboración entre CaixaBank y la Fundación Bancaria "la Caixa" en temas de RSC; regular el flujo de información adecuado que permita a la Fundación Bancaria "la Caixa" y Criteria y a CaixaBank la elaboración de sus estados financieros y el cumplimiento de obligaciones de información periódica y de supervisión. CaixaBank y la Fundación Bancaria "la Caixa" reiteran en el Protocolo, la subordinación de sus relaciones a las previsiones que sobre conflictos de interés, relaciones con accionistas significativos, operaciones vinculadas e información privilegiada, entre otras materias, se establecen en la legislación aplicable vigente en cada momento.

D.7. ¿Cotiza más de una sociedad del Grupo en España?

[ ] Sí
[√] No

E. SISTEMAS DE CONTROL Y GESTION DE RIESGOS

E.1. Explique el alcance del Sistema de Control y Gestión de Riesgos de la sociedad, incluidos los de naturaleza fiscal:

De acuerdo a la solicitud existente en la Circular 7/2015 de la CNMV, de 22 de Diciembre, la Sociedad expresa que de las descripciones allí existentes, la que mejor se ajusta al alcance de su Sistema de Gestión de Riesgos es la número 1, esto es: "El Sistema de Gestión de Riesgos funciona de forma integral, continua, consolidando dicha gestión por área o unidad de negocio o actividad, filiales, zonas geográficas y áreas de soporte (como por ejemplo recursos humanos, marketing o control de gestión) a nivel corporativo."
En otras palabras, el control de los riesgos está plenamente integrado en la gestión y la organización está implicada en ponerlo en práctica. El propio Consejo de Administración, con el asesoramiento y la revisión más profunda y frecuente de la Comisión de Riesgos, es quien determina las políticas y estrategias de control y gestión de riesgos.
La Alta Dirección participa directamente en ese empeño, en el mantenimiento del marco de control interno, que el Grupo asegura en una ejecución prudente, y en procesos continuos de gestión y planificación estratégica y financiera, que garantizan la adecuación al perfil y apetito de riesgo del Grupo. El Sistema de Gestión de Riesgos funciona de forma integral y exhaustiva, con una traslación adaptada y racionalizada a las filiales y unidades de negocio, según criterios de materialidad y razonabilidad.
El Sistema de Gestión de Riesgos está formado por los siguientes elementos:
· Gobierno y organización: Los órganos de gobierno son la Junta General de Accionistas y el Consejo de Administración, los cuales tienen las facultades que, respectivamente, se les asignan en la Ley y en los Estatutos, y de conformidad con ellos, en los desarrollos que se establezcan en los Reglamentos de uno y otro órgano. En consecuencia, la Sociedad es administrada y regida por su Consejo de Administración que es el órgano de representación y, al margen de las materias competencia de la Junta General, es el máximo órgano de decisión.
· Procesos estratégicos de gestión del riesgo, que incluyen:
Evaluación de riesgos (Risk Assessment): El Grupo cuenta con un ejercicio semestral de autoevaluación de riesgos para todos los riesgos del Catálogo de Riesgos y que incorpora un proceso de identificación de riesgos emergentes de posible incorporación al Catálogo.
Catálogo de Riesgos: El Grupo dispone de un Catálogo de Riesgos Corporativo, actualizado en diciembre de 2018, que facilita el seguimiento y reporting, interno y externo, de los riesgos del Grupo, agrupados en tres categorías principales: Riesgos de Modelo de Negocio, Riesgos específicos de la actividad financiera de la Entidad, y Riesgo Operacional y Reputacional que incluye los riesgos de naturaleza fiscal. (más información al respecto en el punto E.3),
Marco de Apetito al Riesgo (RAF): Herramienta integral y prospectiva con la que el Consejo de Administración del Grupo CaixaBank determina la tipología y los umbrales de riesgo que está dispuesto a aceptar, en la consecución de los objetivos estratégicos del Grupo para todos los riesgos del Catálogo.
Planificación de riesgos: El Grupo cuenta con procesos institucionales y mecanismos para evaluar la evolución del perfil de riesgo (reciente, futuro e hipotético en escenarios de estrés).
· Cultura de Riesgo en la Organización: En continuo desarrollo. Se articula a través de los principios generales de gestión del riesgo, entre otras palancas como:
i. Formación, ejemplarizada a través de la denominada "Escuela de Riesgos", en la que la formación se plantea como una herramienta estratégica orientada a dar soporte a las áreas de negocio en los temas de riesgo, a la vez que es el canal de transmisión de la cultura y las políticas de riesgos del Grupo para su adecuada gestión, ofreciendo formación, información y herramientas a todos las profesionales del Grupo.
ii. Información – publicación de los principios generales de gestión del riesgo, normas, circulares y manuales, comunicaciones en las reuniones mensuales del Consejero Delegado y la Alta Dirección con los máximos responsables de la red y de Servicios Centrales, ... - y
iii. Incentivos – impacto en la retribución variable de determinados niveles Directivos en función de la evolución anual del cumplimiento del Marco de Apetito al Riesgo.

CONTINÚA EN EL APARTADO H

E.2. Identifique los órganos de la sociedad responsables de la elaboración y ejecución del Sistema de Control y Gestión de Riesgos, incluido el fiscal:

Los órganos de gobierno son la Junta General de Accionistas, como órgano de representación, y el Consejo de Administración que, al margen de las competencias de la Junta General de Accionistas, representa el órgano máximo de decisión de la entidad. Dentro de sus competencias, el Consejo determina y monitoriza el modelo de negocio y la estrategia, monitoriza el Proceso Estratégico de Gestión del Riesgo: resultado del proceso de evaluación de riesgos (Risk assessment), establece el Catálogo de Riesgos Corporativo, el Marco de Apetito al Riesgo y es responsable de las políticas de gobierno interno, la gestión y el control de riesgos, supervisando la organización para su puesta en práctica y su vigilancia.
El Consejo de Administración ha designado de su seno una serie de comisiones, entre las cuales se encuentra la Comisión de Riesgos, cuyas funciones se resumen a continuación.
La Comisión de Riesgos
La Comisión de Riesgos está compuesta exclusivamente por consejeros no ejecutivos y que posean los oportunos conocimientos, capacidad y experiencia para entender plenamente y controlar la estrategia y la propensión al riesgo, debiendo ser la mayoría de ellos consejeros independientes.
Las principales funciones de esta Comisión contemplan:

· Asesorar al Consejo de Administración sobre la propensión global al riesgo, actual y futura, de la entidad y su estrategia en este ámbito, informando sobre el Marco de Apetito al Riesgo.
· Proponer al Consejo la política de riesgos del Grupo, incluyendo los distintos tipos de riesgo a los que se enfrenta la Sociedad, los sistemas de información y control interno que se utilizarán para controlar y gestionar los citados riesgos, así como las medidas previstas para mitigar el impacto de los riesgos identificados, en caso de que lleguen a materializarse.
· Proponer al Consejo de Administración, la naturaleza, la cantidad, el formato y la frecuencia de la información sobre riesgos que deba recibir el Consejo de Administración y fijar la que la Comisión ha de recibir.
· Revisar regularmente exposiciones con los clientes principales, sectores económicos de actividad, áreas geográficas y tipos de riesgo.
· Examinar los procesos de información y control de riesgos del Grupo así como los sistemas de información e indicadores.
· Valorar el riesgo de cumplimiento normativo en su ámbito de actuación y decisión, llevando a cabo su seguimiento y el examen de posibles deficiencias con los principios de deontología.
· Informar sobre los nuevos productos y servicios o de cambios significativos en los existentes.
Estructura organizativa
Dirección General de Riesgos
Dentro del equipo directivo, el Director General de Riesgos, miembro del Comité de Dirección, es el máximo responsable de los riesgos del Grupo, siendo independiente de las áreas de negocio, tanto desde el punto de vista jerárquico como funcional. Tiene acceso directo a los Órganos de Gobierno del Grupo. Como misión relevante de la Dirección General destaca el liderazgo en la implantación en toda la Red Territorial, en colaboración con otras áreas del Grupo, de los instrumentos que permitan la gestión integral de los riesgos, bajo las directrices de Basilea, con el fin de asegurar el equilibrio entre los riesgos asumidos y la rentabilidad esperada.
El Director General de Riesgos ha estructurado su equipo de la siguiente manera:
· Credit Loan Officer Minorista & Service Line, responsable de la gestión integral de la cartera minorista, los modelos de gestión de riesgo, infraestructura, proyectos transformacionales e Innovación así como la Gestión unificada del dato (RDA).
· Credit Loan Officer de Empresas, con responsabilidad en las gestión integral de la cartera del resto de segmentos de negocio y a sectores especializados (Empresas y PYMEs, Corporativa, Sector Público, Soberano, Entidades Financieras, Inmobiliario, Project Finance, Sector Turismo y Agroalimentario).
· Morosidad y Reestructuraciones, con responsabilidad en el análisis y la aprobación de operaciones encaminadas a gestionar exposiciones crediticias deterioradas, por ejemplo mediante refinanciación o reestructuración, para todos los segmentos.
· Dirección de Real Estate (Building Center) que efectúa el control y seguimiento de las inversiones y desinversiones inmobiliarias y es responsable de las políticas asociadas a la gestión de inmuebles.
· Dirección de Corporate Risk Management function & Planning (RMF), responsable de la implantación de la estrategia de riesgos del Grupo, con la monitorización a nivel de corporativo de todos los riesgos asignados: financieros (crédito, mercado, liquidez…) y no financieros (de modelo, operacional, tecnológico, sostenibilidad…).
· Gestión del Riesgo Medioambiental, dirección de nueva creación responsable de la gestión medioambiental desde la perspectiva de riesgo de crédito del Grupo.

CONTINÚA EN EL APARTADO H

E.3. Señale los principales riesgos, incluidos los fiscales y en la medida que sean significativos los derivados de la corrupción (entendidos estos últimos con el alcance del Real Decreto Ley 18/2017), que pueden afectar a la consecución de los objetivos de negocio:

De modelo de negocio
· Rentabilidad de negocio
Obtención de resultados inferiores a las expectativas del mercado o a los objetivos del Grupo que impidan, en última instancia, alcanzar un nivel de Rentabilidad Sostenible superior al Coste de Capital.
· Recursos propios / Solvencia
Restricción de la capacidad del Grupo CaixaBank para adaptar su volumen de recursos propios a las exigencias normativas o a la modificación de su perfil de Riesgo.
· Liquidez y financiación
Déficit de activos líquidos, o limitación en la capacidad de acceso a la financiación del mercado, para satisfacer los vencimientos contractuales de los pasivos, los requerimientos regulatorios o las necesidades de inversión del Grupo.
Asociados a la actividad financiera
· Crédito
Pérdida de valor de los activos del Grupo CaixaBank frente a una contrapartida por el deterioro de la capacidad de la misma para hacer frente a sus compromisos
· Deterioro de otros activos
Reducción del valor en libros de las participaciones accionariales y de los activos no financieros (materiales, inmateriales, Activos Fiscales Diferidos (DTA) y otros activos) del Grupo CaixaBank.
· Mercado
Pérdida de valor de los activos o incremento de valor de los pasivos incluidos en la cartera de negociación e inversión del Grupo, por fluctuaciones de los tipos, spread de crédito, factores externos o precios en los mercados donde dichos activos/pasivos se negocian.
· Estructural de tipos de interés
Efecto negativo sobre el valor económico de las masas del balance o sobre el margen financiero debido a cambios en la estructura temporal de los tipos de interés y su afectación a los instrumentos del activo, pasivo y fuera de balance del Grupo no registrados en la cartera de negociación.
· Actuarial
Riesgo de pérdida o modificación adversa del valor de los compromisos contraídos por contratos de seguro o pensiones con clientes o empleados a raíz de la divergencia entre la estimación para las variables actuariales empleadas en la tarificación y reservas y la evolución real de éstas.

Operacional y reputacional
• Legal/Regulatorio
Potenciales pérdidas o disminución de la rentabilidad del Grupo CaixaBank a consecuencia de cambios en la legislación o en la regulación vigente o por conflictos de normas (de cualquier ámbito, incluido el tributario), en la interpretación o aplicación de la misma por las autoridades correspondientes, o en su traslación a fallos judiciales o demandas administrativas o tributarias.
• Conducta y cumplimiento
Aplicación por CaixaBank de criterios de actuación contrarios a los intereses de sus clientes u otros grupos de interés, o actuaciones u omisiones por parte de la entidad no ajustadas al marco jurídico y regulatorio, o a las políticas, normas o procedimientos internos.
• Tecnológico
Pérdidas debidas a la inadecuación o los fallos del hardware o del software de las infraestructuras tecnológicas, debidos a ciberataques u otras circunstancias, que pueden comprometer la disponibilidad, integridad, accesibilidad y seguridad de las infraestructuras y los datos.
• Procesos operativos y eventos externos
Pérdidas o daños provocados por errores operativos en los procesos vinculados a la actividad del Grupo, por acontecimientos externos que escapan al control del Grupo, o por terceras personas ajenas al mismo, tanto de forma accidental como dolosa. Incluye, entre otros, los errores de gestión de proveedores, el riesgo de modelo y la custodia de valores.
• Fiabilidad de la información financiera
Deficiencias en la exactitud, integridad y criterios de elaboración de los datos necesarios para la evaluación de la situación financiera y patrimonial del Grupo CaixaBank.
• Reputacional
Menoscabo de la capacidad competitiva por deterioro de la confianza en CaixaBank de alguno de sus grupos de interés, a partir de la evaluación que dichos grupos efectúan de las actuaciones u omisiones, realizadas o atribuidas, del Grupo, su Alta Dirección, sus Órganos de Gobierno o por quiebra de entidades relacionadas no consolidadas (riesgo de Step-In).
El riesgo fiscal, entendido como el riesgo de ocurrencia de efectos negativos para los estados financieros y/o la reputación del Grupo derivados de decisiones de índole tributaria adoptadas bien por la propia entidad o bien por las autoridades tributarias y judiciales, estaría cubierto por la gestión y control del riesgo legal/regulatorio.
Los posibles riesgos derivados de la corrupción están cubiertos por la gestión y control del riesgo de conducta y cumplimiento, principalmente en los ámbitos relacionados con el cumplimiento de los valores éticos y de integridad del banco, así como los relacionados con la prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo.

E.4. Identifique si la entidad cuenta con niveles de tolerancia al riesgo, incluido el fiscal:

CaixaBank cuenta con una definición de niveles de tolerancia al riesgo, englobados en el denominado Marco de Apetito al Riesgo (ya introducido en el punto E.1, como parte integrante de los Procesos estratégicos de gestión del riesgo). El Marco de Apetito al Riesgo, es una herramienta integral y prospectiva con la que el Consejo de Administración determina la tipología y los umbrales de riesgo, que está dispuesto a aceptar para la consecución de los objetivos estratégicos del Grupo. Por lo tanto, el RAF determina el apetito al riesgo para el desarrollo de la actividad.
El Consejo fija cuatro dimensiones prioritarias (declaraciones cualitativas) que expresan la aspiración del Grupo en relación a los riesgos más relevantes incluidos en el Catálogo de Riesgos Corporativo. Son las siguientes:
· Protección ante pérdidas: el objetivo es mantener un perfil de riesgo medio-bajo y una confortable adecuación de capital, para fortalecer la confianza de los clientes a través de la solidez financiera.
· Liquidez y Financiación: certeza de poder cumplir con sus obligaciones y necesidades de financiación, incluso en condiciones adversas, y mediante financiación estable y diversificada.
· Composición de negocio: liderazgo en banca minorista y la generación de ingresos y de capital equilibrado y diversificado.
· Franquicia: actividad con altos estándares éticos y de gobernanza, fomentando la sostenibilidad y la acción y excelencia operativa.
Asimismo, existen declaraciones de mínimo apetito al riesgo, que incluyen, entre otros, el seguimiento del riesgo fiscal como parte del riesgo legal y de cumplimiento.
En línea con las mejores prácticas del sector financiero, la estructura del Marco complementa estas declaraciones con métricas y palancas de gestión para trasladarlas de forma coherente, clara y eficaz a la gestión del negocio y de los riesgos. El Marco constituye una estructura piramidal que culmina con los principios y métricas de primer nivel, complementadas a su vez por métricas de mayor detalle (segundo nivel), y todo ello es integrado en la actividad diaria y en la toma de decisiones de los empleados mediante las palancas de gestión (tercer nivel).
· El Nivel 1 engloba tanto la Declaración de Apetito al Riesgo como las métricas fundamentales, a las que se asignan umbrales de tolerancia y de incumplimiento. Es el Consejo de Administración quien define, aprueba, monitoriza y puede modificar este nivel con la periodicidad definida por la Política Corporativa de Procesos Estratégicos de Riesgos, con asesoramiento especializado y seguimiento recurrente por parte de la Comisión de Riesgos.
Se fijan niveles de "Tolerancia" y de "Incumplimiento" para cada una de las métricas a través de un sistema de semáforos de alerta:
o "Semáforo Verde": objetivo de riesgo
o "Semáforo Ámbar": alerta temprana
o "Semáforo Rojo": incumplimiento
Adicionalmente, y para una selección de métricas recogidas en el Recovery Plan, se ha definido un "Semáforo negro" que, de activarse, desencadenaría unos procesos de comunicación y de gobernanza propios acordes con la gravedad de las situaciones así definidas.
Con ello, se asegura un proceso integral de monitorización y escalado de potenciales deterioros en el perfil de riesgo del Grupo.
· El Nivel 2 recoge métricas de mayor detalle, que son monitorizadas por el equipo directivo y, en particular, por el Comité Global del Riesgo. Estos indicadores suelen derivar de la descomposición factorial de los de Nivel 1 o de un mayor desglose de la contribución al nivel de agregación superior por carteras de riesgo o segmentos de negocio. También incorporan elementos de medición del riesgo más complejos y especializados que permiten trasladar las métricas de primer nivel a la toma de decisiones de las unidades gestoras de los riesgos.
De esta forma, el Consejo de Administración tiene la certeza que el equipo directivo monitoriza los mismos riesgos, con mayor detalle, para identificar y prevenir posibles desviaciones en el perfil de riesgo que ha definido.

· Por último, el Nivel 3 representa las palancas de gestión que el equipo directivo, a través de las diferentes unidades de negocio y de las áreas responsables de la admisión, seguimiento y control de cada Riesgo, define e implementa, para alinear la ejecución con el Marco establecido. Estas palancas son:
1. La formación y la comunicación, como vehículos clave para la interiorización de la cultura de riesgos.
2. Las metodologías de riesgo de medición de riesgos y valoración de activos-pasivos, que subyacen a la correcta monitorización del RAF.
3. La definición de políticas de toma, gestión y control de riesgos, incluyendo límites y delegación de facultades en distintos niveles en la organización y en la gobernanza.
4. Los incentivos y nombramientos, como ejes de las políticas de Recursos Humanos, que ayudan a direccionar el comportamiento de los empleados.
5. Las herramientas y procesos, ya sea para el adecuado seguimiento y construcción del propio RAF, como para la implantación de las métricas y sus umbrales en los entornos relevantes.
Para más Información (proceso de evaluación de riesgos, p.ej.) ver la Nota 3 de las Cuentas Anuales Consolidadas del Grupo CaixaBank correspondientes al ejercicio 2018.

E.5. Indique qué riesgos, incluidos los fiscales, se han materializado durante el ejercicio:

A título informativo, se resumen las cifras principales que han caracterizado el riesgo de crédito en 2018:

• A 31 de diciembre de 2018 los saldos dudosos del Grupo se han situado en 11.195 millones de euros, representando una disminución de 3.110 millones respecto el cierre de 2017.
• La ratio de mora del Grupo del 4,7% (6,0% Dic17) se compara muy favorablemente con la del sector privado residente del total del sistema, que ha pasado del 7,8% (Dic17) al 6,0% (Oct18).
• Promoción inmobiliaria y activos adquiridos en pago de deudas: a 31Dic18, el importe bruto de la financiación destinada a la promoción inmobiliaria del Grupo era de 6.829 millones de euros (7.101 a 31Dic17) y el valor contable neto de los activos adjudicados en pago de deudas (cartera disponible para la venta) ascendía a 0,7 miles de millones de euros a 31Dic18 representando un notable descenso respecto a los 5,9 miles de millones de euros a 31Dic17.
• Para la cobertura de la morosidad, el Grupo ha contabilizado en 2018 unas dotaciones para insolvencias de 97 millones de euros (799 en 2017), descontadas las recuperaciones. Incluyendo estas dotaciones, los fondos totales para insolvencias de crédito eran de 6.014 millones de euros a cierre de 2018 (7.135 a cierre de 2017). La ratio de cobertura aumenta hasta el 54% (+4 puntos porcentuales en el año).
• Todo esto culmina en un coste de Riesgo (Cost of Risk) del 0,04% en 2018 vs un 0,34% en 2017.

El adecuado funcionamiento de los sistemas de gestión y control de riesgos contribuyen a la capacidad de generación de valor y sostenibilidad a largo plazo del Grupo. En este sentido destacamos la decisiva reducción de activos problemáticos y non-core así como el incremento de la inversión crediticia sana.

Para más Información ver la Nota 3 de las Cuentas Anuales Consolidadas del Grupo CaixaBank correspondientes al ejercicio 2018.

E.6. Explique los planes de respuesta y supervisión para los principales riesgos de la entidad, incluidos los fiscales, así como los procedimientos seguidos por la compañía para asegurar que el consejo de administración da respuesta a los nuevos desafíos que se presentan:

Por limitación de espacio véase la respuesta en el "Anexo al IAGC 2018" adjunto al apartado H.

F. SISTEMAS INTERNOS DE CONTROL Y GESTIÓN DE RIESGOS EN RELACIÓN CON EL PROCESO DE EMISIÓN DE LA INFORMACIÓN FINANCIERA (SCIIF)

Describa los mecanismos que componen los sistemas de control y gestión de riesgos en relación con el proceso de emisión de información financiera (SCIIF) de su entidad.

F.1. Entorno de control de la entidad.

Informe, señalando sus principales características de, al menos:

F.1.1 Qué órganos y/o funciones son los responsables de: (i) la existencia y mantenimiento de un adecuado y efectivo SCIIF; (ii) su implantación; y (iii) su supervisión.

El Consejo de Administración de CaixaBank tiene asumida formalmente la responsabilidad de la existencia de un SCIIF adecuado y eficaz y ha delegado en la Dirección Ejecutiva de Intervención, Control de Gestión y Capital de la Entidad, el diseño, implantación y funcionamiento del mismo.
En el artículo 40.3 de los Estatutos de CaixaBank, se establece que la Comisión de Auditoría y Control se responsabilizará, entre otras funciones, de:

• Supervisar la eficacia de control interno de la Sociedad, la auditoría interna y los sistemas de gestión de riesgos, así como discutir con los auditores de cuentas las debilidades significativas del sistema de control interno detectadas en el desarrollo de la auditoría.
• Supervisar el proceso de elaboración y presentación de la información financiera preceptiva.
En este sentido, la Comisión de Auditoría y Control ha asumido la supervisión del SCIIF. Su actividad consiste en velar por su eficacia, obteniendo evidencias suficientes de su correcto diseño y funcionamiento.
Asimismo, cabe destacar que el Comité Global del Riesgo (CGR) tiene como función conocer y analizar los eventos y cambios más relevantes en las políticas y metodologías referentes a la admisión, seguimiento, mitigación y gestión de deterioro o incidencias de todos los riesgos bajo su ámbito de seguimiento y gestión (como el de fiabilidad de la información financiera, entre otros) aprobadas por los comités correspondientes, y realizar un seguimiento de su impacto en las distintas áreas de la Entidad.
Por su lado, la Comisión de Riesgos tiene como función asesorar al Consejo de Administración sobre la propensión global al riesgo, actual y futura, y su estrategia, informando sobre el marco de apetito al riesgo, asistiendo en la vigilancia de la aplicación de esa estrategia, velando porque las actuaciones del Grupo resulten consistentes con el nivel de tolerancia del riesgo previamente decidido y efectuando el seguimiento del grado de adecuación de los riesgos asumidos al perfil establecido.
Esta atribución de responsabilidades ha sido difundida a la organización mediante la Política "Sistema de control interno sobre la información financiera" y la Norma homóloga.
La Política SCIIF está aprobada por el Consejo de Administración. En ella se describen los aspectos más generales del SCIIF, tales como la información financiera a cubrir, el modelo de control interno aplicable, la supervisión de la política, su custodia y aprobación, etc.
Por otro lado, la Norma SCIIF está aprobada por el Comité de Dirección de la Entidad. En ella se desarrolla la Función de Control Interno sobre la Información Financiera (en adelante, CIIF), responsable de:
• Supervisar que las prácticas y los procesos desarrollados en la Entidad para elaborar la información financiera garantizan la fiabilidad de la misma y su conformidad con la normativa aplicable.
• Evaluar que la información financiera elaborada por las distintas empresas que constituyen el Grupo CaixaBank cumple con los siguientes principios:
i. Las transacciones, hechos y demás eventos recogidos por la información financiera efectivamente existen y se han registrado en el momento adecuado (existencia y ocurrencia).
ii. La información refleja la totalidad de transacciones, hechos y demás eventos en los que la Entidad es parte afectada (integridad).
iii. Las transacciones, hechos y demás eventos se registran y valoran de conformidad con la normativa aplicable (valoración).
iv. Las transacciones, hechos y demás eventos se clasifican, presentan y revelan en la información financiera de acuerdo con la normativa aplicable (presentación, desglose y comparabilidad).
v. La información financiera refleja, a la fecha correspondiente, los derechos y obligaciones a través de los correspondientes activos y pasivos, de conformidad con la normativa aplicable (derechos y obligaciones).
Ambas normativas permiten difundir una metodología común en el Grupo. En este sentido, todas las sociedades del Grupo CaixaBank que tienen implantado un SCIIF actúan de forma coordinada. Destacar que tras la toma de control de BPI en 2017, se inició un proyecto, actualmente en curso, con el fin de homogenizar la metodología aplicada.
Tanto en la Política como en la Norma se describe el modelo de control interno de las 3 líneas de defensa aplicable al SCIIF:
- Primera Línea de Defensa: Formada por las unidades de negocio y de soporte del Grupo, responsables de identificar, medir, controlar, mitigar y comunicar los principales riesgos que afectan al Grupo en el ejercicio continuo de su actividad.
- Segunda línea de defensa: Actúa de forma independiente de las unidades de negocio, y tiene la función de cubrir los riesgos del Mapa de Riesgos Corporativo del Grupo, asegurando la existencia de políticas y procedimientos de gestión y control de riesgos, monitorizando su aplicación, evaluando el entorno de control y reportando todos los riesgos materiales del Grupo. Aquí se encuadra la Función CIIF, que focaliza sus acciones sobre el riesgo "Fiabilidad de la información financiera".

- Tercera línea de defensa: Auditoría Interna, quien se responsabiliza de la evaluación de la eficacia y eficiencia de la gestión de riesgos, y de los sistemas de control interno, aplicando los principios de independencia y objetividad.

F.1.2 Si existen, especialmente en lo relativo al proceso de elaboración de la información financiera, los siguientes elementos:

- Departamentos y/o mecanismos encargados: (i) del diseño y revisión de la estructura organizativa; (ii) de definir claramente las líneas de responsabilidad y autoridad, con una adecuada distribución de tareas y funciones; y (iii) de que existan procedimientos suficientes para su correcta difusión en la entidad:

La revisión y aprobación de la estructura organizativa y de las líneas de responsabilidad y autoridad se lleva a cabo por el Consejo de Administración de CaixaBank, a través del "Comité de Dirección" y el "Comité de Nombramientos". El área de Organización diseña la estructura organizativa de CaixaBank y propone a los órganos de la Entidad los cambios organizativos necesarios. Posteriormente, la Dirección General de Recursos Humanos y Organización propone los nombramientos para desempeñar las responsabilidades definidas.
En la elaboración de la información financiera están definidas las líneas de autoridad y responsabilidad. Asimismo, se realiza una exhaustiva planificación que contempla, entre otras cuestiones, la asignación de tareas, las fechas clave y las distintas revisiones a realizar por cada uno de los niveles jerárquicos. Tanto las líneas de autoridad y responsabilidad como la planificación antes mencionada se encuentran documentadas y se han distribuido entre todos los participantes en el proceso de elaboración de la información financiera.
Cabe destacar, asimismo, la existencia en la Entidad de la "Política sobre la divulgación y verificación de la información financiera", aprobada por el Consejo de Administración, cuyos principales objetivos son:
- Definir del perímetro de la información a divulgar, la política general y criterios relacionados con el control y verificación de la información financiera.
- Dotar a la entidad de un marco de referencia que permita la gestión del riesgo de fiabilidad de la información financiera a divulgar, homogeneizando las actividades de control.
- Definir un marco de gobierno a seguir tanto para la información a divulgar, como para la verificación de la citada documentación.
En la Política se establece que la verificación de la información a divulgar se estructura a partir de 3 ejes principales:
- La idoneidad y calidad de la información. Es decir, que la información que se divulga cumple con las especificaciones de la normativa legal vigente en cuanto a criterio, contenido y tipo de información a divulgar, y adicionalmente está sujeta a un entorno de control que permiten dotar a la misma de una seguridad razonable en cuanto a calidad.
- El cumplimiento de la gobernanza interna con carácter previo a la divulgación de la información.
- El cumplimiento de la periodicidad y plazos de divulgación.

- Código de conducta, órgano de aprobación, grado de difusión e instrucción, principios y valores incluidos (indicando si hay menciones específicas al registro de operaciones y elaboración de información financiera), órgano encargado de analizar incumplimientos y de proponer acciones correctoras y sanciones:

CaixaBank dispone de un Código Ético y Principios de Actuación, norma de máximo nivel en la escala jerárquica de la normativa interna del Banco, aprobado por su Consejo de Administración. Éste establece los valores (liderazgo, confianza y compromiso social) y principios éticos que inspiran su actuación y que deben regir la actividad de todos los empleados, directivos y miembros de su órgano de administración.
Estos principios son: el cumplimiento de las leyes y las normas, el respeto, la integridad, la transparencia, la excelencia, la profesionalidad, la confidencialidad y la responsabilidad social.
Tal como establece el propio Código, CaixaBank asume el compromiso de facilitar a sus clientes información precisa, veraz y comprensible de sus operaciones, comisiones y procedimientos para canalizar reclamaciones y resolver incidencias. Asimismo, CaixaBank pone a disposición de sus accionistas toda la información financiera y corporativa relevante, de conformidad con la normativa vigente.
El Código Ético está disponible en la página web corporativa de CaixaBank (www.caixabank.com), apartado de Responsabilidad Corporativa, siendo accesible a todos los grupos de interés con los que se relaciona la Entidad. Éste también puede consultarse en los portales de Compliance y Responsabilidad Social Corporativa en la Intranet Corporativa del Banco, así como en el Terminal Financiero.
Derivado de los valores y principios éticos plasmados en el Código Ético, CaixaBank ha desarrollado una serie de Normas de Conducta sobre materias concretas. A continuación se exponen las de especial relevancia:
I. Política de Compliance Penal

Aprobada por el Consejo de Administración, desarrolla el Modelo de Prevención Penal de CaixaBank. Tiene como objetivo prevenir y evitar la comisión de delitos en el seno de la organización, siguiendo lo dispuesto en el mismo Código Penal en relación con la responsabilidad penal de la persona jurídica. A través de esta Política la Entidad ha reforzado su modelo de organización, prevención, gestión y control, el cual está diseñado en consonancia con la cultura de cumplimiento que vertebra la toma de decisiones en todos los estamentos de CaixaBank.

II. Política de actuación en materia de Anticorrupción

Su objetivo es evitar que la Entidad y sus empleados incurran en conductas que puedan resultar contrarias a las disposiciones normativas y a los principios básicos de actuación de CaixaBank. Está accesible en la propia página web de CaixaBank.

La Política incluye, entre otros apartados, normas sobre la aceptación y concesión de Regalos, relaciones con partidos políticos, patrocinios, gastos de viaje y representación, donaciones y aportaciones a fundaciones y ONGs y principios de actuación respecto a los proveedores de riesgo.

Asimismo, expone las conductas, prácticas y actividades prohibidas para evitar situaciones que puedan configurarse como extorsión, sobornos, pagos de facilitación o tráfico de influencias.

III. Reglamento Interno de Conducta en el Ámbito del Mercado de Valores (RIC)

Este Reglamento, aprobado por el Consejo de Administración de CaixaBank, tiene como objetivo ajustar las actuaciones de CaixaBank y de las empresas del Grupo CaixaBank, así como de sus órganos de administración y dirección, empleados y agentes, a las normas de conducta que, contenidas en el Reglamento 596/2014 del Parlamento Europeo, en la Ley del Mercado de Valores y en sus normas de desarrollo, les son aplicables en el ejercicio de actividades relacionadas con el mercado de valores. El cumplimiento del RIC permite fomentar la transparencia en los mercados y preservar, en todo momento, el interés legítimo de los inversores.

Las personas sujetas tienen la obligación de conocer, cumplir y colaborar en la aplicación del presente Reglamento y la legislación vigente del mercado de valores que afecte a su ámbito específico de actividad. Además, está también disponible para el resto de grupos de interés en la web corporativa de CaixaBank.

IV. Código de Conducta Telemático

Este Código centra su atención en garantizar el buen uso de los medios técnicos e informáticos propiedad de CaixaBank y pretende concienciar a los empleados de las ventajas de la buena utilización de la red de comunicaciones y de la seguridad en los equipos informáticos y de comunicación, tanto dentro como fuera de las instalaciones de CaixaBank.
Además del cuerpo normativo anterior, CaixaBank dispone de un conjunto de políticas y normas internas de diversa índole atendiendo los ámbitos que correspondan. En Compliance, éstas se pueden separar en los siguientes ámbitos:
- Protección al cliente
- Mercados e integridad
- Actividades de empleados
- Protección de datos y gobierno de la información
- Gobierno interno
- Prevención del Blanqueo de Capitales y FT
- Sanciones
En especial, cabe destacar una norma de carácter interno de Cumplimiento Normativo que describe el contenido y el ámbito de aplicación de una serie de regulaciones internas de obligado cumplimiento por parte de los empleados de CaixaBank. Entre lo regulado por ésta se encuentra lo relativo a los canales confidenciales de consultas y denuncias.
Se puede afirmar que el grado de difusión interna del Código Ético y de las Normas de Conducta es universal. En concreto:
- A toda nueva incorporación se le hace entrega de un documento explicativo del Código Ético y de las principales Normas de Conducta. Una vez explicado el contenido del mismo al nuevo colaborador, éste declara que ha leído, comprende y acepta cada uno de los términos del documento, manifestando su conformidad y comprometiéndose a dar cumplimiento a los mismos.

- Como sucede con el Código Ético, las Normas de Conducta se encuentran disponibles para su consulta en la Intranet Corporativa (portales de Compliance y Responsabilidad Social Corporativa) así como en el Terminal Financiero.

- Sobre el Código Ético y las Normas de Conducta también se realiza formación con periodicidad anual, concretamente a través de una plataforma de e-learning propia de CaixaBank que incluye la realización de un test final. Ésta garantiza un seguimiento continuo de la realización de los cursos por parte de los empleados del Banco.

Igual que en 2017, para el presente 2018 se definieron una serie de cursos de formación para empleados de realización obligatoria y carácter regulatorio, es decir con vinculación a meritación de retribución variable.

En las materias previstas cabe destacar para este ejercicio el curso titulado "Prevención de Riesgos Penales en CaixaBank". El objetivo de este curso era explicar los delitos que podrían suponer responsabilidad penal para CaixaBank por estar relacionadas con la actividad del Banco y algunas de las medidas de prevención dirigidas a evitar su comisión. Por la propia idiosincrasia de este curso se incluían aspectos que de manera directa o indirecta impactan en el cumplimiento del Código Ético.

- En paralelo a todas las acciones anteriormente mencionadas y atendiendo a las necesidades requeridas en cada momento que se destinan a seguir trabajando en la difusión de los valores y principios de CaixaBank, se realizan circulares y notas informativas en este ámbito. Por ejemplo, en el marco de cumplimiento del Código Ético se puede referenciar la circular anual en materia de Regalos.

Por otro lado, dependiendo de la materia en la que se produce un incumplimiento del Código Ético y/o de las Normas de Conducta, el órgano encargado de su análisis y de proponer acciones correctoras y posibles sanciones es diferente. Se pueden destacar:
(*) Comité de Gestión Penal Corporativa

Órgano de alto nivel dotado de poderes autónomos de iniciativa y control, con capacidad suficiente para plantear consultas, solicitar información, proponer medidas, iniciar procedimientos de investigación o realizar cualquier trámite necesario relacionado con la prevención de ilícitos y la gestión del Modelo de Prevención Penal. Reporta al Comité Global de Riesgos y, si procede, también a la Comisión de Riesgos.

(*) Comité del Canal de Consultas y Denuncias

Comité interno al que se le reportan las consultas del Canal que resuelve Cumplimiento Normativo y que decide sobre la procedencia de las denuncias recibidas y, en su caso, las actuaciones a llevar a cabo. Si del análisis de las denuncias procede la toma de medidas disciplinarias, se da traslado al Comité de Incidencias de CaixaBank.

(*) Comité del RIC

Órgano colegiado que se encarga del análisis de los posibles incumplimientos y las propuestas de actuaciones correctoras y de sanciones. Asimismo, las consultas que puedan suscitarse en relación con lo regulado en el RIC pueden elevarse, dependiendo de la materia, a la Secretaría del Comité del RIC o a la Dirección Corporativa de Cumplimiento Normativo.

- Canal de denuncias, que permita la comunicación a la comisión de auditoría de irregularidades de naturaleza financiera y contable, en adición a eventuales incumplimientos del código de conducta y actividades irregulares en la organización, informando, en su caso, si éste es de naturaleza confidencial:

CaixaBank tiene habilitados una serie de canales confidenciales de consultas y denuncias de posibles incumplimientos de las Normas de Conducta y de posibles irregularidades de naturaleza financiera y contable.
Se entiende por consulta aquella petición de carácter confidencial, por parte de un empleado, de aclaración a las dudas concretas que le pueda suscitar la interpretación o aplicación de los preceptos contemplados en el Código Ético y Principios de Actuación, Código de Conducta Telemático, la Política de actuación en materia de Anticorrupción o en las Normas internas de conducta del proceso de contribución al Euribor y Eonia.
Por su lado, se entiende por denuncia aquella notificación de carácter confidencial realizada por un empleado interesado en poner en conocimiento de la Entidad el posible incumplimiento por parte de cualquier persona o personas sujetas al Código Ético y Principios de Actuación, al Código de Conducta Telemático, a la Política de actuación en materia de Anticorrupción o las Normas internas de conducta del proceso de contribución al Euribor y Eonia, de alguno de los preceptos contemplados en los mismos, así como las posibles irregularidades de naturaleza financiera y contable cometidas por cualquier empleado.
Son consideradas irregularidades de naturaleza financiera y contables las referidas a:
(*) Las transacciones, hechos y demás eventos recogidos por la información financiera no existen efectivamente y no se han registrado en el momento adecuado (existencia y ocurrencia).
(*) La información no refleja la totalidad de las transacciones, hechos y demás eventos en los que la entidad es parte afectada (integridad).
(*) Las transacciones, hechos y demás eventos no se registran y no se valoran de conformidad con la normativa aplicable (valoración). Las transacciones, hechos y demás eventos no se clasifican, presentan ni revelan en la información financiera de acuerdo con la normativa aplicable (presentación, desglose y comparabilidad).
(*) La información financiera no refleja, a la fecha correspondiente, los derechos y obligaciones a través de los correspondientes activos y pasivos, de conformidad con la normativa aplicable (derechos y obligaciones).
De lo anterior se desprende que los canales son exclusivamente para uso de los empleados del Banco. Las consultas y denuncias son personales, únicamente las pueden realizar los propios interesados, no permitiéndose su realización a nombre de un colectivo o de terceros.
Si las consultas/denuncias fueran suscitadas por clientes, se tendrían que tramitar por los canales de atención al cliente establecidos por CaixaBank, ya sean canales de carácter interno u oficiales.
Actualmente, el acceso a dichos canales es exclusivamente interno. Está disponible en la Intranet Corporativa (portales de Compliance y Responsabilidad Social Corporativa) y en el Terminal Financiero. A ello hay que añadir el importante esfuerzo de la organización en la difusión y concienciación del uso de los canales, incluyendo este extremo en los cursos de formación que recogen el uso preceptivo de los mismos cuando así concurran las circunstancias.
Las consultas recibidas por estos canales se reciben y gestionan por Cumplimiento Normativo, excepto las relativas al Código de Conducta Telemático que corresponden a Seguridad y Gobierno. En el caso de las denuncias la gestión corresponde a Cumplimiento Normativo.
Los canales tienen establecidas una serie de garantías. Deben destacarse las siguientes:
(*) Confidencialidad: Se prohíbe expresamente divulgar a terceros cualquier tipo de información sobre el contenido de las consultas o denuncias de posibles incumplimientos. Esta información sólo puede ser conocida por las personas que participen en la gestión de las mismas.
(*) Reserva de identidad del denunciante: Se garantiza la reserva de identidad del comunicante de la denuncia / comunicación de posible incumplimiento, no siendo ésta revelada al denunciado. Cumplimiento Normativo únicamente facilita el nombre del denunciante a aquellas Áreas para las que este dato resulte imprescindible para llevar a cabo la investigación de la denuncia, y para ello, será siempre necesario el consentimiento previo del denunciante.
(*) Prohibición de represalias: Se prohíben expresamente represalias contra las personas que efectúen una denuncia / comunicación de posible incumplimiento o ayuden / participen en la investigación de la misma, siempre que se haya actuado de buena fe y que no hayan participado en el acto denunciado.
La resolución de las denuncias corresponde al Comité del Canal de Consultas y Denuncias. Por su parte desde Cumplimiento Normativo se informa periódicamente a la Comisión de Auditoría y Control.

- Programas de formación y actualización periódica para el personal involucrado en la preparación y revisión de la información financiera, así como en la evaluación del SCIIF, que cubran al menos, normas contables, auditoría, control interno y gestión de riesgos:

CaixaBank y sus sociedades filiales velan por proporcionar un Plan de formación continuado en materia contable y financiera, adaptado a cada uno de los puestos y responsabilidades del personal involucrado en la preparación y revisión de la información financiera.
Durante el ejercicio 2018, la formación realizada se ha centrado, principalmente, en las siguientes temáticas:
- Contabilidad
- Auditoría
- Control Interno
- Jurídica/Fiscal
- Gestión de Riesgos
- Cumplimiento Normativo
- Riesgos

Estas acciones formativas se han dirigido principalmente a personas que desarrollan sus funciones en la Dirección Ejecutiva de Intervención, Control de Gestión y Capital, Dirección General Adjunta de Auditoría, Control and Compliance, Morosidad y Recuperaciones y Riesgos, así como a los miembros que forman la Alta Dirección de la Entidad. Se estima que se han impartido más de 66.000 horas en este tipo de formación.
Respecto a la formación sobre el SCIIF, cabe destacar que en el último trimestre de 2018 se ha relanzado el curso de formación on-line sobre esta materia. La convocatoria ha ido dirigida a 87 empleados de Intervención y Contabilidad, Información Corporativa y Control de Participadas, Planificación y Capital y Riesgos, entre otros, que se suman a los 66 que fueron convocados en 2017 y los 432 entre 2013 y 2016.
El curso, con una duración aproximada de dos horas, tiene como objetivo dar a conocer a los empleados que intervienen (directa o indirectamente) en el proceso de elaboración de la información financiera, la relevancia de establecer mecanismos que garanticen la fiabilidad de la misma, así como su deber de velar por el cumplimiento de las normas aplicables. Dispone de un primer bloque dedicado a la Normativa aplicable al SCIIF, haciendo hincapié en la Guía de Recomendaciones emitida por la CNMV en Junio de 2010. Posteriormente existe un segundo bloque que aborda la metodología implantada en el Grupo CaixaBank para dar cumplimiento a los requerimientos normativos vigentes en materia de SCIIF.
Asimismo, la Dirección Ejecutiva de Intervención, Control de Gestión y Capital está suscrita a diversas publicaciones, revistas y webs de ámbito Contable/Financiero, tanto nacional como internacional, cuyos contenidos y comunicados se revisan periódicamente, asegurando que en la elaboración de la información financiera se consideran las novedades en esta materia.
En el marco del Plan Estratégico 2015-2018 de CaixaBank se incluía como elemento estratégico el "lograr ser líderes en calidad de servicio y contar con el equipo humano más preparado y dinámico, además de desarrollar las capacidades profesionales de los empleados de la Red de Oficinas y de los Servicios Centrales". Del mismo modo, en el marco del nuevo Plan Estratégico 2019-2021 de CaixaBank, anunciado el 27 de noviembre de 2018, se incluye como elemento estratégico el "Potenciar una cultura centrada en las personas, ágil y colaborativa". Durante el período del nuevo plan se continuará favoreciendo el talento –asegurando que pueda desarrollar su potencial mediante meritocracia, diversidad y empowerment–, se definirá y desplegará la mejor propuesta de valor para los empleados –mejorando la experiencia del empleado– y se promoverán los atributos de agilidad y colaboración.
En 2015 se puso en marcha la Escuela de Riesgos, en colaboración con el Instituto de Estudios Bursátiles (IEB), la Universidad Pompeu Fabra (UPF) y la Universitat Oberta de Catalunya (UOC). El objetivo principal es apoyar a la formación de capacidades profesionales críticas, así como impulsar un modelo de descentralización en la gestión donde cada vez los empleados dispongan de más facultades para la aprobación de operaciones de activo.
La Escuela de Riesgos cuenta con cuatro niveles de dificultad y la formación se adapta a los diferentes perfiles de los empleados de CaixaBank, según sus funciones y necesidades profesionales. Se desarrolla, básicamente, con contenidos virtuales a través de la plataforma corporativa Virtaula, complementada con algunas sesiones presenciales impartidas por formadores internos. La formación está certificada por expertos externos de la UPF.
En 2018 se han certificado 678 empleados y tienen estudios en curso 2.008 más. Se espera que durante los próximos años toda la plantilla de CaixaBank se forme en alguno de los cuatro niveles que tiene la Escuela de Riesgos.
Otra de las iniciativas relevantes en materia de formación es el acuerdo que CaixaBank alcanzó con la UPF Barcelona School of Management y el CISI (Chartered Institute for Securities & Investment) para que ambas instituciones certificasen la formación de los empleados tras un único y exigente examen, de acuerdo con las normas europeas en formación especializada para los empleados de banca. El objetivo de esta iniciativa de formación es que los directores de oficinas y gestores de Banca Premier, así como los asesores, directores y directores de centro de Banca Privada de CaixaBank, ofrezcan el mejor servicio a los clientes. De esta manera, CaixaBank se anticipó a las exigencias regulatorias europeas vigentes y se convirtió en la primera Entidad financiera española que certificaba la formación de sus empleados con un diploma de postgrado universitario en Asesoramiento Financiero y con un certificado internacional de gran prestigio en el sector financiero. En 2018, 434 empleados, entre directores de oficina, gestores de Banca Premier y personal de Banca Privada, realizaron los exámenes para obtener la doble titulación de Postgrado en Asesoramiento Financiero y la certificación internacional CISI, que se suman a los más de 7.600 profesionales de CaixaBank ya acreditados anteriormente. Otros 125 empleados están cursándolo en la actualidad.
En 2016 se llegó a un acuerdo con la UPF Barcelona School of Management para certificar a empleados con el Curso de Postgrado en Información y Asesoramiento Financiero. Es un curso más corto que el anterior, pero que cumple con los requisitos de asesoramiento de MiFID II y que realizan los Subdirectores Comerciales, además de empleados del segmento de Banca de Empresas. En las cuatro ediciones, terminadas entre enero y noviembre de 2018, se han certificado 3.334 empleados. Actualmente, 3.748 empleados están cursando nuevas ediciones que terminarán en 2019.

En cuanto a los programas y carreras de desarrollo profesional, éstos se han orientado básicamente, al igual que en 2017, a la segmentación del negocio, con la definición de los perfiles y funciones competenciales que permitan alcanzar los retos formulados.
CONTINÚA EN EL APARTADO H

F.2. Evaluación de riesgos de la información financiera.

Informe, al menos, de:

F.2.1 Cuáles son las principales características del proceso de identificación de riesgos, incluyendo los de error o fraude, en cuanto a:.

- Si el proceso existe y está documentado:

El proceso seguido por la Entidad en relación a la identificación de riesgos es el siguiente:

1. Identificación del alcance, que incluye la selección de la información financiera, epígrafes relevantes y entidades del Grupo que la generan, en base a criterios cuantitativos y cualitativos. En 2018, esta actividad se ha realizado a principios de año con datos de cierre de diciembre 2017 y se ha revisado a principios del segundo semestre, con datos de cierre de junio 2018.
2. Identificación de los procesos materiales del Grupo que intervienen directa e indirectamente en la elaboración de la información financiera.

3. Actualización del mapa de riesgos de fiabilidad de la información financiera, identificando los riesgos que mitiga cada proceso.
4. Documentación de las actividades de control existentes para mitigar los riesgos críticos identificados.
5. Categorización y valoración de riesgos y controles. Permite valorar la criticidad de riesgos y controles, para de este modo identificar el nivel de cobertura del SCIIF.
6. Evaluación continua de la eficacia del sistema de control interno sobre la información financiera. Emisión de informes.

- Si el proceso cubre la totalidad de objetivos de la información financiera, (existencia y ocurrencia; integridad; valoración; presentación, desglose y comparabilidad; y derechos y obligaciones), si se actualiza y con qué frecuencia:

Tal y como se indica en la Norma que desarrolla la Función de Control Interno sobre la Información Financiera, la Entidad dispone de una metodología para la identificación de procesos, áreas relevantes y riesgos asociados a la información financiera, incluidos los de error o fraude. La norma desarrolla la metodología de identificación de las áreas materiales y procesos significativos de la información financiera relativas al proceso de identificación de riesgos, mediante:

- el establecimiento de pautas específicas en cuanto a responsabilidades y momento de su ejecución y actualización,
- el establecimiento de los criterios a seguir y las fuentes de información que deberán ser utilizados en el proceso de identificación,
- el establecimiento de criterios a seguir para identificar las sociedades filiales relevantes para SCIIF.

La Función de CIIF revisa, con periodicidad como mínimo anual, todos los riesgos dentro del alcance del SCIIF, así como las actividades de control diseñadas para mitigarlos. Este proceso se realiza en colaboración con las distintas áreas involucradas. No obstante, si en el transcurso del ejercicio se ponen de manifiesto circunstancias que afecten a la elaboración de la información financiera, CIIF evalúa la existencia de riesgos que deban añadirse a aquellos ya identificados.

Los riesgos se refieren a posibles errores con impacto potencial material, intencionados o no, en el marco de los objetivos de la información financiera: existencia y ocurrencia; integridad; valoración; presentación, desglose y comparabilidad; y derechos y obligaciones.

- La existencia de un proceso de identificación del perímetro de consolidación, teniendo en cuenta, entre otros aspectos, la posible existencia de estructuras societarias complejas, entidades instrumentales o de propósito especial:

El proceso de identificación de riesgos toma en consideración tanto las transacciones rutinarias como aquellas menos frecuentes y potencialmente más complejas, así como el efecto de otras tipologías de riesgos (operativos, tecnológicos, financieros, legales, reputacionales, medioambientales, etc.).

En particular existe un proceso de análisis, llevado a cabo por parte de las distintas áreas que lideran las transacciones y operaciones corporativas, operaciones no recurrentes y/o especiales, en el que se estudian los efectos contables y financieros de dichas operaciones, comunicándose sus impactos oportunamente.

Por otro lado, el perímetro de consolidación es evaluado con periodicidad mensual por parte de la Función de Consolidación, integrada en la Dirección de Intervención y Contabilidad.

Para cada uno de los procesos vinculados a la generación de la información financiera, se analiza el impacto de los eventos de riesgo en la fiabilidad de la misma.

- Si el proceso tiene en cuenta los efectos de otras tipologías de riesgos (operativos, tecnológicos, financieros, legales, fiscales, reputacionales, medioambientales, etc.) en la medida que afecten a los estados financieros:

Véase apartado anterior.

- Qué órgano de gobierno de la entidad supervisa el proceso:

Los Órganos de Gobierno y la Dirección reciben información periódica sobre los principales riesgos en materia de información financiera, y la Comisión de Auditoría y Control supervisa los procesos de generación, elaboración y revisión de la información financiera apoyándose en el trabajo de Auditoría Interna y en las opiniones de la Auditoría Externa y de los Organismos Supervisores.

F.3. **Actividades de control.**

Informe, señalando sus principales características, si dispone al menos de:

F.3.1 Procedimientos de revisión y autorización de la información financiera y la descripción del SCIIF, a publicar en los mercados de valores, indicando sus responsables, así como de documentación descriptiva de los flujos de actividades y controles (incluyendo los relativos a riesgo de fraude) de los distintos tipos de transacciones que puedan afectar de modo material a los estados financieros, incluyendo el procedimiento de cierre contable y la revisión específica de los juicios, estimaciones, valoraciones y proyecciones relevantes

La elaboración y revisión de la información financiera se lleva a cabo desde la Dirección Ejecutiva de Intervención, Control de Gestión y Capital de la Entidad, que solicita al resto de áreas de la Entidad y a las empresas del Grupo la colaboración necesaria para obtener el nivel de detalle de dicha información que se considera adecuado.
La información financiera constituye un elemento esencial en el proceso de seguimiento y toma de decisiones de los máximos Órganos de Gobierno y de Dirección de la Entidad.
La elaboración y la revisión de la información financiera se fundamentan en unos adecuados medios humanos y técnicos que permiten a la Entidad facilitar información precisa, veraz y comprensible de sus operaciones, de conformidad con la normativa vigente.
En particular, el perfil profesional de las personas que intervienen en el procedimiento de revisión y autorización de la información financiera es adecuado, con amplios conocimientos y experiencia en materia de contabilidad, auditoría y/o gestión de riesgos. Por otra parte, los medios técnicos y los sistemas de información garantizan, mediante el establecimiento de mecanismos de control, la fiabilidad e integridad de la información financiera. En tercer lugar, la información financiera es objeto de supervisión por los distintos niveles jerárquicos de la Dirección Ejecutiva de Intervención, Control de Gestión y Capital, y de contraste, en su caso, con otras áreas de la Entidad. Finalmente, la información financiera relevante publicada en el mercado es examinada, y en su caso, aprobada, por parte de los máximos Órganos de Gobierno (Consejo de Administración y Comisión de Auditoría y Control) y la Dirección de la Entidad.
En lo relativo a las actividades y controles relacionados directamente con transacciones que puedan afectar de modo material a los estados financieros, la Entidad tiene establecido un proceso continuo de revisión de la documentación y formalización de las actividades, de los riesgos en los que se puede incurrir en la elaboración de la información financiera y de los controles necesarios que mitiguen los riesgos críticos, que permite asegurar que la misma es completa y se encuentra actualizada.
En este sentido, en la documentación de los procesos críticos y actividades de control sobre la información financiera se detalla la siguiente información:
- Procesos y subprocesos asociados.
- Riesgos de información financiera junto con sus Aserciones financieras y la posibilidad de Riesgo por Fraude. En este sentido, cabe destacar que los riesgos se concretan según categorías de riesgo y modelos de riesgo que forman parte del Mapa de Riesgos Corporativo de la Entidad, gestionado por la Dirección Ejecutiva de Gestión Global del Riesgo.
- Actividades de control desarrolladas para mitigar el riesgo, con sus características:
o Importancia – Clave / Estándar
o Finalidad – Preventivo / Detectivo / Correctivo
o Automatización – Manual / Automático / Semiautomático
o Frecuencia – Periodicidad de la ejecución del control
o Evidencia – Evidencia/prueba del correcto funcionamiento del control
o Componente COSO – Tipo de actividad del control, según clasificación COSO (Commitee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission)
o Sistema – Aplicaciones o programas informáticos involucrados en el control
o Ejecutor del control – Persona responsable de realizar el control
o Validador del control – Persona que supervisa la correcta ejecución del control
Las actividades y controles se diseñan con el fin de garantizar el adecuado registro, valoración, presentación y desglose de las transacciones acaecidas.
CaixaBank cuenta con un Proceso de certificación interna ascendente de controles clave identificados, cuyo objetivo es garantizar la fiabilidad de la información financiera coincidiendo con su publicación al mercado. Para ello, cada uno de los responsables de los controles clave identificados certifica, para el período establecido, la ejecución eficaz de los controles. El proceso se realiza con una periodicidad mínima trimestral, si bien se realizan certificaciones ad-hoc en aquellos casos en los que las actividades de control sobre la información financiera son realizadas en un periodo distinto.
El Director Ejecutivo de Intervención, Control de Gestión y Capital presenta al Comité de Dirección y a la Comisión de Auditoría y Control el resultado obtenido en el proceso de certificación. Asimismo, remite dicho resultado al Consejo de Administración, para su conocimiento.
Durante el ejercicio 2018, la Entidad ha llevado a cabo en 4 ocasiones el proceso de certificación trimestral, más la certificación de algunos controles ad-hoc, sin ponerse de manifiesto en ninguno de ellos incidencias significativas que pudieran afectar de modo material a la fiabilidad de la información financiera.
Por su parte, Auditoría Interna realiza funciones de supervisión según se describe en los apartados F.5.1 y F.5.2.
En la elaboración de los estados financieros se utilizan juicios, estimaciones y asunciones realizadas por la Alta Dirección para cuantificar activos, pasivos, ingresos, gastos y compromisos. Dichas estimaciones se realizan en función de la mejor información disponible a la fecha de preparación de los estados financieros, empleando métodos y técnicas generalmente aceptadas y datos e hipótesis observables y contrastadas.

Los procedimientos de revisión y aprobación de los juicios y estimaciones están recogidos tanto en la Política como en la Norma interna SCIIF, en el apartado "Revisión y aprobación de Juicios y Estimaciones", donde se concreta que los responsables de aprobar dichos datos son el Consejo de Administración y el Comité de Dirección.
En el presente ejercicio se han abordado, principalmente:
- El valor razonable de determinados activos y pasivos financieros.
- El criterio de imputación temporal en la cuenta de resultados de los ingresos obtenidos por actividades accesorias prestadas.
- El valor razonable de los activos, pasivos y pasivos contingentes en el contexto de la asignación del precio pagado en las combinaciones de negocio.
- Las pérdidas por deterioro de activos financieros, y del valor razonable de las garantías asociadas a los mismos, en función de su clasificación contable, lo que supone realizar juicios relevantes en relación a: i) la consideración de "incremento significativo en el riesgo de crédito" (SICR, por sus siglas en inglés), ii) la definición de default; y iii) la incorporación de información forward-looking.
- La valoración de las participaciones en negocios conjuntos y asociadas.
- La determinación de los resultados de las participaciones en sociedades asociadas.
- Las hipótesis actuariales utilizadas en el cálculo de los pasivos por contratos de seguro.
- La vida útil y las pérdidas por deterioro de activos tangibles y activos intangibles.
- La valoración de los fondos de comercio y de los activos intangibles.
- Las pérdidas por deterioro de los activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta.

- Las hipótesis actuariales utilizadas en el cálculo de pasivos y compromisos post-empleo.
- La valoración de las provisiones necesarias para la cobertura de contingencias laborales, legales y fiscales.
- El gasto del impuesto de sociedades determinado sobre el tipo impositivo esperado a final de año y la activación de los créditos fiscales y su recuperabilidad.

F.3.2 Políticas y procedimientos de control interno sobre los sistemas de información (entre otras, sobre seguridad de acceso, control de cambios, operación de los mismos, continuidad operativa y segregación de funciones) que soporten los procesos relevantes de la entidad en relación a la elaboración y publicación de la información financiera.

Los sistemas de información que soportan los procesos en los que se basa la información financiera están sujetos a políticas y procedimientos de control interno para garantizar la integridad de la elaboración y publicación de la información financiera.
En concreto, la Entidad dispone de las siguientes políticas en relación a:
I. Sistema de Gestión de Seguridad de la Información: CaixaBank dispone de un Sistema de gestión de la seguridad de la Información (SGSI) basado en las mejores prácticas internacionales. Este SGSI ha obtenido y renovado anualmente la certificación ISO 27001:2013 por parte de The British Standards Institution (BSI). Este sistema define, entre otras políticas, las de acceso a los sistemas de información y los controles (internos y externos) que permiten garantizar la correcta aplicación de todas y cada una de las políticas definidas.

II. Continuidad operativa y de negocio: la Entidad dispone de un completo Plan de Contingencia Tecnológica capaz de afrontar las situaciones más difíciles para garantizar la continuidad de los servicios informáticos. Se han desarrollado estrategias que permiten la recuperación de la información en el menor tiempo posible. Este Plan de Contingencia Tecnológica ha sido diseñado y se está operando conforme a la Norma ISO 27031:2011. Ernst&Young ha certificado que el cuerpo normativo del Gobierno de la Contingencia Tecnológica de CaixaBank ha sido diseñado, desarrollado y se está operando en base a esta Norma.
Adicionalmente, el BSI ha certificado el cumplimiento del Sistema de Gestión de la Continuidad de Negocio de CaixaBank conforme a la Norma ISO 22301:2012. Los dos certificados acreditan:
- El compromiso de la alta dirección de CaixaBank con la Continuidad de Negocio y la Contingencia Tecnológica.
- La realización de las mejores prácticas respecto a la gestión de la Continuidad de Negocio y la Contingencia Tecnológica.
- La existencia de un proceso cíclico basado en la mejora continua.
- Que CaixaBank tiene implantados, y operativos, Sistemas de Gestión en Continuidad de Negocio y Contingencia Tecnológica, de acuerdo con normas internacionales de reconocido prestigio.
Y aportan:
- Confianza a nuestros clientes, inversores, empleados y la sociedad en general, sobre la capacidad de respuesta de la Entidad, ante incidentes graves que afecten a las operaciones de negocio.
- Cumplimiento de las recomendaciones de los reguladores, Banco de España, MiFID, Basilea III, en estas materias.
- Beneficios en la imagen y reputación de la Entidad.
- Auditorias anuales, internas y externas, que comprueban que nuestros sistemas de gestión siguen actualizados.

III. Gobierno de Tecnologías de la Información (TI): El modelo de Gobierno de TI de CaixaBank garantiza que sus Servicios Informáticos están alineados con la estrategia de negocio de la Organización, dando respuesta a los requisitos regulatorios, operativos o del negocio. El Gobierno de TI constituye una parte esencial del gobierno en su conjunto y aglutina la estructura organizativa y directiva necesaria para asegurar que TI soporta y facilita el desarrollo de los objetivos estratégicos definidos. El Cuerpo Normativo de Gobierno de las Tecnologías de la Información (TI) de CaixaBank está desarrollado en base a los requisitos especificados en la norma "ISO 38500:2008 – Gobierno Corporativo de las Tecnologías de la Información" de acuerdo a la guía técnica contenida en el reporte técnico "ISO 38502:2014 – Gobierno de TI – Marco de Trabajo y modelo". La certificación del modelo se ha actualizado por parte de Deloitte Advisory, S.L. en diciembre de 2018.
Este diseño de los Servicios Informáticos de CaixaBank da respuesta a las necesidades del negocio garantizando, entre otros temas:
- Segregación de funciones;
- Gestión de cambios;
- Gestión de incidentes;
- Gestión de la Calidad TI;
- Gestión de los riesgos: operacionales, fiabilidad de la información financiera, etc;

- Identificación, definición y seguimiento de indicadores (Cuadro de Mando);
- Existencia de Comités de Gobierno, Gestión y Seguimiento;
- Reporte periódico a la Dirección;
- Severos controles internos que incluyen auditorías internas y externas con carácter anual.

F.3.3 Políticas y procedimientos de control interno destinados a supervisar la gestión de las actividades subcontratadas a terceros, así como de aquellos aspectos de evaluación, cálculo o valoración encomendados a expertos independientes, que puedan afectar de modo material a los estados financieros.

El Grupo CaixaBank dispone de una Política de Costes, Gestión Presupuestaria y Compras, aprobada en el Comité de Dirección del 18 de junio de 2018, en la que se define un marco global de referencia para las entidades del Grupo y donde se recogen de forma homogénea los principios generales y procedimientos en materia de definición, gestión, ejecución y control del presupuesto de gastos de explotación e inversión del Grupo Caixabank.
Dicha política se desarrolla en una norma interna del Grupo en la que se regulan, principalmente, los procesos relativos a:
- Elaboración, aprobación del presupuesto
- Ejecución del presupuesto: gestión de la demanda
- Compras y contratación de servicios
- Pago de facturas a proveedores

La mayoría de los procesos que se establecen entre las entidades del Grupo y sus proveedores están gestionados e informatizados mediante aplicaciones que recogen todas sus actuaciones, siendo el Comité de Eficiencia el órgano encargado de asegurar que la ejecución material del presupuesto se efectúe siguiendo la normativa.
Para garantizar la adecuada gestión de los costes, el Comité de Eficiencia de CaixaBank delega en dos comisiones:
- Comisión de Gastos e inversión (CGI): revisa y ratifica las propuestas de gasto e inversión presentados por las áreas y filiales a través de proyectos, cuestionando su necesidad y razonabilidad a través de un análisis de rentabilidad y/o de eficiencia para la Entidad.

- Mesa de compras: vela por la consecución del máximo ahorro en la contratación de bienes y servicios, fomentando la igualdad de oportunidades entre proveedores. Tal y como se indica en el Código Ético de la Entidad, la compra de bienes o la contratación de servicios debe realizarse con objetividad y transparencia, eludiendo situaciones que pudieran afectar la objetividad de las personas que participan en los mismos. Por ello, las modalidades de contratación aceptadas por la Mesa de Compras son las subasta y peticiones de presupuesto; siendo obligatorio haber cotejado un mínimo de tres ofertas de proveedores.

El Grupo CaixaBank dispone de un Portal de Proveedores que permite establecer un canal de comunicación sencillo y ágil entre Proveedores y empresas del Grupo. Mediante el mismo, las empresas subcontratadas pueden aportar, tanto la documentación imprescindible para optar a cualquier proceso de negociación, como la documentación necesaria en función de los servicios una vez contratados. De este modo, se sigue garantizando el cumplimiento de la normativa interna de Compras, a la vez que se facilita su gestión y control.
CaixaBank dispone de una Política de Externalización de Servicios que establece el marco metodológico y los criterios a considerar en la subcontratación de actividades por parte de la Entidad. La política determina los roles y responsabilidades para cada actividad y exige que las externalizaciones se valoren por su criticidad, definiendo distintos niveles de control y supervisión de acuerdo a su clasificación.
La empresa de servicios profesionales Deloitte Consulting, S.L.U. certificó el cumplimiento del diseño y redacción del gobierno de la externalización conforme a la Norma ISO 37500:2014, que acredita:
- El compromiso de la Alta Dirección de CaixaBank con el gobierno de la externalización.
- La realización de las mejores prácticas respecto a la gestión de las iniciativas de externalización.
- La existencia de un proceso cíclico de mejora continua.

La formalización de esta Política supone:
- Confianza a nuestros clientes, inversores, empleados y el resto de stakeholders, sobre el proceso de decisión y control de las iniciativas de externalización.
- Cumplimiento de las recomendaciones de los reguladores, tales como Banco de España, MiFID y Basilea III, en esta materia.
- Beneficios en la imagen y reputación de la Entidad.

CaixaBank ha incrementado aún más si cabe sus esfuerzos en el control y, vela porque la futura externalización no suponga una pérdida de capacidad de supervisión, análisis y exigencia del servicio o actividad objeto de contrato. Cuando se produce una nueva iniciativa de externalización, se sigue el siguiente procedimiento:
- Análisis de aplicabilidad del modelo de externalización al proveedor.
- Valoración de la decisión de externalización midiendo criticidad, riesgos y modelo de externalización asociado.
- Contratación del proveedor.
- Traspaso del servicio al proveedor externo.
- Seguimiento y monitorización de la actividad o servicio prestado.

Todas las actividades subcontratadas cuentan con medidas de control basadas, fundamentalmente, en indicadores de rendimiento. Cada responsable de una externalización en la Entidad solicita a su proveedor la actualización y reporte de sus indicadores, que son internamente revisados de forma periódica.
En el ejercicio 2018, las actividades encomendadas a terceros relacionadas con valoraciones y cálculos de expertos independientes han estado relacionadas, principalmente, con:
- Determinados servicios de auditorías internas y tecnológicas.
- Determinados servicios de consultorías financieras y de business intelligence.

- Determinados servicios de marketing y compras varias.
- Determinados servicios informáticos y tecnológicos.
- Determinados servicios financieros.
- Determinados servicios de asesoramiento Financiero, Fiscal y Legal.
- Determinados procesos relacionados con Recursos Humanos y compras varias.
- Determinados procesos relacionados con los Sistemas de Información.

F.4. **Información y comunicación.**

Informe, señalando sus principales características, si dispone al menos de:

F.4.1 Una función específica encargada de definir, mantener actualizadas las políticas contables (área o departamento de políticas contables) y resolver dudas o conflictos derivados de su interpretación, manteniendo una comunicación fluida con los responsables de las operaciones en la organización, así como un manual de políticas contables actualizado y comunicado a las unidades a través de las que opera la entidad.

La responsabilidad exclusiva de la definición y comunicación de los criterios contables de la Entidad recae en la Dirección de Intervención y Contabilidad - Departamento de Políticas y Regulación contables, integrada en la Dirección Ejecutiva de Intervención, Control de Gestión y Capital.

Entre sus responsabilidades se incluye el seguimiento y análisis de la normativa que aplica al Grupo, para su interpretación, y consecuente aplicación en la información financiera de una manera homogénea en todas las entidades que forman parte del Grupo; así como la actualización permanente de los criterios contables aplicados ante cualquier nueva tipología de contrato u operación, o cualquier cambio normativo.
Asimismo, realizan el análisis y estudio de las implicaciones contables de operaciones singulares, para la anticipación de impactos y su correcto tratamiento contable en los estados financieros consolidados y se encargan de la resolución de dudas o conflictos sobre cuestiones contables no recogidas en los circuitos contables o que presentan dudas sobre su interpretación. Como mínimo mensualmente se comparten las consultas contables que han sido concluidas por el Departamento con el resto de la Dirección de Intervención y Contabilidad, con explicación del razonamiento técnico que las soportan o las interpretaciones efectuadas, así como los temas que están en curso de análisis.
En el proceso de definición de nuevos productos, a través de su participación en el Comité de Producto del Grupo, analizan las implicaciones contables de los mismos en base a sus características, concretándose este análisis en la creación o actualización de un circuito contable en el que se detallan todos los eventos posibles por los que puede transitar el contrato u operación, y se describen las principales características de la operativa administrativa, la normativa fiscal y los criterios y normas contables aplicados. Las altas y modificaciones en los circuitos contables se comunican inmediatamente a la Organización y son consultables, en su mayoría, en la intranet de la Entidad.
Este departamento también participa y apoya al Comité de regulación del Grupo CaixaBank en materia de regulación contable. Ante cualquier cambio normativo que resulta de aplicación y debe implementarse en el Grupo, el Departamento lo comunica por mail a los Departamentos o filiales del Grupo que se encuentren afectados, y participa o lidera según el caso los proyectos de implementación de dichos cambios.
Las anteriores actividades se materializan en la existencia y mantenimiento de un manual de políticas contables en los que se establecen las normas, principios y criterios contables adoptados por el Grupo. Dicho manual garantiza la comparabilidad y calidad de la información financiera de todas las sociedades del Grupo y se complementa con las consultas recibidas por el Departamento.
La comunicación con los responsables de las operaciones es permanente y fluida.
De manera complementaria, el Departamento de Políticas y Regulación contable se encarga de desarrollar actividades formativas a las áreas de negocio relevantes de la organización sobre novedades y modificaciones contables.

F.4.2 Mecanismos de captura y preparación de la información financiera con formatos homogéneos, de aplicación y utilización por todas las unidades de la entidad o del grupo, que soporten los estados financieros principales y las notas, así como la información que se detalle sobre el SCIIF.

CaixaBank dispone de herramientas informáticas desarrolladas internamente que aseguran la integridad y homogeneidad en los procesos de captura y elaboración de la información financiera. Asimismo, todas las aplicaciones disponen de mecanismos de contingencia tecnológica, de forma que se asegura la conservación y accesibilidad de los datos ante cualquier circunstancia.
Cabe destacar que la Entidad se encuentra inmersa en un proyecto de mejora de la arquitectura de la información contable, que tiene por objeto el incremento en la calidad, integridad, inmediatez y acceso a los datos que proporcionan las aplicaciones de negocio. De forma gradual, las distintas aplicaciones informáticas se están incluyendo dentro del alcance del proyecto, que en la actualidad ya integra una materialidad de saldos muy significativa.
A efectos de elaborar la información consolidada, tanto CaixaBank como las sociedades que conforman el perímetro del Grupo emplean, a través de herramientas especializadas, mecanismos de captura, análisis y preparación de los datos con formatos homogéneos. Asimismo, el plan de cuentas contables, integrado en la aplicación de consolidación, se ha definido para cumplir con los requerimientos de los distintos reguladores.

En relación a los Sistemas utilizados para la gestión del SCIIF, la Entidad tiene implantada la herramienta SAP Governance, Risk and Compliance (SAP GRC) con el fin de garantizar la integridad del mismo, reflejando los riesgos y controles existentes. La herramienta soporta también, entre

otros, el Mapa de Riesgos Corporativo (MRC) y los Indicadores de Riesgo Operacional (KRI's), responsabilidad de la Dirección Ejecutiva de Gestión Global del Riesgo.

F.5. **Supervisión del funcionamiento del sistema.**

Informe, señalando sus principales características, al menos de:

F.5.1 Las actividades de supervisión del SCIIF realizadas por la comisión de auditoría así como si la entidad cuenta con una función de auditoría interna que tenga entre sus competencias la de apoyo a la comisión en su labor de supervisión del sistema de control interno, incluyendo el SCIIF. Asimismo se informará del alcance de la evaluación del SCIIF realizada en el ejercicio y del procedimiento por el cual el encargado de ejecutar la evaluación comunica sus resultados, si la entidad cuenta con un plan de acción que detalle las eventuales medidas correctoras, y si se ha considerado su impacto en la información financiera.

Sin perjuicio de las funciones del Consejo de Administración en materia de gestión y control de riesgos, corresponde a la Comisión de Auditoría y Control supervisar el proceso de elaboración y presentación de la información financiera regulada y la eficacia de los sistemas de control internos y de gestión de riesgos de la Entidad, así como discutir con los auditores de cuentas las debilidades significativas del sistema de control interno en caso de que se detecten en el desarrollo de la auditoría.
Estas funciones y actividades de la Comisión de Auditoría y Control relacionadas con la supervisión del proceso de elaboración y presentación de la información financiera se explican con detalle en el apartado F 1.1.
Con respecto a la supervisión del proceso de elaboración y presentación de la información financiera regulada, la Comisión de Auditoría y Control desarrolla, entre otras, las actividades siguientes:
- La revisión del Plan Anual de Auditoría Interna, evaluando si su alcance es suficiente para dar una adecuada cobertura a los principales riesgos a los que se encuentra expuesta la Entidad. Posteriormente, el Plan Anual es trasladado al Consejo de Administración.
- La revisión y evaluación de las conclusiones de las auditorías realizadas y su impacto en la información financiera, en su caso.
- El seguimiento continuado de las acciones correctoras, considerando la priorización otorgada a cada una de ellas.
La función de Auditoría Interna, integrada en la Dirección General Adjunta de Auditoría, se rige por los principios contemplados en el Estatuto de Auditoría Interna de la Entidad, aprobado por el Consejo de Administración de CaixaBank. La auditoría interna de CaixaBank es una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar las actividades. Contribuye a la consecución de los objetivos estratégicos del Grupo CaixaBank aportando un enfoque sistemático y disciplinado en la evaluación y mejora de los procesos de gestión de riesgos y controles, y del gobierno corporativo. Su objetivo es garantizar una supervisión eficaz y eficiente del sistema de control interno mediante una evaluación continuada de los riesgos y controles de la organización y dar apoyo a la Comisión de Auditoría y Control mediante la elaboración de informes y el reporte periódico de los resultados de los trabajos ejecutados. En el apartado E.6 del presente informe se realiza una descripción de la función de Auditoría Interna, así como del conjunto de funciones desarrolladas por la Dirección General Adjunta de Auditoría.

Auditoría Interna dispone de auditores distribuidos en diferentes equipos de trabajo especializados en la revisión de los principales riesgos a los que se encuentra expuesta la Entidad. Entre estos equipos se encuentra la Dirección de Auditoría Financiera, Participadas y Cumplimiento Normativo donde existe un grupo asignado a la supervisión de los procesos de la Dirección Ejecutiva de Intervención, Control de Gestión y Capital, responsable de la elaboración de la información financiera y contable de la Entidad. El Plan Anual de Auditoría Interna incluye la revisión, en base plurianual, de los riesgos y controles de la información financiera en todos los trabajos de auditoría donde estos riesgos son relevantes.
En cada trabajo, Auditoría interna:
- Identifica los controles necesarios para la mitigación de los riesgos asociados a las actividades propias del proceso revisado.
- Analiza la efectividad y eficiencia de los controles existentes en base a su diseño.
- Verifica la aplicación de dichos controles.
- Comunica las conclusiones de la revisión, emitiendo una opinión sobre el entorno de control.
- Formula recomendaciones donde se proponen acciones correctoras.
Auditoría Interna ha desarrollado un programa de trabajo específico para la revisión del SCIIF que se centra en la revisión periódica de los procesos relevantes (transversales y de negocio) definidos por el equipo CIIF (Control Interno sobre la Información Financiera), complementado con la revisión de los controles existentes en auditorías de otros procesos. Actualmente este programa de trabajo se completa con la revisión de la correcta certificación y las evidencias de ejecución efectiva de una muestra de controles, seleccionados en base a indicadores de auditoría continua. Con todo ello, Auditoria emite anualmente un informe global en el que se incluye una evaluación del funcionamiento del SCIIF durante el ejercicio.
La evaluación anual del SCIIF a 31.12.2018, se ha centrado en:
- Revisión de la aplicación del Marco de Referencia definido en el documento "Control Interno sobre la información financiera en las entidades cotizadas" promovido por la CNMV como un estándar de buenas prácticas en la materia.
- Verificación de la aplicación de la Política y Norma interna del "Sistema de Control Interno sobre la Información Financiera" para garantizar que el SCIIF a nivel de Grupo es adecuado y eficaz.
- Valoración del funcionamiento del proceso de certificación interna ascendente de los controles clave.
- Evaluación de la documentación descriptiva de los procesos, riesgos y controles relevantes en la elaboración de la información financiera.
Adicionalmente, en el ejercicio 2018, Auditoría Interna ha realizado diferentes revisiones de procesos que afectan a la generación, elaboración y presentación de la información financiera centrados en los ámbitos financiero-contable, gestión de riesgos corporativos, instrumentos financieros, sistemas de información, y los negocios asegurador y activos adjudicados, entre otros.

Los resultados de la evaluación del SCIIF se comunican a la Comisión de Auditoría y Control, y al Equipo Directivo. En los informes que contienen la evaluación realizada se incluye un plan de acción que detalla las medidas correctoras, su criticidad para la mitigación de los riesgos en la información financiera y el plazo de resolución.

F.5.2 Si cuenta con un procedimiento de discusión mediante el cual, el auditor de cuentas (de acuerdo con lo establecido en las NTA), la función de auditoría interna y otros expertos puedan comunicar a la alta dirección y a la comisión de auditoría o administradores de la entidad las debilidades significativas de control interno identificadas durante los procesos de revisión de las cuentas anuales o aquellos otros que les hayan sido encomendados. Asimismo, informará de si dispone de un plan de acción que trate de corregir o mitigar las debilidades observadas.

La Entidad cuenta con procedimientos periódicos de discusión con el Auditor de Cuentas. La Alta Dirección está permanentemente informada de las conclusiones que se alcanzan en los procesos de revisión de las cuentas anuales. El auditor asiste a la Comisión de Auditoría y Control, en la que informa tanto del plan de auditoría como de las conclusiones preliminares alcanzadas antes de la publicación de resultados y de las conclusiones finales antes de la formulación de las cuentas incluyendo, si aplicara, las debilidades de control interno. Asimismo, en el marco del trabajo de revisión de la información financiera semestral, se informa a la Comisión de Auditoría y Control del trabajo realizado y las conclusiones alcanzadas.

Por otra parte, las revisiones de Auditoría Interna, en sus diferentes ámbitos de actuación, concluyen con la emisión de un informe que evalúa los riesgos relevantes y la efectividad del control interno de los procesos y las operaciones que son objeto de análisis, y que identifica y valora las posibles debilidades y carencias de control, formulando recomendaciones para su subsanación. Los informes de Auditoría Interna son remitidos a la Alta Dirección. Además, existe un reporting mensual recurrente a la Comisión de Auditoría y Control sobre las actividades desarrolladas por el área de Auditoría Interna, con información específica sobre aquellas debilidades significativas que se han detectado en las revisiones efectuadas en el periodo de reporting.
Auditoría Interna efectúa un seguimiento continuado del cumplimiento de todas las recomendaciones emitidas, con especial énfasis a las referidas a debilidades de riesgo alto, que se reportan periódicamente. Esta información de seguimiento, así como las incidencias relevantes identificadas en las revisiones de Auditoría, son comunicadas a la Comisión de Auditoría y Control y a la Alta Dirección.
En el ejercicio 2018 se ha hecho efectivo el cambio de auditor de cuentas del Grupo CaixaBank, que fue nombrado por el Consejo de Administración de CaixaBank en diciembre de 2016 a propuesta de la Comisión de Auditoría y Control.

F.6. **Otra información relevante.**

F.7. **Informe del auditor externo.**

Informe de:

F.7.1 Si la información del SCIIF remitida a los mercados ha sido sometida a revisión por el auditor externo, en cuyo caso la entidad debería incluir el informe correspondiente como anexo. En caso contrario, debería informar de sus motivos.

En aplicación de la recomendación incluida en la Guía de Actuación sobre el Informe del Auditor referida a la Información relativa al Sistema de Control Interno sobre la Información Financiera de las entidades cotizadas, publicada por la Comisión Nacional del Mercado de Valores en su página web, CaixaBank ha sometido a revisión por parte del auditor de cuentas anuales el contenido de la información relativa al Sistema de Control Interno sobre la Información Financiera. En el Informe resultante se concluye que, como resultado de los procedimientos aplicados sobre la información relativa al SCIIF, no se han puesto de manifiesto inconsistencias o incidencias que puedan afectar a la misma.
El informe se incluye como Anexo en el presente Informe Anual de Gobierno Corporativo.

G. GRADO DE SEGUIMIENTO DE LAS RECOMENDACIONES DE GOBIERNO CORPORATIVO

Indique el grado de seguimiento de la sociedad respecto de las recomendaciones del Código de buen gobierno de las sociedades cotizadas.

En el caso de que alguna recomendación no se siga o se siga parcialmente, se deberá incluir una explicación detallada de sus motivos de manera que los accionistas, los inversores y el mercado en general, cuenten con información suficiente para valorar el proceder de la sociedad. No serán aceptables explicaciones de carácter general.

1. Que los estatutos de las sociedades cotizadas no limiten el número máximo de votos que pueda emitir un mismo accionista, ni contengan otras restricciones que dificulten la toma de control de la sociedad mediante la adquisición de sus acciones en el mercado.

   Cumple [X] Explique [ ]

2. Que cuando coticen la sociedad matriz y una sociedad dependiente ambas definan públicamente con precisión:

   a) Las respectivas áreas de actividad y eventuales relaciones de negocio entre ellas, así como las de la sociedad dependiente cotizada con las demás empresas del grupo.

   b) Los mecanismos previstos para resolver los eventuales conflictos de interés que puedan presentarse.

   Cumple [ ] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ] No aplicable [X]

Se considera que esta Recomendación no es aplicable a CaixaBank, dado que en España, de las sociedades que integran el Grupo CaixaBank, solo cotiza el propio banco. No obstante, por razones de transparencia, cabe mencionar que dentro del Grupo CaixaBank existe otra sociedad que estuvo admitida a cotización en Portugal hasta el pasado 14 de diciembre. Se trata del Banco BPI, S.A. con el que CaixaBank ha firmado un Protocolo Interno de Relaciones.

Para mayor detalle véase nota del apartado D.7

3. Que durante la celebración de la junta general ordinaria, como complemento de la difusión por escrito del informe anual de gobierno corporativo, el presidente del consejo de administración informe verbalmente a los accionistas, con suficiente detalle, de los aspectos más relevantes del gobierno corporativo de la sociedad y, en particular:

   a) De los cambios acaecidos desde la anterior junta general ordinaria.

   b) De los motivos concretos por los que la compañía no sigue alguna de las recomendaciones del Código de Gobierno Corporativo y, si existieran, de las reglas alternativas que aplique en esa materia.

   Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ]

4. Que la sociedad defina y promueva una política de comunicación y contactos con accionistas, inversores institucionales y asesores de voto que sea plenamente respetuosa con las normas contra el abuso de mercado y dé un trato semejante a los accionistas que se encuentren en la misma posición.

   Y que la sociedad haga pública dicha política a través de su página web, incluyendo información relativa a la forma en que la misma se ha puesto en práctica e identificando a los interlocutores o responsables de llevarla a cabo.

   Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ]

5. Que el consejo de administración no eleve a la junta general una propuesta de delegación de facultades, para emitir acciones o valores convertibles con exclusión del derecho de suscripción preferente, por un importe superior al 20% del capital en el momento de la delegación.

   Y que cuando el consejo de administración apruebe cualquier emisión de acciones o de valores convertibles con exclusión del derecho de suscripción preferente, la sociedad publique inmediatamente en su página web los informes sobre dicha exclusión a los que hace referencia la legislación mercantil.

   Cumple [ ] Cumple parcialmente [X] Explique [ ]

El Consejo de Administración, en su reunión de fecha 10 de marzo de 2016, acordó proponer a la Junta General de Accionistas de 28 de abril la aprobación de un acuerdo de delegación de facultades a favor del Consejo de Administración para emitir obligaciones, bonos, participaciones preferentes y cualesquiera otros valores de renta fija o instrumentos de naturaleza análoga convertibles en acciones de CaixaBank o que den derecho, directa o indirectamente, a la suscripción o adquisición de acciones de la sociedad, incluyendo warrants. La propuesta de delegación incluía expresamente la facultad de excluir el derecho de suscripción preferente de los accionistas. Esta propuesta fue aprobada por la Junta General de Accionistas celebrada el 28 de abril de 2016.

Los aumentos de capital que el Consejo de Administración pueda aprobar al amparo de esta autorización para atender la conversión de valores en cuya emisión se haya excluido el derecho de suscripción preferente, no quedan sujetos a la limitación máxima del 20% del capital social que la Junta General de Accionistas de 23 de abril de 2015 acordó con carácter general para los aumentos de capital que el Consejo de Administración pueda aprobar (siendo de aplicación la limitación legal del 50% del capital en el momento de la aprobación).

La Directiva 2013/36/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de junio de 2013, relativa al acceso a la actividad de las entidades de crédito y a la supervisión prudencial de las entidades de crédito y las empresas de inversión, el Reglamento UE 575/2013 sobre requisitos prudenciales de las entidades de crédito y servicios de inversión y la Ley 11/2015, de 18 de junio, de recuperación y resolución de entidades de crédito y empresas de servicios de inversión, prevén la necesidad de que las entidades de crédito se doten, en ciertas proporciones, de diferentes instrumentos en la composición de su capital regulatorio para que puedan considerarse adecuadamente capitalizadas. Así, se contemplan distintas categorías de capital que deberán cubrirse con instrumentos específicos. A pesar de la adecuada situación de capital de la sociedad, se consideró necesario adoptar un acuerdo que permita emitir instrumentos que podrán ser eventualmente convertibles en el caso de darse determinados supuestos. En la medida en que la emisión de dichos instrumentos comporta la necesidad de disponer de un capital autorizado que, ya en el momento de su emisión, cubra una eventual convertibilidad y con la finalidad de dotar a la compañía de mayor flexibilidad, se consideró conveniente que los aumentos de capital social que el Consejo apruebe realizar al amparo del acuerdo de delegación objeto de este informe para atender la conversión de valores en cuya emisión se haya excluido el derecho de suscripción preferente, no queden sujetos a la limitación máxima del 20% del capital aplicable al resto de aumentos de capital que el Consejo está facultado para aprobar.

6. Que las sociedades cotizadas que elaboren los informes que se citan a continuación, ya sea de forma preceptiva o voluntaria, los publiquen en su página web con antelación suficiente a la celebración de la junta general ordinaria, aunque su difusión no sea obligatoria:

   a) Informe sobre la independencia del auditor.

   b) Informes de funcionamiento de las comisiones de auditoría y de nombramientos y retribuciones.

   c) Informe de la comisión de auditoría sobre operaciones vinculadas.

   d) Informe sobre la política de responsabilidad social corporativa.

   Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ]

7. Que la sociedad transmita en directo, a través de su página web, la celebración de las juntas generales de accionistas.

   Cumple [X] Explique [ ]

8. Que la comisión de auditoría vele porque el consejo de administración procure presentar las cuentas a la junta general de accionistas sin limitaciones ni salvedades en el informe de auditoría y que, en los supuestos excepcionales en que existan salvedades, tanto el presidente de la comisión de auditoría como los auditores expliquen con claridad a los accionistas el contenido y alcance de dichas limitaciones o salvedades.

   Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ]

9. Que la sociedad haga públicos en su página web, de manera permanente, los requisitos y procedimientos que aceptará para acreditar la titularidad de acciones, el derecho de asistencia a la junta general de accionistas y el ejercicio o delegación del derecho de voto.

   Y que tales requisitos y procedimientos favorezcan la asistencia y el ejercicio de sus derechos a los accionistas y se apliquen de forma no discriminatoria.

   Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ]

10. Que cuando algún accionista legitimado haya ejercitado, con anterioridad a la celebración de la junta general de accionistas, el derecho a completar el orden del día o a presentar nuevas propuestas de acuerdo, la sociedad:

a) Difunda de inmediato tales puntos complementarios y nuevas propuestas de acuerdo.

b) Haga público el modelo de tarjeta de asistencia o formulario de delegación de voto o voto a distancia con las modificaciones precisas para que puedan votarse los nuevos puntos del orden del día y propuestas alternativas de acuerdo en los mismos términos que los propuestos por el consejo de administración.

c) Someta todos esos puntos o propuestas alternativas a votación y les aplique las mismas reglas de voto que a las formuladas por el consejo de administración, incluidas, en particular, las presunciones o deducciones sobre el sentido del voto.

d) Con posterioridad a la junta general de accionistas, comunique el desglose del voto sobre tales puntos complementarios o propuestas alternativas.

Cumple [ ] Cumple parcialmente [X] Explique [ ] No aplicable [ ]

En relación con el apartado c), el Consejo está conforme en que existan presunciones diferentes sobre el sentido del voto para las propuestas de acuerdo formuladas por accionistas respecto de las formuladas por el Consejo (tal y como está establecido en el Reglamento de la Junta General de Accionistas de la Sociedad) optando por la presunción de voto a favor de los acuerdos propuestos por el Consejo de Administración (porque los accionistas que se ausenten antes de la votación han tenido la oportunidad de dejar constancia de su ausencia para que no se compute su voto y también de votar anticipadamente en otro sentido a través de los mecanismos establecidos al efecto) y por la presunción de voto en contra de los acuerdos propuestos por accionistas (por cuanto existe la probabilidad de que las nuevas propuestas versen sobre acuerdos que sean contradictorios con las propuestas presentadas por el Consejo de Administración y no se puede atribuir al mismo accionista sentidos opuestos para sus votos y, adicionalmente, los accionistas que se hubieran ausentado no han tenido la oportunidad de valorar y votar anticipadamente la propuesta).

Esta práctica aunque no recoja el tenor de parte de la Recomendación 10, sí alcanza de mejor forma el objetivo final del Principio 7 del Código de Buen Gobierno que hace referencia expresa a los Principios de Gobierno Corporativo de la OCDE, que señalan que los procedimientos empleados en las Juntas de accionistas deberán garantizar la transparencia del recuento y registro adecuado de los votos, sobretodo en situaciones de lucha de voto, de nuevos puntos del orden del día y propuestas alternativas de acuerdos, porque es una medida de transparencia y garantía de coherencia en el ejercicio del derecho de voto.

11. Que, en el caso de que la sociedad tenga previsto pagar primas de asistencia a la junta general de accionistas, establezca, con anterioridad, una política general sobre tales primas y que dicha política sea estable.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ] No aplicable [ ]

12. Que el consejo de administración desempeñe sus funciones con unidad de propósito e independencia de criterio, dispense el mismo trato a todos los accionistas que se hallen en la misma posición y se guíe por el interés social, entendido como la consecución de un negocio rentable y sostenible a largo plazo, que promueva su continuidad y la maximización del valor económico de la empresa.

    Y que en la búsqueda del interés social, además del respeto de las leyes y reglamentos y de un comportamiento basado en la buena fe, la ética y el respeto a los usos y a las buenas prácticas comúnmente aceptadas, procure conciliar el propio interés social con, según corresponda, los legítimos intereses de sus empleados, sus proveedores, sus clientes y los de los restantes grupos de interés que puedan verse afectados, así como el impacto de las actividades de la compañía en la comunidad en su conjunto y en el medio ambiente.

    Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ]

13. Que el consejo de administración posea la dimensión precisa para lograr un funcionamiento eficaz y participativo, lo que hace aconsejable que tenga entre cinco y quince miembros.

    Cumple [ ] Explique [X]

Al cierre del ejercicio 2018 el Consejo de Administración estaba integrado por 18 miembros.
La dimensión del Consejo se considera adecuada para asegurarle un funcionamiento eficaz, participativo y con riqueza de puntos de vista.
Asimismo, la dimensión del Consejo se considera la adecuada debido a los antecedentes históricos del Banco que proviene de una Caja de Ahorros, cuyo Consejo de Administración estaba formado por 21 miembros.
El tamaño y composición actuales del Consejo también se justifican debido a la necesidad de incorporar un determinado número de Consejeros Independientes y para dar cumplimiento al pacto de socios derivado de la fusión con Banca Cívica, por el que hubo que incorporar 2 consejeros adicionales en representación de las Cajas de Ahorros (actualmente fundaciones bancarias) provenientes de dicha fusión. Sin perjuicio de ello, se deja constancia de que en el marco de la modificación del Acuerdo de integración entre CaixaBank y Banca Cívica (HR de 17 de octubre de 2016, por el que se informó de la modificación de la Cláusula 5 del Pacto de accionistas entre Fundación Bancaria "la Caixa" y las Fundaciones para que las mismas propongan solamente un miembro del Consejo de Administración de CaixaBank) en 2016 la Fundación Bancaria Caja Navarra presentó su renuncia, quedando solamente un representante del mencionado Pacto de Socios como miembro del Consejo de CaixaBank.
Finalmente, y en cumplimiento de los requerimientos legales, la existencia de 4 comisiones obligatorias del Consejo requiere un número de consejeros suficiente para evitar, si procede, duplicidades en la composición de las mismas y, por lo tanto, a pesar de exceder el número de consejeros recomendado, se considera que ello aporta un funcionamiento eficaz, participativo y con riqueza de puntos de vista no sólo en el ámbito del Consejo sino también en el de sus comisiones.

14. Que el consejo de administración apruebe una política de selección de consejeros que:

a) Sea concreta y verificable.

b) Asegure que las propuestas de nombramiento o reelección se fundamenten en un análisis previo de las necesidades del consejo de administración.

c) Favorezca la diversidad de conocimientos, experiencias y género.

Que el resultado del análisis previo de las necesidades del consejo de administración se recoja en el informe justificativo de la comisión de nombramientos que se publique al convocar la junta general de accionistas a la que se someta la ratificación, el nombramiento o la reelección de cada consejero.

Y que la política de selección de consejeros promueva el objetivo de que en el año 2020 el número de consejeras represente, al menos, el 30% del total de miembros del consejo de administración.

La comisión de nombramiento verificará anualmente el cumplimiento de la política de selección de consejeros y se informará de ello en el informe anual de gobierno corporativo.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ]

15. Que los consejeros dominicales e independientes constituyan una amplia mayoría del consejo de administración y que el número de consejeros ejecutivos sea el mínimo necesario, teniendo en cuenta la complejidad del grupo societario y el porcentaje de participación de los consejeros ejecutivos en el capital de la sociedad.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ]

16. Que el porcentaje de consejeros dominicales sobre el total de consejeros no ejecutivos no sea mayor que la proporción existente entre el capital de la sociedad representado por dichos consejeros y el resto del capital.

Este criterio podrá atenuarse:

a) En sociedades de elevada capitalización en las que sean escasas las participaciones accionariales que tengan legalmente la consideración de significativas.

b) Cuando se trate de sociedades en las que exista una pluralidad de accionistas representados en el consejo de administración y no tengan vínculos entre sí.

Cumple [X] Explique [ ]

17. Que el número de consejeros independientes represente, al menos, la mitad del total de consejeros.

Que, sin embargo, cuando la sociedad no sea de elevada capitalización o cuando, aun siéndolo, cuente con un accionista o varios actuando concertadamente, que controlen más del 30% del capital social, el número de consejeros independientes represente, al menos, un tercio del total de consejeros.

Cumple [X] Explique [ ]

18. Que las sociedades hagan pública a través de su página web, y mantengan actualizada, la siguiente información sobre sus consejeros:

a) Perfil profesional y biográfico.

b) Otros consejos de administración a los que pertenezcan, se trate o no de sociedades cotizadas, así como sobre las demás actividades retribuidas que realice cualquiera que sea su naturaleza.

c) Indicación de la categoría de consejero a la que pertenezcan, señalándose, en el caso de consejeros dominicales, el accionista al que representen o con quien tengan vínculos.

d) Fecha de su primer nombramiento como consejero en la sociedad, así como de las posteriores reelecciones.

e) Acciones de la compañía, y opciones sobre ellas, de las que sean titulares.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ]

19. Que en el informe anual de gobierno corporativo, previa verificación por la comisión de nombramientos, se expliquen las razones por las cuales se hayan nombrado consejeros dominicales a instancia de accionistas cuya participación accionarial sea inferior al 3% del capital; y se expongan las razones por las que no se hubieran atendido, en su caso, peticiones formales de presencia en el consejo procedentes de accionistas cuya participación accionarial sea igual o superior a la de otros a cuya instancia se hubieran designado consejeros dominicales.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ] No aplicable [ ]

20. Que los consejeros dominicales presenten su dimisión cuando el accionista a quien representen transmita íntegramente su participación accionarial. Y que también lo hagan, en el número que corresponda, cuando dicho accionista rebaje su participación accionarial hasta un nivel que exija la reducción del número de sus consejeros dominicales.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ] No aplicable [ ]

21. Que el consejo de administración no proponga la separación de ningún consejero independiente antes del cumplimiento del período estatutario para el que hubiera sido nombrado, salvo cuando concurra justa causa, apreciada por el consejo de administración previo informe de la comisión de nombramientos. En particular, se entenderá que existe justa causa cuando el consejero pase a ocupar nuevos cargos o contraiga nuevas obligaciones que le impidan dedicar el tiempo necesario al desempeño de las funciones propias del cargo de consejero, incumpla los deberes inherentes a su cargo o incurra en algunas de las circunstancias que le hagan perder su condición de independiente, de acuerdo con lo establecido en la legislación aplicable.

    También podrá proponerse la separación de consejeros independientes como consecuencia de ofertas públicas de adquisición, fusiones u otras operaciones corporativas similares que supongan un cambio en la estructura de capital de la sociedad, cuando tales cambios en la estructura del consejo de administración vengan propiciados por el criterio de proporcionalidad señalado en la recomendación 16.

    Cumple [X] Explique [ ]

22. Que las sociedades establezcan reglas que obliguen a los consejeros a informar y, en su caso, dimitir en aquellos supuestos que puedan perjudicar al crédito y reputación de la sociedad y, en particular, les obliguen a informar al consejo de administración de las causas penales en las que aparezcan como imputados, así como de sus posteriores vicisitudes procesales.

    Y que si un consejero resultara procesado o se dictara contra él auto de apertura de juicio oral por alguno de los delitos señalados en la legislación societaria, el consejo de administración examine el caso tan pronto como sea posible y, a la vista de sus circunstancias concretas, decida si procede o no que el consejero continúe en su cargo. Y que de todo ello el consejo de administración dé cuenta, de forma razonada, en el informe anual de gobierno corporativo.

    Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ]

23. Que todos los consejeros expresen claramente su oposición cuando consideren que alguna propuesta de decisión sometida al consejo de administración puede ser contraria al interés social. Y que otro tanto hagan, de forma especial, los independientes y demás consejeros a quienes no afecte el potencial conflicto de intereses, cuando se trate de decisiones que puedan perjudicar a los accionistas no representados en el consejo de administración.

    Y que cuando el consejo de administración adopte decisiones significativas o reiteradas sobre las que el consejero hubiera formulado serias reservas, este saque las conclusiones que procedan y, si optara por dimitir, explique las razones en la carta a que se refiere la recomendación siguiente.

    Esta recomendación alcanza también al secretario del consejo de administración, aunque no tenga la condición de consejero.

    Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ] No aplicable [ ]

24. Que cuando, ya sea por dimisión o por otro motivo, un consejero cese en su cargo antes del término de su mandato, explique las razones en una carta que remitirá a todos los miembros del consejo de administración. Y que, sin perjuicio de que dicho cese se comunique como hecho relevante, del motivo del cese se dé cuenta en el informe anual de gobierno corporativo.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ] No aplicable [ ]

25. Que la comisión de nombramientos se asegure de que los consejeros no ejecutivos tienen suficiente disponibilidad de tiempo para el correcto desarrollo de sus funciones.

Y que el reglamento del consejo establezca el número máximo de consejos de sociedades de los que pueden formar parte sus consejeros.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ]

26. Que el consejo de administración se reúna con la frecuencia precisa para desempeñar con eficacia sus funciones y, al menos, ocho veces al año, siguiendo el programa de fechas y asuntos que establezca al inicio del ejercicio, pudiendo cada consejero individualmente proponer otros puntos del orden del día inicialmente no previstos.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ]

27. Que las inasistencias de los consejeros se reduzcan a los casos indispensables y se cuantifiquen en el informe anual de gobierno corporativo. Y que, cuando deban producirse, se otorgue representación con instrucciones.

Cumple [ ] Cumple parcialmente [X] Explique [ ]

En el caso de ausencias inevitables, la legislación con el objetivo de evitar que se modifique de facto el equilibrio del consejo de administración, permite que se puede delegar en otro consejero (los no ejecutivos solo en otros no ejecutivos) – es lo que establece el Principio 14 del Código de Buen Gobierno y así también lo contemplan los Estatutos Sociales (en su artículo 37) así como el Reglamento del Consejo (en su artículo 17) que determinan que los Consejeros deberán asistir personalmente a las sesiones del Consejo. No obstante, cuando no puedan hacerlo personalmente, procurarán otorgar su representación por escrito y con carácter especial para cada sesión a otro miembro del Consejo incluyendo las oportunas instrucciones. Los consejeros no ejecutivos solo podrán hacerlo en otro consejero no ejecutivo, si bien los consejeros independientes únicamente podrán otorgar su representación a favor de otro consejero independiente.

El Consejo de Administración valora como buena práctica de Gobierno corporativo que en los casos de imposibilidad de asistir, las representaciones, cuando se den, en general no se produzcan con instrucciones específicas. Ello no modifica de facto el equilibrio del Consejo dado que las delegaciones de los consejeros no ejecutivos solo pueden realizarse en no ejecutivos y en el caso de los independientes únicamente a favor de otro independiente, y hay que recordar que al margen de cualquiera que sea su tipología el consejero debe siempre defender el interés social.

Por otro lado, como ejercicio de libertad de cada consejero, que también puede delegar con las oportunas instrucciones tal y como sugiere el Reglamento del Consejo, la decisión de delegar sin instrucciones representa el ejercicio de autonomía de cada consejero de sopesar aquello que da más valor a su representación y finalmente decidirse por el hecho de que su representante se atenga al resultado del debate en sede del Consejo. Ello además está en línea con lo establecido en la Ley sobre las facultades del Presidente del Consejo, al que se atribuye entre otras la de estimular el debate y la participación activa de los consejeros durante las sesiones, salvaguardando su libre toma de posición.

Por lo tanto, la libertad de realizar delegaciones con o sin instrucciones específicas a la elección de cada consejero se considera una buena práctica y en concreto la ausencia de las mismas por facilitar la posición del mandatario para atenerse al tenor del debate.

28. Que cuando los consejeros o el secretario manifiesten preocupación sobre alguna propuesta o, en el caso de los consejeros, sobre la marcha de la sociedad y tales preocupaciones no queden resueltas en el consejo de administración, a petición de quien las hubiera manifestado, se deje constancia de ellas en el acta.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ] No aplicable [ ]

29. Que la sociedad establezca los cauces adecuados para que los consejeros puedan obtener el asesoramiento preciso para el cumplimiento de sus funciones incluyendo, si así lo exigieran las circunstancias, asesoramiento externo con cargo a la empresa.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ]

30. Que, con independencia de los conocimientos que se exijan a los consejeros para el ejercicio de sus funciones, las sociedades ofrezcan también a los consejeros programas de actualización de conocimientos cuando las circunstancias lo aconsejen.

Cumple [X] Explique [ ] No aplicable [ ]

31. Que el orden del día de las sesiones indique con claridad aquellos puntos sobre los que el consejo de administración deberá adoptar una decisión o acuerdo para que los consejeros puedan estudiar o recabar, con carácter previo, la información precisa para su adopción.

Cuando, excepcionalmente, por razones de urgencia, el presidente quiera someter a la aprobación del consejo de administración decisiones o acuerdos que no figuraran en el orden del día, será preciso el consentimiento previo y expreso de la mayoría de los consejeros presentes, del que se dejará debida constancia en el acta.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ]

32. Que los consejeros sean periódicamente informados de los movimientos en el accionariado y de la opinión que los accionistas significativos, los inversores y las agencias de calificación tengan sobre la sociedad y su grupo.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ]

33. Que el presidente, como responsable del eficaz funcionamiento del consejo de administración, además de ejercer las funciones que tiene legal y estatutariamente atribuidas, prepare y someta al consejo de administración un programa de fechas y asuntos a tratar; organice y coordine la evaluación periódica del consejo, así como, en su caso, la del primer ejecutivo de la sociedad; sea responsable de la dirección del consejo y de la efectividad de su funcionamiento; se asegure de que se dedica suficiente tiempo de discusión a las cuestiones estratégicas, y acuerde y revise los programas de actualización de conocimientos para cada consejero, cuando las circunstancias lo aconsejen.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ]

34. Que cuando exista un consejero coordinador, los estatutos o el reglamento del consejo de administración, además de las facultades que le corresponden legalmente, le atribuya las siguientes: presidir el consejo de administración en ausencia del presidente y de los vicepresidentes, en caso de existir; hacerse eco de las preocupaciones de los consejeros no ejecutivos; mantener contactos con inversores y accionistas para conocer sus puntos de vista a efectos de formarse una opinión sobre sus preocupaciones, en particular, en relación con el gobierno corporativo de la sociedad; y coordinar el plan de sucesión del presidente.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ] No aplicable [ ]

35. Que el secretario del consejo de administración vele de forma especial para que en sus actuaciones y decisiones el consejo de administración tenga presentes las recomendaciones sobre buen gobierno contenidas en este Código de buen gobierno que fueran aplicables a la sociedad.

Cumple [X] Explique [ ]

36. Que el consejo de administración en pleno evalúe una vez al año y adopte, en su caso, un plan de acción que corrija las deficiencias detectadas respecto de:

a) La calidad y eficiencia del funcionamiento del consejo de administración.

b) El funcionamiento y la composición de sus comisiones.

c) La diversidad en la composición y competencias del consejo de administración.

d) El desempeño del presidente del consejo de administración y del primer ejecutivo de la sociedad.

e) El desempeño y la aportación de cada consejero, prestando especial atención a los responsables de las distintas comisiones del consejo.

Para la realización de la evaluación de las distintas comisiones se partirá del informe que estas eleven al consejo de administración, y para la de este último, del que le eleve la comisión de nombramientos.

Cada tres años, el consejo de administración será auxiliado para la realización de la evaluación por un consultor externo, cuya independencia será verificada por la comisión de nombramientos.

Las relaciones de negocio que el consultor o cualquier sociedad de su grupo mantengan con la sociedad o cualquier sociedad de su grupo deberán ser desglosadas en el informe anual de gobierno corporativo.

El proceso y las áreas evaluadas serán objeto de descripción en el informe anual de gobierno corporativo.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ]

37. Que cuando exista una comisión ejecutiva, la estructura de participación de las diferentes categorías de consejeros sea similar a la del propio consejo de administración y su secretario sea el de este último.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ] No aplicable [ ]

38. Que el consejo de administración tenga siempre conocimiento de los asuntos tratados y de las decisiones adoptadas por la comisión ejecutiva y que todos los miembros del consejo de administración reciban copia de las actas de las sesiones de la comisión ejecutiva.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ] No aplicable [ ]

39. Que los miembros de la comisión de auditoría, y de forma especial su presidente, se designen teniendo en cuenta sus conocimientos y experiencia en materia de contabilidad, auditoría o gestión de riesgos, y que la mayoría de dichos miembros sean consejeros independientes.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ]

40. Que bajo la supervisión de la comisión de auditoría, se disponga de una unidad que asuma la función de auditoría interna que vele por el buen funcionamiento de los sistemas de información y control interno y que funcionalmente dependa del presidente no ejecutivo del consejo o del de la comisión de auditoría.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ]

41. Que el responsable de la unidad que asuma la función de auditoría interna presente a la comisión de auditoría su plan anual de trabajo, informe directamente de las incidencias que se presenten en su desarrollo y someta al final de cada ejercicio un informe de actividades.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ] No aplicable [ ]

42. Que, además de las previstas en la ley, correspondan a la comisión de auditoría las siguientes funciones:

1. En relación con los sistemas de información y control interno:

a) Supervisar el proceso de elaboración y la integridad de la información financiera relativa a la sociedad y, en su caso, al grupo, revisando el cumplimiento de los requisitos normativos, la adecuada delimitación del perímetro de consolidación y la correcta aplicación de los criterios contables.

b) Velar por la independencia de la unidad que asume la función de auditoría interna; proponer la selección, nombramiento, reelección y cese del responsable del servicio de auditoría interna; proponer el presupuesto de ese servicio; aprobar la orientación y sus planes de trabajo, asegurándose de que su actividad esté enfocada principalmente hacia los riesgos relevantes de la sociedad; recibir información periódica sobre sus actividades; y verificar que la alta dirección tenga en cuenta las conclusiones y recomendaciones de sus informes.

c) Establecer y supervisar un mecanismo que permita a los empleados comunicar, de forma confidencial y, si resulta posible y se considera apropiado, anónima, las irregularidades de potencial trascendencia, especialmente financieras y contables, que adviertan en el seno de la empresa.

2. En relación con el auditor externo:

a) En caso de renuncia del auditor externo, examinar las circunstancias que la hubieran motivado.

b) Velar que la retribución del auditor externo por su trabajo no comprometa su calidad ni su independencia.

c) Supervisar que la sociedad comunique como hecho relevante a la CNMV el cambio de auditor y lo acompañe de una declaración sobre la eventual existencia de desacuerdos con el auditor saliente y, si hubieran existido, de su contenido.

d) Asegurar que el auditor externo mantenga anualmente una reunión con el pleno del consejo de administración para informarle sobre el trabajo realizado y sobre la evolución de la situación contable y de riesgos de la sociedad.

e) Asegurar que la sociedad y el auditor externo respetan las normas vigentes sobre prestación de servicios distintos a los de auditoría, los límites a la concentración del negocio del auditor y, en general, las demás normas sobre independencia de los auditores.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ]

43. Que la comisión de auditoría pueda convocar a cualquier empleado o directivo de la sociedad, e incluso disponer que comparezcan sin presencia de ningún otro directivo.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ]

44. Que la comisión de auditoría sea informada sobre las operaciones de modificaciones estructurales y corporativas que proyecte realizar la sociedad para su análisis e informe previo al consejo de administración sobre sus condiciones económicas y su impacto contable y, en especial, en su caso, sobre la ecuación de canje propuesta.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ] No aplicable [ ]

45. Que la política de control y gestión de riesgos identifique al menos:

a) Los distintos tipos de riesgo, financieros y no financieros (entre otros los operativos, tecnológicos, legales, sociales, medio ambientales, políticos y reputacionales) a los que se enfrenta la sociedad, incluyendo entre los financieros o económicos, los pasivos contingentes y otros riesgos fuera de balance.

b) La fijación del nivel de riesgo que la sociedad considere aceptable.

c) Las medidas previstas para mitigar el impacto de los riesgos identificados, en caso de que llegaran a materializarse.

d) Los sistemas de información y control interno que se utilizarán para controlar y gestionar los citados riesgos, incluidos los pasivos contingentes o riesgos fuera de balance.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ]

46. Que bajo la supervisión directa de la comisión de auditoría o, en su caso, de una comisión especializada del consejo de administración, exista una función interna de control y gestión de riesgos ejercida por una unidad o departamento interno de la sociedad que tenga atribuidas expresamente las siguientes funciones:

a) Asegurar el buen funcionamiento de los sistemas de control y gestión de riesgos y, en particular, que se identifican, gestionan, y cuantifican adecuadamente todos los riesgos importantes que afecten a la sociedad.

b) Participar activamente en la elaboración de la estrategia de riesgos y en las decisiones importantes sobre su gestión.

c) Velar por que los sistemas de control y gestión de riesgos mitiguen los riesgos adecuadamente en el marco de la política definida por el consejo de administración.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ]

47. Que los miembros de la comisión de nombramientos y de retribuciones –o de la comisión de nombramientos y la comisión de retribuciones, si estuvieren separadas– se designen procurando que tengan los conocimientos, aptitudes y experiencia adecuados a las funciones que estén llamados a desempeñar y que la mayoría de dichos miembros sean consejeros independientes.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ]

48. Que las sociedades de elevada capitalización cuenten con una comisión de nombramientos y con una comisión de remuneraciones separadas.

Cumple [X] Explique [ ] No aplicable [ ]

49. Que la comisión de nombramientos consulte al presidente del consejo de administración y al primer ejecutivo de la sociedad, especialmente cuando se trate de materias relativas a los consejeros ejecutivos.

Y que cualquier consejero pueda solicitar de la comisión de nombramientos que tome en consideración, por si los encuentra idóneos a su juicio, potenciales candidatos para cubrir vacantes de consejero.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ]

50. Que la comisión de retribuciones ejerza sus funciones con independencia y que, además de las funciones que le atribuya la ley, le correspondan las siguientes:

a) Proponer al consejo de administración las condiciones básicas de los contratos de los altos directivos.

b) Comprobar la observancia de la política retributiva establecida por la sociedad.

c) Revisar periódicamente la política de remuneraciones aplicada a los consejeros y altos directivos, incluidos los sistemas retributivos con acciones y su aplicación, así como garantizar que su remuneración individual sea proporcionada a la que se pague a los demás consejeros y altos directivos de la sociedad.

d) Velar por que los eventuales conflictos de intereses no perjudiquen la independencia del asesoramiento externo prestado a la comisión.

e) Verificar la información sobre remuneraciones de los consejeros y altos directivos contenida en los distintos documentos corporativos, incluido el informe anual sobre remuneraciones de los consejeros.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ]

51. Que la comisión de retribuciones consulte al presidente y al primer ejecutivo de la sociedad, especialmente cuando se trate de materias relativas a los consejeros ejecutivos y altos directivos.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ]

52. Que las reglas de composición y funcionamiento de las comisiones de supervisión y control figuren en el reglamento del consejo de administración y que sean consistentes con las aplicables a las comisiones legalmente obligatorias conforme a las recomendaciones anteriores, incluyendo:

a) Que estén compuestas exclusivamente por consejeros no ejecutivos, con mayoría de consejeros independientes.

b) Que sus presidentes sean consejeros independientes.

c) Que el consejo de administración designe a los miembros de estas comisiones teniendo presentes los conocimientos, aptitudes y experiencia de los consejeros y los cometidos de cada comisión, delibere sobre sus propuestas e informes; y que rinda cuentas, en el primer pleno del consejo de administración posterior a sus reuniones, de su actividad y que respondan del trabajo realizado.

d) Que las comisiones puedan recabar asesoramiento externo, cuando lo consideren necesario para el desempeño de sus funciones.

e) Que de sus reuniones se levante acta, que se pondrá a disposición de todos los consejeros.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ] No aplicable [ ]

53. Que la supervisión del cumplimiento de las reglas de gobierno corporativo, de los códigos internos de conducta y de la política de responsabilidad social corporativa se atribuya a una o se reparta entre varias comisiones del consejo de administración que podrán ser la comisión de auditoría, la de nombramientos, la comisión de responsabilidad social corporativa, en caso de existir, o una comisión especializada que el consejo de administración, en ejercicio de sus facultades de auto-organización, decida crear al efecto, a las que específicamente se les atribuyan las siguientes funciones mínimas:

a) La supervisión del cumplimiento de los códigos internos de conducta y de las reglas de gobierno corporativo de la sociedad.

b) La supervisión de la estrategia de comunicación y relación con accionistas e inversores, incluyendo los pequeños y medianos accionistas.

c) La evaluación periódica de la adecuación del sistema de gobierno corporativo de la sociedad, con el fin de que cumpla su misión de promover el interés social y tenga en cuenta, según corresponda, los legítimos intereses de los restantes grupos de interés.

d) La revisión de la política de responsabilidad corporativa de la sociedad, velando por que esté orientada a la creación de valor.

e) El seguimiento de la estrategia y prácticas de responsabilidad social corporativa y la evaluación de su grado de cumplimiento.

f) La supervisión y evaluación de los procesos de relación con los distintos grupos de interés.

g) La evaluación de todo lo relativo a los riesgos no financieros de la empresa –incluyendo los operativos, tecnológicos, legales, sociales, medio ambientales, políticos y reputacionales.

h) La coordinación del proceso de reporte de la información no financiera y sobre diversidad, conforme a la normativa aplicable y a los estándares internacionales de referencia.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ]

54. Que la política de responsabilidad social corporativa incluya los principios o compromisos que la empresa asuma voluntariamente en su relación con los distintos grupos de interés e identifique al menos:

a) Los objetivos de la política de responsabilidad social corporativa y el desarrollo de instrumentos de apoyo.

b) La estrategia corporativa relacionada con la sostenibilidad, el medio ambiente y las cuestiones sociales.

c) Las prácticas concretas en cuestiones relacionadas con: accionistas, empleados, clientes, proveedores, cuestiones sociales, medio ambiente, diversidad, responsabilidad fiscal, respeto de los derechos humanos y prevención de conductas ilegales.

d) Los métodos o sistemas de seguimiento de los resultados de la aplicación de las prácticas concretas señaladas en la letra anterior, los riesgos asociados y su gestión.

e) Los mecanismos de supervisión del riesgo no financiero, la ética y la conducta empresarial.

f) Los canales de comunicación, participación y diálogo con los grupos de interés.

g) Las prácticas de comunicación responsable que eviten la manipulación informativa y protejan la integridad y el honor.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ]

55. Que la sociedad informe, en un documento separado o en el informe de gestión, sobre los asuntos relacionados con la responsabilidad social corporativa, utilizando para ello alguna de las metodologías aceptadas internacionalmente.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ]

56. Que la remuneración de los consejeros sea la necesaria para atraer y retener a los consejeros del perfil deseado y para retribuir la dedicación, cualificación y responsabilidad que el cargo exija, pero no tan elevada como para comprometer la independencia de criterio de los consejeros no ejecutivos.

Cumple [X] Explique [ ]

La dedicación exigida, las limitaciones de otras actividades profesionales, las responsabilidades que conllevan el ejercicio del cargo y las exigencias de experiencia y conocimientos deben ser debidamente recompensadas en el aspecto remuneratorio. No obstante, la limitación de otras actividades para los consejeros de las entidades bancarias, las exigencias de dedicación y la responsabilidad, si no van acompañadas de una adecuada compensación pueden convertirse en un importante obstáculo a sortear en el proceso de selección e incorporación de profesionales como miembros de Consejos de Administración de entidades bancarias de gran complejidad.
Por otro lado, un nivel de retribución acorde con la cualificación, dedicación y responsabilidad exigida por el cargo de consejero podría comprometer en algún caso su independencia, por representar ésta una importante parte de sus ingresos.

57. Que se circunscriban a los consejeros ejecutivos las remuneraciones variables ligadas al rendimiento de la sociedad y al desempeño personal, así como la remuneración mediante entrega de acciones, opciones o derechos sobre acciones o instrumentos referenciados al valor de la acción y los sistemas de ahorro a largo plazo tales como planes de pensiones, sistemas de jubilación u otros sistemas de previsión social.

    Se podrá contemplar la entrega de acciones como remuneración a los consejeros no ejecutivos cuando se condicione a que las mantengan hasta su cese como consejeros. Lo anterior no será de aplicación a las acciones que el consejero necesite enajenar, en su caso, para satisfacer los costes relacionados con su adquisición.

    Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ]

58. Que en caso de remuneraciones variables, las políticas retributivas incorporen los límites y las cautelas técnicas precisas para asegurar que tales remuneraciones guardan relación con el rendimiento profesional de sus beneficiarios y no derivan solamente de la evolución general de los mercados o del sector de actividad de la compañía o de otras circunstancias similares.

    Y, en particular, que los componentes variables de las remuneraciones:

    a) Estén vinculados a criterios de rendimiento que sean predeterminados y medibles y que dichos criterios consideren el riesgo asumido para la obtención de un resultado.

    b) Promuevan la sostenibilidad de la empresa e incluyan criterios no financieros que sean adecuados para la creación de valor a largo plazo, como el cumplimiento de las reglas y los procedimientos internos de la sociedad y de sus políticas para el control y gestión de riesgos.

    c) Se configuren sobre la base de un equilibrio entre el cumplimiento de objetivos a corto, medio y largo plazo, que permitan remunerar el rendimiento por un desempeño continuado durante un período de tiempo suficiente para apreciar su contribución a la creación sostenible de valor, de forma que los elementos de medida de ese rendimiento no giren únicamente en torno a hechos puntuales, ocasionales o extraordinarios.

    Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ] No aplicable [ ]

59. Que el pago de una parte relevante de los componentes variables de la remuneración se difiera por un período de tiempo mínimo suficiente para comprobar que se han cumplido las condiciones de rendimiento previamente establecidas.

    Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ] No aplicable [ ]

60. Que las remuneraciones relacionadas con los resultados de la sociedad tomen en cuenta las eventuales salvedades que consten en el informe del auditor externo y minoren dichos resultados.

    Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ] No aplicable [ ]

61. Que un porcentaje relevante de la remuneración variable de los consejeros ejecutivos esté vinculado a la entrega de acciones o de instrumentos financieros referenciados a su valor.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ] No aplicable [ ]

62. Que una vez atribuidas las acciones o las opciones o derechos sobre acciones correspondientes a los sistemas retributivos, los consejeros no puedan transferir la propiedad de un número de acciones equivalente a dos veces su remuneración fija anual, ni puedan ejercer las opciones o derechos hasta transcurrido un plazo de, al menos, tres años desde su atribución.

Lo anterior no será de aplicación a las acciones que el consejero necesite enajenar, en su caso, para satisfacer los costes relacionados con su adquisición.

Cumple [ ] Cumple parcialmente [ ] Explique [X] No aplicable [ ]

Las acciones que se entregan como parte de la liquidación del bonus anual, y que tiene lugar con diferimiento en 3 años, tienen una retención de 12 meses desde la entrega y no hay importe mínimo que tengan que mantener una vez superado este periodo.

En la Junta General de Accionistas celebrada el 6 de abril de 2017 se aprobó la Política de Remuneración del Consejo de Administración ampliándose el diferimiento de 3 a 5 años aplicable a partir del 2018 (Esta modificación se ha realizado para dar cumplimiento a lo dispuesto en la Guía de la EBA sobre Políticas de Remuneración) y fue mantenida en la Modificación de la Política de Remuneración del Consejo de Administración aprobada por la Junta General de Accionistas celebrada el 6 de abril de 2018 .

Respecto a la prohibición de transmitir la propiedad de un número de acciones equivalente a dos veces la remuneración fija anual, en el caso de CaixaBank no se aplica de esta forma. La finalidad establecida en el Principio 25 de que la remuneración de los consejeros favorezca la consecución de los objetivos empresariales y del interés social se logra igualmente por la existencia de cláusulas malus y clawback y por la misma estructura de remuneración de los consejeros ejecutivos, cuya remuneración en acciones (que corresponde a la mitad de la remuneración variable) está diferida con un periodo de restricción de 12 meses y siendo además dicha remuneración variable representativa de una parte limitada de la remuneración total, en absoluta coherencia con los principios prudenciales de no incentivo a la toma de riesgos y con el alineamiento de objetivos y evolución sostenible de la entidad.

63. Que los acuerdos contractuales incluyan una cláusula que permita a la sociedad reclamar el reembolso de los componentes variables de la remuneración cuando el pago no haya estado ajustado a las condiciones de rendimiento o cuando se hayan abonado atendiendo a datos cuya inexactitud quede acreditada con posterioridad.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ] No aplicable [ ]

64. Que los pagos por resolución del contrato no superen un importe establecido equivalente a dos años de la retribución total anual y que no se abonen hasta que la sociedad haya podido comprobar que el consejero ha cumplido con los criterios de rendimiento previamente establecidos.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ] No aplicable [ ]

H. OTRAS INFORMACIONES DE INTERÉS

1. Si existe algún aspecto relevante en materia de gobierno corporativo en la sociedad o en las entidades del grupo que no se haya recogido en el resto de apartados del presente informe, pero que sea necesario incluir para recoger una información más completa y razonada sobre la estructura y prácticas de gobierno en la entidad o su grupo, detállelos brevemente.

2. Dentro de este apartado, también podrá incluirse cualquier otra información, aclaración o matiz relacionado con los anteriores apartados del informe en la medida en que sean relevantes y no reiterativos.

   En concreto, se indicará si la sociedad está sometida a legislación diferente a la española en materia de gobierno corporativo y, en su caso, incluya aquella información que esté obligada a suministrar y sea distinta de la exigida en el presente informe.

3. La sociedad también podrá indicar si se ha adherido voluntariamente a otros códigos de principios éticos o de buenas prácticas, internacionales, sectoriales o de otro ámbito. En su caso, se identificará el código en cuestión y la fecha de adhesión. En particular, hará mención a si se ha adherido al Código de Buenas Prácticas Tributarias, de 20 de julio de 2010:

CONTINUACIÓN RESPUESTAS:

A.5 - Respecto a la relación de índole societaria que la Fundación Bancaria “la Caixa” y Criteria Caixa, S.A.U. (sociedad controlada por la Fundación Bancaria “la Caixa” a través de la que ostenta su participación en CaixaBank) mantenían con CaixaBank, cabe mencionar que el 26 de septiembre de 2017 se hizo público que mediante Decisión del Consejo del Banco Central Europeo, se consideró, en base al cumplimiento de las condiciones que CriteriaCaixa ya no ejerce el control o una influencia dominante sobre CaixaBank y, en consecuencia, ya no es su empresa matriz. Por esta razón ya no se menciona una relación societaria entre el Grupo Fundación Bancaria “la Caixa” y CaixaBank que ha pasado a ser la empresa matriz del conglomerado financiero integrado por las entidades del grupo que tiene la condición de reguladas, clasificándose CaixaBank como entidad supervisada significativa conforme al artículo 6, apartado 4, del Reglamento (UE) nº 1024/2013, formando CaixaBank, junto con las entidades de crédito de su grupo, un grupo supervisado significativo del que CaixaBank es la entidad al máximo nivel de consolidación prudencial.

A.7 - El capital social afectado en su momento por el Pacto Parasocial comunicado a la Sociedad era del 80,597%. Dicho porcentaje era el que representaban las acciones de CaixaBank titularidad de: Caja Navarra (actualmente Fundación Bancaria Caja Navarra), Cajasol (actualmente Fundación Cajasol), Caja Canarias (actualmente Fundación Caja Canarias), y Caja de Burgos (actualmente Fundación Caja de Burgos, Fundación Bancaria), ("las Fundaciones") y Fundación Bancaria "la Caixa", a 1 de agosto de 2012, fecha de la firma del Pacto.
El dato actual que se proporciona en este apartado de 40,639%, es la suma de la participación de la Fundación Bancaria “la Caixa” a través de Criteria Caixa, S.A.U. y de la participación de Fundación Bancaria Caja Canarias, que son datos públicos disponibles en la web de la CNMV. En el primer caso por tratarse de una participación significativa y en el segundo por su condición de miembro del Consejo de CaixaBank. Por lo tanto, el dato sobre el porcentaje de capital afectado por el Pacto no recoge la participación de las otras dos fundaciones firmantes del Pacto (a saber, Fundación Bancaria Caja Navarra y la Fundación Caja de Burgos, Fundación Bancaria) que al no ser accionistas significativos ni miembros del Consejo de Administración, el dato sobre sus participaciones en CaixaBank no es público.
Continuación de "Breve descripción del pacto":
Asimismo, se pactó el compromiso de la Fundación Bancaria “la Caixa” de votar a favor del nombramiento de 2 miembros del Consejo de Administración de CaixaBank a propuesta de "las Fundaciones" y, con la finalidad de dar estabilidad a su participación en el capital social de CaixaBank, "las Fundaciones" asumieron un compromiso de no disposición de su participación durante el plazo de cuatro años, así como un compromiso de derecho de adquisición durante dos años a favor de las demás Fundaciones en primer lugar y subsidiariamente de la Fundación Bancaria "la Caixa", en el supuesto de cualquiera de "las Fundaciones" quisiera transmitir en su totalidad o parte de su participación, una vez transcurrido el plazo de vigencia del compromiso de no disposición.
El 17 de octubre de 2016 quedaron suscritas las modificaciones del Acuerdo de integración entre CaixaBank, S.A. y Banca Cívica, S.A. y el Pacto de accionistas de CaixaBank, S.A., que fueron suscritos el primero de ellos el 26 de marzo de 2012 por la Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona ("la Caixa"), CaixaBank, S.A., Banca Cívica, S.A. y las cajas de ahorros que en su día constituyeron Banca Cívica, S.A., y el segundo el día 1 de agosto de 2012 por "la Caixa" y las cajas de ahorros que constituyeron Banca Cívica, S.A. Las modificaciones de los referidos acuerdos comportan por un lado que las cajas que constituyeron Banca Cívica, S.A., en lugar de proponer el nombramiento de dos consejeros en CaixaBank, propondrán un consejero en CaixaBank, S.A. y un consejero en VidaCaixa, S.A., filial de CaixaBank y, que la prórroga de los acuerdos que de forma automática se produjo a primeros de agosto de 2016, por tres años, tendrá una duración de cuatro años en lugar de los tres citados.
El 4 de octubre de 2018, mediante acuerdo de modificación suscrito entre “las Fundaciones" y Fundación Bancaria "la Caixa, el Pacto ha sido modificado, habiendo manifestado la Fundación Cajasol su voluntad de dejar sin efecto en lo que a ella se refiere el Acuerdo de Integración entre CaixaBank, S.A., y Banca Cívica, S.A., una vez transcurridos seis años desde su firma.

Asimismo ha sido modificado el Expositivo III, la Cláusula 1 "Objeto del Pacto de Accionistas" para suprimir la mención "para apoyar en su control a la Fundación Bancaria "La Caixa", la Cláusula 3 "Consejos Asesores Territoriales". Se ha eliminado la Cláusula 5 "Derecho de Adquisición Preferente" de forma que su redacción ha quedado sin efecto. Asimismo ha quedado sin efecto el párrafo tercero de la Cláusula sexta "Vigencia del Pacto de Accionistas"
Se mantiene la vigencia de los compromisos en materia de Obra Social conjunta entre las Fundaciones y la Fundación Bancaria "la Caixa" con el mismo contenido y alcance que hasta ahora, con excepción de los compromisos entre Cajasol y la Fundación Bancaria "la Caixa", manteniéndose vigentes en este caso, únicamente los comprometidos en la fecha de dicho documento, y hasta la finalización de los mismos.
Se mantiene asimismo la vigencia de los Consejos Asesores Territoriales de carácter consultivo para Canarias, Navarra y Castilla y León.

Continuación de "Fecha de vencimiento del Pacto"

El 17 de octubre de 2016 quedaron suscritas las modificaciones del Acuerdo de integración entre CaixaBank, S.A. y Banca Cívica, S.A. y el Pacto de accionistas de CaixaBank, S.A., que fueron suscritos el primero de ellos el 26 de marzo de 2012 por la Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona ("la Caixa"), CaixaBank, S.A., Banca Cívica, S.A. y las cajas de ahorros que en su día constituyeron Banca Cívica, S.A., y el segundo el día 1 de agosto de 2012 por "la Caixa" y las cajas de ahorros que constituyeron Banca Cívica, S.A.
La prórroga de los acuerdos que de forma automática se produjo el 1 de agosto de 2016, por tres años, tendrá una duración de cuatro años en lugar de los tres citados.

A.8.- Véase Nota A.5 en la que se explica que desde el 26 de septiembre de 2017 ya no existe accionista de control en CaixaBank.
Sin perjuicio, siguen en vigor el Protocolo de gestión la participación financiera en CaixaBank y el Protocolo Interno de Relaciones cuyos orígenes y desarrollo se explican a continuación.
La Ley 26/2013 de cajas de ahorro y fundaciones bancarias establece la obligación a las fundaciones bancarias de aprobar, en el plazo de dos meses desde su constitución un protocolo de gestión de la participación financiera. Este protocolo debe referirse, al menos, a los criterios estratégicos de gestión de la participación, las relaciones entre el patronato y los órganos de gobierno del banco, especificando los criterios para las propuestas de nombramientos de consejeros y los criterios generales para la realización de operaciones entre la fundación bancaria y la entidad de crédito participada así como los mecanismos para evitar posibles conflictos de interés. La Fundación Bancaria "la Caixa" aprobó el 24 de julio 2014 su Protocolo de gestión la participación financiera en CaixaBank siendo comunicado a la CNMV el 9 de diciembre de 2014 tras su aprobación por el Banco de España.
El 18 de febrero de 2016, los miembros del Patronato de la Fundación Bancaria "la Caixa" suscribieron un nuevo Protocolo de gestión de la participación financiera en CaixaBank, S.A., que supuso la adaptación del protocolo aprobado por el Patronato el 24 de julio de 2014 al contenido de la Circular 6/2015. El 18 de mayo de 2017, el Patronato aprobó un nuevo Protocolo que sustituye al anterior aprobado el 18 de febrero de 2016 (y modificado el 31 de marzo de 2016), en orden a adaptar su contenido a los compromisos que deben ser asumidos por la Fundación Bancaria "la Caixa" para dar cumplimiento a las condiciones aprobadas el 3 de marzo de 2016 y comunicadas el 16 de marzo de 2016 por el Consejo de Supervisión del Banco Central Europeo para la desconsolidación a efectos prudenciales entre Criteria y CaixaBank.
El 19 de diciembre de 2016 de conformidad con lo previsto en el Protocolo de Gestión de la Participación Financiera, la Fundación Bancaria "la Caixa", como matriz del Grupo "la Caixa", CriteriaCaixa, como accionista directo de CaixaBank, y CaixaBank, como sociedad cotizada, suscribieron un Protocolo Interno de Relaciones que sustituyó al Protocolo Previo.

El 26 de septiembre de 2017 se hizo público que mediante Decisión del Consejo del Banco Central Europeo, se ha considerado, en base al cumplimiento de las condiciones que CriteriaCaixa ya no ejerce el control o una influencia dominante sobre CaixaBank y, en consecuencia, ya no es su empresa matriz.
Y el 22 de febrero de 2018, la Fundación Bancaria "la Caixa", como matriz del Grupo "la Caixa", CriteriaCaixa, como accionista directo de CaixaBank, y CaixaBank, como sociedad cotizada, suscribieron un nuevo Protocolo Interno de Relaciones que sustituyó al Protocolo Previo y cuyos objetivos principales son:
· gestionar las operaciones vinculadas derivadas de la realización de operaciones o la prestación de servicios.
· establecer mecanismos que traten de evitar la aparición de conflictos de interés.
· prever el otorgamiento de un derecho de adquisición preferente a favor de la Fundación Bancaria "la Caixa" en caso de transmisión por CaixaBank del Monte de Piedad del que es titular.
· recoger los principios básicos de una posible colaboración entre CaixaBank y la Fundación Bancaria "la Caixa" en temas de RSC.
· regular el flujo de información adecuado que permita a la Fundación Bancaria "la Caixa" y Criteria y a CaixaBank la elaboración de sus estados financieros y el cumplimiento de obligaciones de información periódica y de supervisión.
Constituye asimismo objetivo esencial del Protocolo, la aceptación y compromiso firme de las Partes de dar cumplimiento a las condiciones establecidas por el Banco Central Europeo para la desconsolidación a efectos prudenciales de Criteria en CaixaBank.

A.12 - No existe cualquier restricción a la transmisibilidad de las acciones y/ o cualquier restricción al derecho de voto. Sin perjuicio de ello, hay que tener en cuenta que el artículo 16 y siguientes de la Ley 10/2014 de 26 de junio, de Ordenación, Supervisión y Solvencia de Entidades de Crédito, establecen que quien pretenda adquirir una participación significativa (en los términos del artículo 16 de la norma) en el capital o en los derechos de voto de la entidad o bien, incrementar, directa o indirectamente, la participación en la misma de tal forma que, o el porcentaje de derechos de voto o de capital poseído resulte igual o superior al 20, 30 o 50% o que en virtud de la adquisición se pudiera llegar a controlar la entidad de crédito, ha de notificarlo previamente al Banco de España.
Respecto a restricciones legales o estatutarias al ejercicio del derecho de voto, en CaixaBank tampoco existen tales restricciones. Sin embargo, tal y como se explica a continuación en la Nota B.6, los Estatutos Sociales y el Reglamento de la Junta General de CaixaBank establecen que podrán asistir físicamente a la Junta General los accionistas que, a título individual o en agrupación con otros accionistas, acrediten la titularidad de, al menos, mil (1.000) acciones y tengan inscrita la titularidad de las mismas en el registro de anotaciones en cuenta con cinco días de antelación, al menos, a aquél en que haya de celebrarse la Junta.
En la Junta General Ordinaria celebrada el 19 de abril de 2012 se aprobaron ciertas modificaciones de los Estatutos Sociales. Entre otras, la de especificar que, dado que la Sociedad permite a sus accionistas el ejercicio de sus derechos de voto y representación por medios de comunicación a distancia, la necesidad de ser titular de un número mínimo de mil acciones de la Sociedad se aplicara únicamente a aquellos accionistas que decidieran asistir físicamente a la Junta General.

Por lo tanto, a raíz de esta modificación, todos y cada uno de los accionistas pueden participar en la Junta General ejercitando sus derechos de representación y de voto por medios de comunicación a distancia, sin que sea exigible la titularidad de un número mínimo de acciones para el ejercicio de tales derechos por dichos medios.

Apartados B.1 y B.2 – En CaixaBank, no existen diferencias con el régimen de mínimos respecto al quórum de constitución de la junta general ni respecto al régimen para la adopción de acuerdos sociales previstos en la Ley de Sociedades de Capital (LSC).
A raíz de las modificaciones de los Estatutos aprobadas en la Junta General de Accionistas del 28 de abril 2016, y para adaptar el texto del Reglamento de Junta al redactado de los Estatutos se acordó en la misma Junta General: por una lado, modificar el artículo 12 del Reglamento de la Junta relativo a la constitución de la Junta General de Accionistas, con la finalidad de especificar también en este Reglamento que el quorum de constitución reforzado requerido para acordar la emisión de obligaciones solo será de aplicación a las emisiones que sean competencia de la Junta General. Y, por el otro, incluir una salvedad al plazo para asistir o hacerse representar en las Juntas, y por lo tanto, se acordó la modificación de los artículos 8 ("Derecho de asistencia") y 10 ("Derecho de representación") del Reglamento de la Junta, para especificar expresamente en relación con los plazos de cinco (5) días, que quedan a salvo los supuestos específicos en los que alguna ley aplicable a la Sociedad establezca un régimen que resulte incompatible.

B.7 - En el Artículo 4 del Reglamento de la Junta se establece que serán competencias de la Junta General las que en cada momento resulten de la legislación aplicable a CaixaBank.

C.1.8 - Continuación:

Asimismo ha sido modificado el Expositivo III, la Cláusula 1 "Objeto del Pacto de Accionistas" para suprimir la mención "para apoyar en su control a la Fundación Bancaria "La Caixa", la Cláusula 3 "Consejos Asesores Territoriales". Se ha eliminado la Cláusula 5 "Derecho de Adquisición Preferente" de forma que su redacción ha quedado sin efecto. Asimismo ha quedado sin efecto el párrafo tercero de la Cláusula sexta "Vigencia del Pacto de Accionistas".

Se mantiene la vigencia de los compromisos en materia de Obra Social conjunta entre las Fundaciones y la Fundación Bancaria "la Caixa" con el mismo contenido y alcance que hasta ahora, con excepción de los compromisos entre Cajasol y la Fundación Bancaria "la Caixa", manteniéndose vigentes en este caso, únicamente los comprometidos en la fecha de dicho documento, y hasta la finalización de los mismos.

Se mantiene asimismo la vigencia de los Consejos Asesores Territoriales de carácter consultivo para Canarias, Navarra y Castilla y León.

C.1.13 - La remuneración de los consejeros del ejercicio 2018 que se informa en este apartado tiene en cuenta los siguientes aspectos:

A 31 de diciembre de 2018, el Consejo de Administración está compuesto por 18 miembros.

El 21 de diciembre de 2017 el Consejo de Administración, previo informe favorable de la Comisión de Nombramientos, y sujeto a la verificación de su idoneidad por parte del Banco Central Europeo, acordó nombrar a don Tomás Muniesa Arantegui miembro del Consejo de Administración.
Don Tomás Muniesa Arantegui fue nombrado consejero a propuesta del accionista, la Fundación Bancaria Caixa d'Estalvis i Pensions de Barcelona, "la Caixa" y mantuvo sus funciones de Director General de Seguros y Gestión de Activos en CaixaBank, recibiendo la calificación de Consejero Ejecutivo.

Sujeto también a la verificación del Banco Central Europeo y a propuesta de la Comisión de Nombramientos, el señor Muniesa fue nombrado Vicepresidente del Consejo de Administración y vocal de su Comisión Ejecutiva. (Hecho relevante número 259.844).

El 6 de abril de 2018, la Junta General Ordinaria de Accionistas aprobó la ratificación y nombramiento de don Eduardo Javier Sanchiz Irazu (consejero independiente) y de don Tomás Muniesa Arantegui (consejero ejecutivo), en este último caso con sujeción a la verificación de su idoneidad por parte del Banco Central Europeo.

El Consejo de Administración, en sesión celebrada tras la Junta General, a propuesta de la Comisión de Nombramientos y sujeto a la verificación de su idoneidad como consejero por parte del supervisor bancario, acordó reelegir como Vicepresidente del Consejo y miembro de la Comisión Ejecutiva a don Tomás Muniesa Arantegui. (Hecho relevante número 263.818)

El 26 abril de 2018 don Tomás Muniesa Arantegui aceptó sus nombramientos como consejero ejecutivo, Vicepresidente del Consejo de Administración y miembro de la Comisión Ejecutiva de CaixaBank, tras recibir las comunicaciones del Banco Central Europeo sobre su idoneidad para ocupar los cargos de consejero y Vicepresidente de CaixaBank. (Hecho relevante número 264.783)

Hasta el 22 de noviembre de 2018, don Tomás Muniesa Arantegui ejercía funciones ejecutivas, fecha en la que renunció a sus funciones como Director General de Seguros y Gestión de Activos y miembro del Comité de Dirección, pasando a tener la categoría de Vicepresidente Dominical.

Asimismo, el 1 de febrero de 2018 el Consejo de Administración, adoptó los siguientes acuerdos relativos a la composición de sus Comisiones: (Hecho relevante número 261.218)

Respecto a la Comisión de Riesgos, los Sres. Ibarz, Rosell y la Sra. Moraleda causaron baja como miembros de dicha Comisión y los Sres. Garralda, Sanchiz, la Sra. Usarraga y la Fundación Caja Canarias fueron nombrados nuevos miembros de misma. Respecto a la Comisión Auditoría y Control, el Sr. Sanchiz fue nombrado nuevo miembro de la misma.
En relación con la Comisión de Nombramientos, el Sr. Sáinz de Vicuña (Presidente) y la Sra. Moraleda causaron baja como miembros y los Sres. Reed y Minc fueron nombrados respectivamente, Presidente y miembro de dicha Comisión.
Respecto a la Comisión de Retribuciones, el Sr. Minc y la Sra. Bassons causaron baja como miembros y se incorporaron como nuevos miembros de la misma, los Sres. García-Bragado y Rosell.

La cifra de remuneración del Consejo de Administración no incluye la remuneración por pertenencia a otros consejos por representación de la Entidad fuera del grupo consolidable que asciende a 609 mil euros, ni el importe de las aportaciones a los sistemas de ahorro con derechos económicos no consolidados durante el ejercicio que asciende a 335 mil euros.

C.1.14- La remuneración total de los miembros de la alta dirección, incluye la remuneración de D. Tomás Muniesa Arantegui hasta abril de 2018, fecha en la que pasó a integrar el Consejo de Administración de CaixaBank.

El importe que figura incluye la retribución fija, en especie y variable total asignada a los miembros de la Alta Dirección. La retribución variable corresponde a la parte proporcional del bonus objetivo del ejercicio, estimando una consecución del 100%, incluyendo también la parte devengada del plan de retribución variable a largo plazo basado en acciones aprobado por la Junta General de Accionistas del 23 de abril de 2015. Incluye las primas del seguro de previsión y los beneficios discrecionales de pensión y otras prestaciones a largo plazo.

La remuneración percibida durante el ejercicio 2018 por la Alta Dirección de CaixaBank por su actividad de representación de la Entidad en Consejos de Administración de sociedades cotizadas y otras con representación, dentro y fuera del grupo consolidable, asciende a 521 miles de euros, y figura registrado en la cuentas de resultados de las respectivas sociedades.

Los contratos laborales con los miembros del Comité de Dirección contienen cláusulas sobre indemnizaciones en caso de cese o rescisión anticipada de los mismos.

C.1.16 - Continuación de " Indique los procedimientos de selección, nombramiento, reelección, evaluación y remoción de los consejeros. Detalle los órganos competentes, los trámites a seguir y los criterios a emplear en cada uno de los procedimientos":

El 20 de septiembre de 2018 el Consejo de Administración aprobó la Política de Selección, diversidad y evaluación de la idoneidad de Consejeros y de los miembros de la Alta Dirección y otros titulares de funciones clave de CaixaBank y su grupo (en adelante la "Política), en sustitución a la anterior Política de Selección de Consejeros. La nueva "Política" forma parte del sistema de gobierno corporativo de la Sociedad, y recoge los principales aspectos y compromisos de la Sociedad y su Grupo en materia de nombramiento y selección de consejeros.
En el proceso de selección de consejeros, respecto a los requisitos individuales, los candidatos a ser consejeros y los consejeros deben reunir los requisitos de idoneidad necesarios para el ejercicio de su cargo de acuerdo con lo dispuesto en la normativa aplicable. En particular, deberán poseer reconocida honorabilidad comercial y profesional, tener conocimientos y experiencia adecuados para desempeñar sus funciones y estar en disposición de ejercer un buen gobierno de la sociedad.
Asimismo, se tendrán en cuenta las condiciones que la normativa vigente establece en relación con la composición del Consejo de Administración en su conjunto. En particular, la composición del Consejo de Administración en su conjunto deberá reunir conocimientos, competencias y experiencia suficientes en el gobierno de entidades de crédito para comprender adecuadamente las actividades de la Sociedad, incluidos sus principales riesgos, así como para asegurar la capacidad efectiva del Consejo de Administración para tomar decisiones de forma independiente y autónoma en interés de la Sociedad.
La Comisión de Nombramientos, con la asistencia de Secretaría General y del Consejo, teniendo en cuenta el equilibrio de conocimientos, experiencia, capacidad y diversidad necesarios y existentes en el Consejo de Administración elabora y mantiene actualizada una matriz de competencias que se aprueba por el Consejo de Administración.
En su caso, los resultados de la aplicación de la matriz podrán servir para identificar necesidades futuras de formación o áreas a reforzar en futuros nombramientos.
El procedimiento de selección de los miembros del Consejo que se establece en la "Política" se complementará, en aquellos aspectos que resulten de aplicación, con lo previsto en el Protocolo de Procedimientos de Evaluación de la Idoneidad y Nombramientos de Consejeros y miembros de Alta Dirección y otros titulares de funciones clave de CaixaBank (el "Protocolo de Idoneidad", en adelante) o norma interna equivalente existente en cada momento.
En el Protocolo de Idoneidad se establecen las unidades y procedimientos internos de la Sociedad para llevar a cabo la selección y evaluación continua de los miembros de su Consejo de Administración, los directores generales y asimilados, los responsables de las funciones de control interno y otros puestos clave de CaixaBank, tal como estos se definen en la legislación aplicable. De acuerdo con el "Protocolo de Idoneidad", es al Consejo de Administración en pleno a quien corresponde evaluar la idoneidad para el ejercicio del cargo de consejero, que lo hace en base a la propuesta de informe que elabora la Comisión de Nombramientos. Además del procedimiento previsto para la evaluación previa al nombramiento como consejero, el Protocolo de Idoneidad también establece los procedimientos para una evaluación continuada del consejero y para una evaluación por circunstancias sobrevenidas que puedan afectar a su idoneidad para el ejercicio del cargo.
Los consejeros cesarán en el cargo cuando haya transcurrido el período para el que fueron nombrados, cuando lo decida la Junta General en uso de las atribuciones que tiene conferidas legal o estatutariamente y cuando renuncien.
Los consejeros deberán poner su cargo a disposición del Consejo de Administración en los supuestos enumerados el apartado C.1.19 siguiente y formalizar, si este lo considera conveniente, la correspondiente dimisión.
Cuando un consejero cese en su cargo antes del término de su mandato deberá explicar las razones en una carta que remitirá a todos los miembros del Consejo de Administración.

C.1.27- Sin perjuicio de la respuesta dada al apartado, se hace constar que en el proceso del Sistema Interno de Control de la Información Financiera (SCIIF), los estados financieros a 31 de diciembre de 2018, que forman parte de las cuentas anuales, son objeto de certificación por el Director Ejecutivo de Intervención, Control de Gestión y Capital de la Sociedad.

D.7 – En España, de las sociedades que integran el Grupo CaixaBank, solo cotiza el propio banco. No obstante, por razones de transparencia, cabe mencionar que dentro del Grupo CaixaBank existe otra sociedad que estuvo admitida a cotización en Portugal hasta el pasado 14 de diciembre. Se trata del Banco BPI, S.A. con el que CaixaBank tiene firmado un Protocolo Interno de Relaciones y cuyos objetivos principales son:
· gestionar las operaciones vinculadas derivadas de la realización de operaciones o la prestación de servicios, respetando el interés social de ambas entidades, e identificando al respecto los servicios que CaixaBank presta o pueda prestar a las Sociedades del Grupo BPI y los que las Sociedades del Grupo BPI prestan o puedan prestar, a su vez, a las Sociedades del Grupo CaixaBank fijando los criterios generales al respecto en un marco de autonomía, transparencia, reciprocidad y sujeción a condiciones de mercado.

· establecer, sin perjuicio de lo señalado en el apartado anterior, mecanismos que traten de evitar la aparición de conflictos de interés derivados de la circunstancia de ser la CaixaBank accionista de control de BPI;
· regular el flujo de información adecuado que permita a CaixaBank como entidad matriz del grupo del que forma parte BPI dar cumplimiento a sus requisitos de gestión, obligaciones legales y solicitudes o requerimientos de sus supervisores, entre otros, la elaboración de sus estados financieros y el cumplimiento de las obligaciones de información periódica y de supervisión frente al Banco Central Europeo y al Banco de España y a otros organismos supervisores y de resolución competentes; todo lo anterior, sin perjuicio de permitir el flujo de información que BPI pueda necesitar de CaixaBank respecto de sus entidades supervisoras .

E.1 – Continuación Respuesta:

· Marco de Control Interno que proporciona un grado de seguridad razonable en la consecución de los objetivos del Grupo. El Marco de Control Interno es el conjunto de reglas y controles que rigen la estructura organizativa y operativa del Grupo incluidos los procesos de reporte y las funciones de gestión de riesgos, cumplimiento y auditoría interna. En línea con las directrices de los reguladores y las mejores prácticas del sector, se configura en base al "modelo de tres líneas de defensa":
1. La primera línea de defensa está formada por las unidades de negocio y de soporte del Grupo, que son las áreas tomadoras de riesgo, responsables de desarrollar y mantener controles efectivos sobre sus correspondientes negocios, así como de identificar, gestionar y medir, controlar, mitigar y comunicar los principales riesgos que originan en el ejercicio continuo de su actividad.
2. La segunda línea de defensa actúa de forma independiente de las unidades de negocio, y realiza la identificación, medición, seguimiento y reporte de los riesgos, establece las políticas de gestión y los procedimientos de control, y es responsable de la revisión de su aplicación por parte de la primera línea.
3. La función de auditoría interna ejerce también la actividad de control, como tercera línea de defensa, de forma independiente de la primera y segunda líneas, proporcionando una revisión independiente y objetiva sobre la calidad y eficacia del sistema de control interno del banco.

Ver mayor información sobre la Unidades de Control en el apartado E.6 y en la Nota 3 de las Cuentas Anuales Consolidadas del Grupo CaixaBank correspondientes al ejercicio 2018.

E.2. – Continuación Respuesta:

Órganos colegiados dentro del ámbito de riesgos

La Alta Dirección del Grupo, en el marco de las atribuciones delegadas por el Consejo y sus Comisiones, configura los diversos comités para el gobierno, la gestión y el control del riesgo. Quedan fuera de su responsabilidad directa el Riesgo Reputacional, el Riesgo Legal y Regulatorio, incluyendo riesgo fiscal y el Riesgo de Conducta y Cumplimiento que dependen, todos ellos, de la Subdirección General de Compliance.
En primera instancia, se detallan los Comités de primer nivel y posteriormente aquellos de segundo nivel que tienen una responsabilidad relevante en el ámbito de los riesgos del Grupo.

Comités relacionados con la función de riesgos:

· Comité Permanente de Créditos: sanciona de forma colegiada operaciones de activo en conformidad con las facultades conferidas por el Consejo de Administración.
· Comité Global del Riesgo: órgano dependiente de la Comisión de Riesgos en todos los asuntos vinculados a la gestión de los riesgos del Grupo, concernientes a metodologías de evaluación, políticas de admisión, recuperación y mitigación, seguimiento, reporting y control de los riesgos del grupo bancario. Bajo la presidencia de la Risk Management Function, gestiona, controla y monitoriza de forma global los riesgos incluidos en el Catálogo de Riesgos Corporativo, así como las implicaciones en la gestión de la solvencia y el consumo de capital.

Comités que reportan al Comité Global del Riesgo

· Comité de Políticas de Riesgo
· Comité Global de Morosidad y Recuperaciones
· Comité de Riesgo Operacional
· Comité de Modelos y Parámetros
· Comité de Impairment
· Comité de Responsabilidad Corporativa y Reputación
· Comité de Riesgo Penal

Para más Información ver la Nota 3 de las Cuentas Anuales Consolidadas del Grupo CaixaBank correspondientes al ejercicio 2018.

G.26 - Según lo que se establece el artículo 7.2 del Reglamento de Consejo corresponde al Presidente la facultad ordinaria de fijar el orden del día de las reuniones del Consejo, dirigiendo las discusiones y deliberaciones en sus debates.
Dicho lo anterior, cada consejero puede solicitar incluir otros puntos en el orden del día que no estaban inicialmente previstos.

H. OTRAS INFORMACIONES DE INTERÉS

3. La sociedad también podrá indicar si se ha adherido voluntariamente a otros códigos de principios éticos o de buenas prácticas, internacionales, sectoriales o de otro ámbito. En su caso, se identificará el código en cuestión y la fecha de adhesión. En particular, hará mención a si se ha adherido al Código de Buenas Prácticas Tributarias, de 20 de julio de 2010.

Pacto Mundial de Naciones Unidas

CaixaBank ocupa desde 2012 la Presidencia de la Red Española del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y con ello impulsa el avance y la difusión de sus diez principios, basados en derechos humanos, laborales, medioambientales y de lucha contra la corrupción.

Women's Empowerment Principles

En el año 2013, CaixaBank se adhiere a la iniciativa de la ONU Mujeres y el Pacto Mundial de las Naciones Unidas: Women's Empowerment Principles. Con esta firma, asume el compromiso público de alinear sus políticas para hacer avanzar la igualdad entre los géneros.

Principios de Banca Responsable

CaixaBank se ha sumado en 2018 a los Principios de Banca Responsable, lanzados por la Iniciativa Financiera del Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP FI, por sus siglas en inglés). Los Principios tienen como objetivo alinear la actuación del sector financiero con la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas y los Acuerdos de París sobre cambio climático.

Iniciativa Financiera del Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente – UNEP FI

CaixaBank se ha adherido en 2018 a esta alianza en la que las entidades financieras reconocen públicamente el importante papel que juegan para lograr que nuestra economía y nuestro estilo de vida sean sostenibles. Además, los signatarios también se comprometen a integrar consideraciones ambientales y sociales en todos los niveles de su entidad y de sus operaciones.

Principios de Ecuador

Firmantes de los Principios de Ecuador desde el año 2007. Representa el compromiso de considerar y gestionar los riesgos sociales y medioambientales en la evaluación y financiación de proyectos de inversión superiores a 10 millones de dólares así como de préstamos corporativos ligados a proyectos con un importe global superior a 100 millones de dólares.

Principios de Inversión Responsable de Naciones Unidas – UNPRI

VidaCaixa, compañía dedicada a la comercialización de seguros de vida y a la gestión de planes de pensiones, y CaixaBank Asset Management, la gestora de fondos de inversión del banco, ambas integradas en CaixaBank, están adheridas desde el 2009 y 2016 respectivamente a estos principios que tienen en cuenta criterios sociales, medioambientales y de buen gobierno en sus decisiones de inversión.

Chárter de la diversidad

Código que firman con carácter voluntario las empresas e instituciones para fomentar su compromiso hacia los principios fundamentales de igualdad, el comportamiento respetuoso al derecho de inclusión de todas las personas en el entorno laboral y social, el reconocimiento de los beneficios que brinda la diversidad cultural, demográfica y social en las organizaciones, la implementación de políticas concretas para favorecer un entorno laboral libre de prejuicios en materia de empleo, formación y promoción y el fomento de programas de no discriminación hacia grupos desfavorecidos. CaixaBank se adhirió en el año 2012.

Más mujeres, mejores empresas

Firmante, con el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, de esta iniciativa pionera y uno de los compromisos más importantes y de mayor relevancia entre el Gobierno de España y el sector empresarial para avanzar hacia una participación más equilibrada de mujeres y hombres en los puestos de alta responsabilidad de las empresas. Adheridos desde el 2014.

Observatorio Generación y Talento

Entidad socio-colaboradora del Observatorio Generación y Talento, órgano para la investigación, análisis y formación en materia de diversidad generacional y su impacto en la realidad socio-económico-laboral en las organizaciones. Adheridos desde el 2016.

Principios de los Bonos Verdes

CaixaBank es firmante desde 2015 de estos principios. Se trata de unas guías de aplicación voluntaria para los participantes en la emisión de bonos (aseguradoras, emisores e inversores) que categorizan los diferentes tipos de bonos verdes.

Grupo Español para el Crecimiento Verde

Desde 2016 CaixaBank es una de las compañías fundadoras de esta asociación empresarial que trata de contribuir al impulso de una economía baja en carbono compatible con el crecimiento económico y la generación de empleo.

RE100

Desde 2016, CaixaBank forma parte de esta iniciativa global y colaborativa de empresas comprometidas por una energía 100% renovable y se ha marcado el objetivo público de que, en el año 2018, el 100% de la energía eléctrica contratada provenga de fuentes de energía renovable.

CDP

CaixaBank es firmante desde el 2012 de CDP, organización independiente y sin ánimo de lucro que trabaja por la reducción de las emisiones de gas invernadero y por un uso sostenible del agua. De acuerdo con esta adhesión, y como muestra de su compromiso con el entorno, CaixaBank se compromete a medir, hacer pública, gestionar y compartir su información ambiental.

Programa de acuerdos voluntarios para la reducción de las emisiones de gases con efecto invernadero (GEH)

En 2015, a través de este programa, impulsado por la Oficina Catalana del Cambio Climático, CaixaBank se ha comprometido voluntariamente a realizar el seguimiento de sus emisiones y a establecer medidas que contribuyan a su reducción, más allá de lo que obliga la normativa.

Directrices de la OCDE para empresas internacionales

CaixaBank sigue estas guías, que promueven una conducta empresarial sostenible y responsable.

Código de Buenas Prácticas Tributarias

Desde 2015, CaixaBank cumple y está adherida al Código de Buenas Prácticas Tributarias, elaborado en el marco del Foro de Grandes Empresas en colaboración con la Agencia Tributaria.

Adicionalmente, CaixaBank, a través de su sucursal en Londres, está voluntariamente adscrita al Código de Prácticas Tributarias para Bancos impulsado por las autoridades fiscales del Reino Unido.

Código de Buenas Prácticas para la reestructuración viable de las deudas con garantía hipotecaria sobre la vivienda habitual

El 15 de marzo de 2012, CaixaBank se adhirió al Código de Buenas Prácticas para la reestructuración viable de las deudas con garantía hipotecaria sobre la vivienda habitual aprobado por el Gobierno español. Esta adhesión responde al hecho de que el Código atiende a uno de sus objetivos fundacionales: su tradicional lucha contra la exclusión social y financiera.

Plan Nacional de Educación

Desde el 2010 CaixaBank está adherida al Plan Nacional de Educación Financiera promovido por el Banco de España y la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV), cuyo objetivo es mejorar el conocimiento financiero de la población.

Para mayor información, se puede acceder al apartado de "Responsabilidad Corporativa" dentro de la Sección de "Información Corporativa" de la web corporativa de CaixaBank, o directamente en el siguiente link: http://www.caixabank.com/responsabilidadcorporativa/modelofinanzasresponsables/iniciativasyalian zas_es.html

Este informe anual de gobierno corporativo ha sido aprobado por el consejo de Administración de la sociedad, en su sesión de fecha:

21/02/2019

Indique si ha habido consejeros que hayan votado en contra o se hayan abstenido en relación con la aprobación del presente Informe.

[ ] Sí
[√] No

CAIXABANK, S.A.

ANEXO IAGC 2018

C.2.1. Detalle todas las comisiones del Consejo de Administración, sus miembros y la proporción de consejeros ejecutivos, dominicales y otros externos que las integran: Explique las funciones que tiene delegadas o atribuidas esta comisión distintas a las que ya hayan sido descritas en el apartado C.1.10, y describa los procedimientos y reglas de organización y funcionamiento de la misma. Para cada una de estas funciones, señale sus actuaciones más importantes durante el ejercicio y cómo ha ejercido en la práctica cada una de las funciones que tiene atribuidas, ya sea en la ley, en los estatutos sociales u otros acuerdos societarios.

COMISIÓN EJECUTIVA

Breve descripción

La Comisión Ejecutiva, su organización y cometidos están regulados básicamente en el artículo 39 de los Estatutos Sociales y en los artículos 12 y 13 del Reglamento del Consejo de Administración.

1) Organización y funcionamiento

Las facultades de dicha Comisión serán las que, en cada caso, le delegue el Consejo con los límites previstos en la Ley, en los Estatutos Sociales y en el Reglamento del Consejo de Administración.

La Comisión Ejecutiva se reunirá cuantas veces sea convocada por su Presidente o quien deba sustituirle a falta de este, como es en los casos de vacante, ausencia o imposibilidad, y se entenderá válidamente constituida cuando concurran a sus reuniones, presentes o representados, la mayoría de sus miembros.

La designación de miembros de la Comisión Ejecutiva y la delegación permanente de facultades del Consejo en la misma requerirán el voto favorable de al menos dos tercios de los miembros del Consejo de Administración.

La Comisión Ejecutiva habrá de informar al Consejo de los principales asuntos tratados y de las decisiones sobre los mismos en sus sesiones.

Serán Presidente y Secretario de la Comisión Ejecutiva quienes a su vez lo sean del Consejo de Administración.

Los acuerdos de la Comisión se adoptarán por mayoría de los miembros concurrentes presentes o representados y serán válidos y vinculantes sin necesidad de ratificación posterior por el pleno del Consejo de Administración, sin perjuicio de lo previsto en el artículo 4.5 del Reglamento del Consejo.

2) Responsabilidades

La Comisión Ejecutiva tiene delegadas por el Consejo todas las competencias y facultades legal y estatutariamente delegables. A efectos internos, tiene las limitaciones establecidas en el artículo 4.5 del Reglamento del Consejo.

3) Actuaciones durante el ejercicio

Existen materias recurrentes que se tratan en la Comisión, tales como:

- Información sobre la situación económica general y los datos más relevantes sobre CaixaBank, entre los que se incluyen el seguimiento del Plan Estratégico, de los resultados contables, de la evolución de la actividad comercial y financiera, de la cotización bursátil, de las reacciones de inversores y analistas a las diferentes decisiones de la Sociedad, los acuerdos adoptados sobre temas de personal, nombramientos y otras variaciones producidas en la plantilla y las operaciones de valores efectuadas desde la última reunión de la Comisión.
- Concesión de créditos y avales.
- Ventas de inmuebles.
- Acuerdos relativos a las sociedades participadas, entre otros: aportaciones de capital, modificación de estatutos sociales, reparto de reservas, modificaciones en la composición de sus órganos de gobierno, concesión de poderes, compraventa de acciones o participaciones, disolución y extinción de sociedades y delegaciones para la asistencia a Juntas.
- Análisis de operaciones corporativas de inversión o desinversión.

COMISIÓN DE AUDITORIA Y CONTROL

Breve descripción

La Comisión de Auditoría y Control, su organización y cometidos están regulados básicamente en los artículos 40 de los Estatutos Sociales y 14 del Reglamento del Consejo de Administración y en la normativa aplicable.

1) Organización y funcionamiento

La Comisión de Auditoría y Control estará compuesta exclusivamente por Consejeros no ejecutivos, en el número que determine el Consejo de Administración, entre un mínimo de tres (3) y un máximo de siete (7). La mayoría de los miembros de la Comisión de Auditoría y Control serán independientes y uno (1) de ellos será designado teniendo en cuenta sus conocimientos y experiencia en materia de contabilidad, auditoría o en ambas.

Adicionalmente, el Consejo de Administración procurará que los miembros de la Comisión de Auditoría y Control, y en especial su Presidente, tengan los conocimientos y experiencia en materia de contabilidad, auditoría o gestión de riesgos, y asimismo, en aquellos otros ámbitos que puedan resultar adecuados para el cumplimiento en su conjunto de sus funciones por la Comisión de Auditoría y Control.

En su conjunto, y sin perjuicio de procurar favorecer la diversidad, los miembros de la Comisión de Auditoría y Control, que serán designados teniendo en cuenta la capacidad de dedicación necesaria para el desempeño de las funciones que les sean encomendadas, tendrán los conocimientos técnicos pertinentes en relación con la actividad de la Sociedad.

La Comisión de Auditoría y Control se reunirá, de ordinario, trimestralmente, a fin de revisar la información financiera preceptiva que haya de remitirse a las autoridades, así como la información que el Consejo de Administración ha de aprobar e incluir dentro de su documentación pública anual contando en estos casos, con la presencia del auditor interno y, si emite algún tipo de informe de revisión, del auditor de cuentas. Al

menos una parte de estas reuniones tendrá lugar sin la presencia del equipo directivo, de manera que puedan discutirse las cuestiones específicas que surjan de las revisiones realizadas.

La Comisión de Auditoría y Control designará de su seno un Presidente de entre los Consejeros independientes. El Presidente deberá ser sustituido cada cuatro (4) años, pudiendo ser reelegido una vez transcurrido el plazo de un (1) año desde su cese. El Presidente de la Comisión actuará como su portavoz en las reuniones del Consejo de Administración y, en su caso, de la Junta General de accionistas de la Sociedad.

Asimismo designará un Secretario y podrá designar un Vicesecretario, pudiendo ambos no ser miembros de la misma. En caso de no efectuar tales designaciones actuará como tal el del Consejo. Corresponderá al Secretario asistir al Presidente de la Comisión para planificar sus reuniones y recopilar y distribuir la información necesaria con la antelación adecuada, levantando acta de las reuniones.

La Comisión de Auditoría y Control establecerá un plan de trabajo anual que contemplará las principales actividades de la Comisión durante el ejercicio.

Los miembros del equipo directivo o del personal de la Sociedad estarán obligados a asistir a las sesiones de la Comisión de Auditoría y Control y a prestarle su colaboración y acceso a la información de que dispongan cuando la Comisión así lo solicite, pudiendo disponer la Comisión que comparezcan sin presencia de ningún otro directivo. La Comisión podrá igualmente requerir la asistencia a sus sesiones de los auditores de cuentas de la Sociedad así como de otras personas, si bien únicamente por invitación del Presidente de la Comisión y sólo para tratar aquellos puntos concretos de la agenda para los que sean citados.

La Comisión de Auditoría y Control deberá establecer un canal de comunicación efectivo y periódico con sus interlocutores habituales, que corresponderá normalmente al Presidente de la Comisión y, entre otros, con la dirección de la Sociedad, en particular, la dirección financiera; el responsable de auditoría interna; y el auditor principal responsable de la auditoría de cuentas. En particular, la comunicación entre la Comisión de Auditoría y Control y el auditor externo deberá ser fluida, continua, conforme con la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas y no deberá menoscabar la independencia del auditor ni la eficacia con la que se realiza la auditoría o con la que se desarrollan los procedimientos de auditoría.

La Comisión de Auditoría y Control podrá acceder de modo adecuado, oportuno y suficiente a cualquier información o documentación de que disponga la Sociedad así como recabar el asesoramiento de expertos externos cuando lo juzgue necesario para el adecuado cumplimiento de sus funciones.

La Sociedad deberá facilitar a la Comisión de Auditoría y Control recursos suficientes para que pueda cumplir con sus funciones.

Quedará válidamente constituida cuando concurran, presentes o representados, la mayoría de sus miembros. Los acuerdos se adoptarán por mayoría de miembros concurrentes, presentes o representados y se levantará acta de los acuerdos adoptados en cada sesión, de los que se dará cuenta al pleno del Consejo, remitiéndose o entregándose copia del acta a todos los miembros del Consejo.

A través de su Presidente, las Comisión dará cuenta al Consejo de su actividad y del trabajo realizado, en las reuniones previstas al efecto, o en la inmediata posterior cuando el Presidente lo considere necesario.

Elaborará un informe anual sobre su funcionamiento destacando las principales incidencias surgidas, si las hubiese, en relación con las funciones que le son propias, que servirá como base entre otros, en su caso de la evaluación del Consejo de Administración. Además, cuando la Comisión lo considere oportuno, incluirá en dicho informe propuestas de mejora.

En particular, el informe de la Comisión de Auditoría y Control incluirá, entre otras materias, las actividades significativas realizadas durante el periodo e informará de aquellas que se hayan llevado a cabo con la colaboración de expertos externos, publicándose en la página web de la Sociedad con antelación suficiente a la celebración de la Junta General Ordinaria.

2) Responsabilidades

Sin perjuicio de cualesquiera otros cometidos que puedan serle asignados en cada momento por el Consejo de Administración, la Comisión de Auditoría y Control ejercerá las siguientes funciones básicas:

En relación con la supervisión de la información financiera:

(i) informar a la Junta General de Accionistas sobre las cuestiones que se planteen en materias que sean competencia de la Comisión y, en particular, sobre el resultado de la auditoría, explicando cómo esta ha contribuido a la integridad de la información financiera y la función que la Comisión ha desempeñado en este proceso;

(ii) supervisar el proceso de elaboración y presentación de la información financiera preceptiva relativa a la Sociedad y, en su caso, al Grupo, revisando las cuentas de la Sociedad, el cumplimiento de los requisitos normativos en esta materia, la adecuada delimitación del perímetro de consolidación y la correcta aplicación de los principios de contabilidad generalmente aceptados. Y en particular, conocer, entender y supervisar la eficacia del sistema de control interno de la información financiera (SCIIF), concluyendo sobre el nivel de confianza y fiabilidad del sistema, así como informar las propuestas de modificación de principios y criterios contables sugeridos por la dirección, en orden a garantizar la integridad de los sistemas de información contable y financiera, incluidos el control financiero y operativo, y el cumplimiento al respecto de la legislación aplicable. La Comisión podrá presentar recomendaciones o propuestas al Consejo de Administración dirigidas a salvaguardar la integridad de la información financiera preceptiva;

(iii) velar por que el Consejo de Administración procure presentar las Cuentas Anuales a la Junta General de accionistas sin limitaciones ni salvedades en el informe de auditoría y que, en el supuesto excepcional en que existan salvedades, tanto el Presidente de la Comisión como los auditores expliquen con claridad a los accionistas el contenido y alcance de dichas limitaciones o salvedades;

(iv) informar, con carácter previo, al Consejo de Administración sobre la información financiera, y no financiera relacionada, que la Sociedad deba hacer pública periódicamente a los mercados y a sus órganos de supervisión;

En relación con la supervisión del control interno y de la auditoría interna:

(v) supervisar la eficacia de los sistemas de control interno, así como discutir con el auditor de cuentas las debilidades significativas del sistema de control interno que en su caso se detecten en el desarrollo de la auditoría, todo ello sin quebrantar su independencia. A tales efectos, y en su caso, podrá presentar recomendaciones o propuestas al Consejo de Administración y el correspondiente plazo para su seguimiento;

(vi) supervisar la eficacia de la auditoría interna, en particular que la unidad de auditoría interna vele por el buen funcionamiento de los sistemas de información y control interno, comprobando la adecuación e integridad de los mismos; velar por la independencia y eficacia de la función de auditoría interna, proponiendo la selección, nombramiento, reelección y cese de su responsable; proponer el presupuesto de dicho servicio; aprobar la orientación y sus planes de trabajo asegurándose de que su actividad esté enfocada principalmente hacia los riesgos relevantes de la Sociedad; recibir información periódica de sus actividades y verificar que la alta dirección tiene en cuenta las conclusiones y recomendaciones de sus informes; y evaluar anualmente el

funcionamiento de la unidad de auditoría interna, así como el desempeño de sus funciones por su responsable, a cuyos efectos recabará la opinión que pueda tener la dirección ejecutiva, incluyendo esta evaluación una valoración del grado de cumplimiento de los objetivos y criterios establecidos a efectos de fijar los componentes variables de su remuneración, en cuya determinación también participará la Comisión.

El responsable de la unidad que asuma la función de auditoría interna presentará a la Comisión su plan anual de trabajo, informará de las incidencias que se presenten en su desarrollo y someterá al final de cada ejercicio un informe de sus actividades.

Auditoría interna dependerá funcionalmente del Presidente de la Comisión de Auditoría y Control, sin perjuicio de que deba reportar al Presidente del Consejo de Administración para el adecuado cumplimiento por este de sus funciones;

(vii) establecer y supervisar un mecanismo que permita a los empleados de la Sociedad, o del grupo al que pertenece, comunicar de forma confidencial y, si se considera apropiado, anónima, las irregularidades de potencial trascendencia, especialmente financieras y contables, que adviertan en el seno de la Sociedad, recibiendo información periódica sobre su funcionamiento y pudiendo proponer las acciones oportunas para su mejora y la reducción del riesgo de irregularidades en el futuro;

En relación con la supervisión de la gestión y del control de los riesgos:

La Comisión de Auditoría y Control llevará a cabo las funciones previstas en este apartado en coordinación, en cuanto resulte necesario, con la Comisión de Riesgos.

(viii) supervisar la eficacia de los sistemas de gestión de riesgos financieros y no financieros;

(ix) mantener, al menos anualmente, una reunión con los altos responsables de las unidades de negocio en la que éstos expliquen las tendencias del negocio y los riesgos asociados;

En relación con el auditor de cuentas:

(x) elevar al Consejo de Administración, para su sometimiento a la Junta General de Accionistas, las propuestas de selección, nombramiento, reelección y sustitución del auditor de cuentas, responsabilizándose del proceso de selección de acuerdo con la normativa aplicable a la Sociedad, así como las condiciones de su contratación y el alcance de su mandato profesional, y a tal efecto, deberá definir el procedimiento de selección del auditor y emitir una propuesta motivada que contendrá como mínimo dos alternativas para la selección del auditor, salvo cuando se trate de la reelección del mismo;

(xi) recabar regularmente del auditor de cuentas información sobre el plan de auditoría y su ejecución, además de preservar su independencia en el ejercicio de sus funciones;

(xii) servir de canal de comunicación entre el Consejo de Administración y los auditores, evaluar los resultados de cada auditoría y las respuestas del equipo de gestión a sus recomendaciones y mediar en los casos de discrepancias entre aquéllos y éste en relación con los principios y criterios aplicables en la preparación de los estados financieros, así como examinar las circunstancias que, en su caso, hubieran motivado la renuncia del auditor y supervisar que la Sociedad comunique como hecho relevante a la Comisión Nacional del Mercado de Valores el cambio de auditor y lo acompañe de una declaración sobre la eventual existencia de desacuerdos con el auditor saliente y, si hubieran existido, de su contenido;

(xiii) establecer las oportunas relaciones con el auditor externo para recibir información sobre aquellas cuestiones que puedan suponer amenaza para su independencia, para su examen por la Comisión de Auditoría y Control, y cualesquiera otras relacionadas con el proceso de desarrollo de la auditoría de cuentas en particular las discrepancias que puedan surgir entre el auditor de cuentas y la dirección de la Sociedad, y, cuando proceda, la autorización de los servicios distintos de los prohibidos, en los términos contemplados en la normativa aplicable en relación con el régimen de independencia, así como aquellas otras comunicaciones previstas en la legislación de auditoría de cuentas y en las normas de auditoría.

En todo caso, la Comisión de Auditoría y Control deberá recibir anualmente de los auditores externos la declaración de su independencia frente a la Sociedad o entidades vinculadas a ésta directa o indirectamente, así como la información detallada e individualizada de los servicios adicionales de cualquier clase prestados y los correspondientes honorarios percibidos de estas entidades por el auditor externo, o por las personas o entidades vinculadas a este de acuerdo con lo dispuesto en la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas, velando por que la retribución del auditor externo por su trabajo no comprometa su calidad ni su independencia y asegurando que la Sociedad y el auditor externo respetan las normas vigentes sobre prestación de servicios distintos a los de auditoría, los límites a la concentración del negocio del auditor y, en general, las demás normas sobre independencia de los auditores;

(xiv) emitir anualmente, con carácter previo a la emisión del informe de auditoría de cuentas, un informe en el que se expresará una opinión sobre si la independencia del auditor de cuentas resulta comprometida, que se publicará en la página web de la Sociedad con antelación suficiente a la celebración de la Junta General Ordinaria. Este informe deberá contener, en todo caso, la valoración motivada de la prestación de todos y cada uno de los servicios adicionales a que hace referencia el apartado anterior, individualmente considerados y en su conjunto, distintos de la auditoría legal y en relación con el régimen de independencia o con la normativa reguladora de la actividad de auditoría;

(xv) supervisar el cumplimiento del contrato de auditoría, procurando que la opinión sobre las Cuentas Anuales y los contenidos principales del informe de auditoría sean redactados de forma clara y precisa;

(xvi) asegurar que el auditor externo mantenga anualmente una reunión con el pleno del Consejo de Administración para informarle sobre el trabajo realizado y sobre la evolución de la situación contable y de riesgos de la Sociedad;

(xvii) hacer una evaluación final acerca de la actuación del auditor y cómo ha contribuido a la calidad de la auditoría y a la integridad de la información financiera;

Otras funciones:

(xviii) supervisar el cumplimiento de la normativa respecto a las Operaciones Vinculadas e informar, con carácter previo, al Consejo de Administración sobre dichas operaciones. En particular velará por que se comunique al mercado la información sobre dichas operaciones, en cumplimiento de lo establecido en la normativa vigente, e informar sobre las transacciones que impliquen o puedan implicar conflictos de interés y en general, sobre las materias contempladas en el Capítulo IX del presente Reglamento.

El informe que, en su caso, emita la Comisión de Auditoría y Control sobre las operaciones vinculadas, se publicará en la página web de la Sociedad con antelación suficiente a la celebración de la Junta General Ordinaria;

(xix) supervisar el cumplimiento de los códigos internos de conducta, en particular, del Reglamento Interno de Conducta en Materias Relativas al Mercado de Valores y, en general, de las reglas de gobierno corporativo;

(xx) informar, con carácter previo, al Consejo de Administración sobre las operaciones de modificaciones estructurales y corporativas que proyecte realizar la Sociedad, sus condiciones económicas y su impacto contable y, en especial, en su caso, sobre la ecuación de canje propuesta;

(xxi) informar, con carácter previo, al Consejo de Administración sobre la creación o adquisición de participaciones en entidades de propósito especial o domiciliadas en países o territorios que tengan la consideración de paraísos fiscales, así como cualesquiera otras transacciones u operaciones de naturaleza análoga que, por su complejidad, pudieran menoscabar la transparencia de la Sociedad o del grupo al que pertenece;

(xxii) considerar las sugerencias que le haga llegar el Presidente del Consejo de Administración, los miembros del Consejo, los directivos y los accionistas de la Sociedad;

(xxiii) recibir información y, en su caso, emitir informe sobre las medidas disciplinarias que se pretendan imponer a miembros del alto equipo directivo de la Sociedad;

(xxiv) supervisar el cumplimiento de los protocolos de relaciones que la Sociedad suscriba con accionistas o que la Sociedad suscriba con sociedades de su Grupo, así como la realización de cualesquiera otras actuaciones establecidas en los propios protocolos para el mejor cumplimiento de la mencionada función de supervisión; y

(xxv) cualesquiera otras que le sean atribuidas en virtud de la Ley, los Estatutos, el presente Reglamento y demás normativa aplicable a la Sociedad.

3) Actuaciones durante el ejercicio

Existen materias recurrentes que son analizadas por la Comisión, tales como las referidas a la supervisión de la información financiera y no financiera, la supervisión de la auditoría interna, el cumplimiento de las reglas de gobierno corporativo y el cumplimiento de la Política de Autocartera.

La Comisión ha dedicado especial atención a la supervisión del proceso de elaboración y presentación de la información financiera preceptiva y de la restante información del ejercicio 2018 puesta a disposición del mercado. La persona responsable de la información financiera ha comparecido en diversas de las sesiones celebradas por la Comisión durante el ejercicio 2018, lo que ha permitido a la Comisión conocer, con antelación suficiente, el proceso de elaboración y consolidación de la información financiera intermedia y de las cuentas anuales individuales y consolidadas. La Comisión ha conocido y dado su conformidad a los criterios de valoración y prácticas contables aplicados por CaixaBank y ha comprobado, con la ayuda del auditor externo, su adecuación a la normativa contable y a los criterios establecidos por los reguladores y supervisores competentes. Todo ello, en orden a garantizar la integridad de los sistemas de información contable y financiera, incluidos el control financiero y operativo, y el cumplimiento al respecto de la legislación aplicable.

La Junta General de Accionistas celebrada el 6 de abril de 2017 designó a PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L. como auditor de cuentas de CaixaBank y de su grupo consolidado para los ejercicios 2018, 2019 y 2020. El proceso de selección se desarrolló durante el ejercicio 2016 con arreglo a los criterios establecidos en el Reglamento (UE) 537/2014, de 16 de abril, sobre los requisitos específicos para la

auditoría legal de las entidades de interés público. La Comisión fue la responsable de este proceso de selección, velando en todo momento por su transparencia, independencia y objetividad.

En el ejercicio 2018 ha culminado la transición del anterior auditor Deloitte S.L. a PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L. designado por la Junta General de Accionistas como nuevo auditor de CaixaBank y de su Grupo consolidado para los ejercicios 2018, 2019 y 2020.

Asimismo, dentro de sus competencias ordinarias, la Comisión ha debatido, examinado, tomado acuerdos o emitido informes sobre:

- Independencia del auditor externo y seguimiento de los informes por él emitidos;
- Aprobación del Plan de Auditoría Interna del ejercicio 2018, seguimiento de su grado de ejecución y de sus conclusiones principales;
- Informes de auditoría interna emitidos en el Grupo y seguimiento de sus recomendaciones;
- Seguimiento de la evolución de las principales magnitudes de la cuenta del resultado y del balance de CaixaBank, así como del detalle de la situación de liquidez y solvencia del Grupo;
- Información sobre las actividades de seguimiento en el ámbito del Mecanismo Único de Supervisión; Supervisión de la eficacia de los Sistemas de Control Interno, incluyendo el control interno sobre la Información Financiera (SCIIF);
- Seguimiento de la actividad de Control & Compliance;
- Supervisión del funcionamiento de los mecanismos de la Sociedad que permiten que sus empleados puedan reportar de forma confidencial las irregularidades de potencial transcendencia que adviertan en el seno de la Sociedad (Canal de Denuncias);
- Información sobre las transacciones que realizadas con CaixaBank por los consejeros o sus personas vinculadas y también las realizadas con CaixaBank por sus altos cargos o sus personas vinculadas.

LA COMISIÓN DE NOMBRAMIENTOS Y LA COMISIÓN DE RETRIBUCIONES.

Breve descripción

La Comisión de Nombramientos y la Comisión de Retribuciones, su organización y cometidos están regulados básicamente en los artículos 40 de los Estatutos Sociales y 15 del Reglamento del Consejo de Administración y en la normativa aplicable.

1) Organización y funcionamiento

La Comisión de Nombramientos y la Comisión de Retribuciones estarán formadas cada una de ellas exclusivamente por Consejeros que no desempeñen funciones ejecutivas, en el número que determine el Consejo de Administración, con un mínimo de tres (3) y un máximo de cinco (5), debiendo ser en su mayoría consejeros independientes, en el caso de la Comisión de Retribuciones y, en el caso de la Comisión de Nombramientos, sus miembros, nombrados por el Consejo de Administración a propuesta de la Comisión de Auditoría y Control, deberán ser en su mayoría consejeros independientes. El Presidente será nombrado por la propia Comisión entre los consejeros independientes que formen parte de ella.

Tanto la Comisión de Nombramientos como la Comisión de Retribuciones podrán regular su propio funcionamiento, elegirán a su Presidente y podrán designar también un Secretario y en caso de falta de designación específica de éste por la Comisión, actuará como tal el Secretario del Consejo o, en su defecto, cualquiera de los Vicesecretarios del Consejo.

Tanto la Comisión de Nombramientos como la de Retribuciones:

(i) Se reunirán siempre que resulte conveniente para el buen desarrollo de sus funciones y serán convocadas por el Presidente de la Comisión, bien a iniciativa propia, o bien a requerimiento de dos (2)

miembros de la propia Comisión, y deberá hacerlo siempre que el Consejo o su Presidente solicite la emisión de un informe o la adopción de una propuesta;

(ii) La convocatoria se cursará por carta, telegrama, telefax, correo electrónico o cualquier otro medio que permita tener constancia de su recepción;

(iii) El Secretario de cada una de las Comisiones se ocupará de la convocatoria de la misma y del archivo de las actas y documentación presentada a la Comisión.

(iv) Se levantará acta de los acuerdos adoptados en cada sesión, de los que se dará cuenta al pleno del Consejo y las actas estarán a disposición de todos los miembros del Consejo en la Secretaría del mismo, pero no serán objeto de remisión o entrega por razones de discrecionalidad, salvo que el Presidente de la Comisión disponga lo contrario;

(v) Las Comisiones quedarán válidamente constituidas cuando concurran, presentes o representados, la mayoría de sus miembros y los acuerdos se adoptarán por mayoría de miembros concurrentes, presentes o representados.

Elaborarán un informe anual sobre su funcionamiento destacando las principales incidencias surgidas, si las hubiese, en relación con las funciones que le son propias, que servirá como base entre otros, en su caso, de la evaluación del Consejo de Administración. Además, cuando la Comisión en cuestión lo considere oportuno, incluirá en dicho informe propuestas de mejora.

2) Responsabilidades

Sin perjuicio de otras funciones que pudiera asignarle el Consejo de Administración, la Comisión de Nombramientos tendrá las siguientes responsabilidades básicas:

(i) Evaluar y proponer al Consejo de Administración la evaluación de las competencias, conocimientos y experiencia necesarios de los miembros del Consejo de Administración y del personal clave de la Sociedad.

(ii) Elevar al Consejo de Administración las propuestas de nombramiento de consejeros independientes para su designación por cooptación o para su sometimiento a la decisión de la Junta General de Accionistas, así como las propuestas para la reelección o separación de dichos consejeros por la Junta General de Accionistas.

(iii) Informar las propuestas de nombramiento de los restantes consejeros para su designación por cooptación o para su sometimiento a la decisión de la Junta General de Accionistas así como las propuestas para su reelección o separación por la Junta General de Accionistas.

(iv) Informar el nombramiento y, en su caso, cese del Consejero Coordinador, del Secretario y de los Vicesecretarios del Consejo para su sometimiento a la aprobación del Consejo de Administración.

(v) Evaluar el perfil de las personas más idóneas para formar parte de las Comisiones distintas de la Comisión de Nombramientos, de acuerdo con los conocimientos, aptitudes y experiencia de las mismas y elevar al Consejo las correspondientes propuestas de nombramiento de los miembros de las Comisiones distintas de la propia Comisión de Nombramientos.

(vi) Informar las propuestas de nombramiento o separación de los altos directivos, pudiendo proceder a efectuar dichas propuestas directamente cuando se trate de altos directivos que por sus funciones bien de control, bien de apoyo al Consejo o sus Comisiones, considere la Comisión que debe tomar dicha iniciativa. Proponer, si lo estima conveniente, condiciones básicas en los contratos de los altos directivos, ajenas a los aspectos retributivos, e informarlas cuando se hubieren establecido.

(vii) Examinar y organizar, bajo la coordinación, en su caso, del Consejero Coordinado, y en colaboración con el Presidente del Consejo de Administración, la sucesión del Presidente, así como examinar y

organizar, en colaboración con el Presidente, la del primer ejecutivo de la Sociedad y, en su caso, formular propuestas al Consejo de Administración para que dicha sucesión se produzca de forma ordenada y planificada.

(viii) Informar al Consejo sobre las cuestiones de diversidad de género, velando por que los procedimientos de selección de sus miembros favorezcan la diversidad de experiencias, conocimientos, y faciliten la selección de consejeras, y establecer un objetivo de representación para el sexo menos representado en el Consejo de Administración así como elaborar las orientaciones sobre cómo debe alcanzarse dicho objetivo, velando en todo caso por el cumplimiento de la política de diversidad aplicada en relación con el Consejo de Administración, de lo que se dará cuenta en el Informe Anual de Gobierno Corporativo.

(ix) Evaluar periódicamente, y al menos una vez al año, la estructura, el tamaño, la composición y la actuación del Consejo de Administración y de sus Comisiones, su Presidente, Consejero Delegado y Secretario, haciendo recomendaciones al mismo sobre posibles cambios, actuando bajo la dirección del Consejero Coordinador, en su caso, en relación con la evaluación del Presidente. Evaluar la composición del Comité de Dirección, así como sus tablas de reemplazo para la adecuada previsión de las transiciones.

(x) Evaluar, con la periodicidad exigida por la normativa, la idoneidad de los diversos miembros del Consejo de Administración y de este en su conjunto, e informar al Consejo de Administración en consecuencia.

(xi) Revisar periódicamente la política del Consejo de Administración en materia de selección y nombramiento de los miembros de la alta dirección y formularle recomendaciones.

(xii) Considerar las sugerencias que le haga llegar el Presidente, los miembros del Consejo, los directivos o los accionistas de la Sociedad.

(xiii) Supervisar y controlar el buen funcionamiento del sistema de gobierno corporativo de la Sociedad, haciendo, en su caso, las propuestas que considere para su mejora.

(xiv) Controlar la independencia de los Consejeros independientes.

(xv) Proponer al Consejo el Informe Anual de Gobierno Corporativo.

(xvi) Supervisar la actuación de la Sociedad en relación con los temas de responsabilidad social corporativa y elevar al Consejo las propuestas que considere oportunas en esta materia.

(xvii) Evaluar el equilibrio de conocimientos, capacidad, diversidad y experiencia del Consejo de Administración y elaborar una descripción de las funciones y aptitudes necesarias para un nombramiento concreto, valorando la dedicación de tiempo prevista para el desempeño del puesto.

Sin perjuicio de otras funciones que pudiera asignarle el Consejo de Administración, la Comisión de Retribuciones tendrá las siguientes responsabilidades básicas:

(i) Preparar las decisiones relativas a las remuneraciones y, en particular, informar y proponer al Consejo de Administración la política de retribuciones, el sistema y la cuantía de las retribuciones anuales de los consejeros y Altos Directivos, así como la retribución individual de los consejeros ejecutivos y Altos Directivos y las demás condiciones de sus contratos, especialmente de tipo económico y sin perjuicio de las competencias de la Comisión de Nombramientos en lo que se refiere a condiciones que ésta hubiere propuesto y ajenas al aspecto retributivo.

(ii) Velar por la observancia de la política de retribuciones de Consejeros y Altos Directivos así como informar sobre las condiciones básicas establecidas en los contratos celebrados con estos y el cumplimiento de los mismos.

(iii) Informar y preparar la política general de remuneraciones de la Sociedad y en especial las políticas que se refieren a las categorías de personal cuyas actividades profesionales incidan de manera significativa en el perfil de riesgo de la Sociedad, y a aquéllas que tienen por objetivo evitar o gestionar los conflictos de interés con los clientes de la Sociedad.

(iv) Analizar, formular y revisar periódicamente los programas de retribución ponderando su adecuación y sus rendimientos y velar por su observancia.

(v) Proponer al Consejo la aprobación de los informes o políticas de remuneraciones que este haya de someter a la Junta General de Accionistas así como informar al Consejo sobre las propuestas que tengan relación con remuneración que en su caso este vaya a proponer a la Junta General.

(vi) Considerar las sugerencias que le haga llegar el Presidente, los miembros del Consejo, los directivos o los accionistas de la Sociedad.

3) Actuaciones durante el ejercicio

3.1) Respecto a la Comisión de Nombramientos:

Dentro de sus competencias ordinarias, la Comisión ha debatido, examinado, tomado acuerdos o emitido informes sobre materias de su competencia referidas a la evaluación de idoneidad, nombramientos de miembros del Consejo, Comisiones y Consejos Asesores, la verificación del carácter de los consejeros, diversidad de género, la Política de selección de Consejeros y la de los miembros de la alta dirección y otros puestos clave, el Plan Director de RSC, la documentación de Gobierno Corporativo a presentar referente al ejercicio 2018, conforme lo establecido en el artículo 15 del Reglamento del Consejo.

Durante el ejercicio 2018 la Comisión ha establecido un Plan de trabajo en dos ocasiones. Sin perjuicio de otras cuestiones, se presentaron como aspectos relevantes la necesidad de abordar las políticas de selección de consejeros y altos directivos así como los procedimientos internos de evaluación de la idoneidad para adaptarse a las guías de la EBA; el refuerzo corporativo; o el abordar las propuestas de nombramiento de consejeros independientes. En el mes de septiembre, la Comisión se centró especialmente en la autoevaluación del Consejo (individual y colectiva); en la evaluación de la estructura, tamaño y composición del Consejo; en la evaluación del funcionamiento del Consejo y de sus Comisiones; y analizó el seguimiento de las recomendaciones del Código de Buen Gobierno Corporativo de las Sociedades Cotizadas y planificación anual de la formación de consejeros.

3.2) Respecto a la Comisión de Retribuciones:

Existen materias recurrentes que son analizadas por la Comisión, tales como las referidas a las Retribuciones anuales, Política salarial y sistemas de remuneración y Gobierno Corporativo.

Asimismo, dentro de sus competencias ordinarias, la Comisión ha debatido, examinado, tomado acuerdos o emitido informes sobre: las propuestas de valoración de los retos individuales y colectivos del año 2017 y Esquema de bonus para 2018, el IARC 2017, Incidencias por cambios normativos, el Plan de Incentivo a Largo Plazo 2015-2018 y la Política de Remuneración del Consejo, entre otras.

LA COMISIÓN DE RIESGOS

Breve descripción

La Comisión de Riesgos, su organización y cometidos están regulados básicamente en los Artículos 40 de los Estatutos y 14 del Reglamento del Consejo de Administración.

1) Organización y funcionamiento

La Comisión de Riesgos estará compuesta exclusivamente por consejeros no ejecutivos y que posean los oportunos conocimientos, capacidad y experiencia para entender plenamente y controlar la estrategia de riesgo y la propensión al riesgo de la entidad, en el número que determine el Consejo de Administración, con un mínimo de tres (3) y un máximo de seis (6), debiendo ser la mayoría de ellos consejeros independientes.

Se reunirá con la frecuencia que fuere necesaria para el cumplimiento de sus funciones y será convocada por el Presidente de la Comisión, bien a iniciativa propia, o bien a requerimiento del Presidente del Consejo de Administración o de dos (2) miembros de la propia Comisión.

La convocatoria se cursará por carta, telegrama, telefax, correo electrónico, o cualquier otro medio que permita tener constancia de su recepción.

El Secretario se ocupará de la convocatoria de la misma y del archivo de las actas y documentación presentada a la Comisión.

Quedará válidamente constituida cuando concurran, presentes o representados, la mayoría de sus miembros. Los acuerdos se adoptarán por mayoría de miembros concurrentes, presentes o representados y se levantará acta de los acuerdos adoptados en cada sesión, de los que se dará cuenta al pleno del Consejo, remitiéndose o entregándose copia del acta a todos los miembros del Consejo.

A través de su Presidente, las Comisión darán cuenta al Consejo de su actividad y del trabajo realizado, en las reuniones previstas al efecto, o en la inmediata posterior cuando el Presidente lo considere necesario.

Elaborará un informe anual sobre su funcionamiento destacando las principales incidencias surgidas, si las hubiese, en relación con las funciones que le son propias, que servirá como base entre otros, en su caso, de la evaluación del Consejo de Administración. Además, cuando la Comisión lo considere oportuno, incluirá en dicho informe propuestas de mejora.

Para el adecuado ejercicio de sus funciones, la entidad garantizará que la Comisión delegada de Riesgos pueda acceder sin dificultades a la información sobre la situación de riesgo de la entidad y si fuese necesario al asesoramiento externo especializado, inclusive de los auditores externos y organismos reguladores.

La Comisión de Riesgos podrá solicitar la asistencia a las sesiones de las personas que, dentro de la organización, tengan cometidos relacionados con sus funciones, y contar con los asesoramientos que fueren necesarios para formar criterio sobre las cuestiones de su competencia, lo que se cursará a través de la Secretaría del Consejo.

2) Responsabilidades

Sin perjuicio de cualesquiera otros cometidos que puedan serle asignados en cada momento por el Consejo de Administración, la Comisión de Riesgos ejercerá las siguientes funciones básicas:

(i) Asesorar al Consejo de Administración sobre la propensión global al riesgo, actual y futura, de la Sociedad y su estrategia en este ámbito, informando sobre el marco de apetito al riesgo, asistiendo en la vigilancia de la aplicación de esa estrategia, velando por que las actuaciones del Grupo resulten consistentes con el nivel de tolerancia del riesgo previamente decidido y efectuando el seguimiento del grado de adecuación de los riesgos asumidos al perfil establecido.

(ii) Proponer al Consejo la política de riesgos del Grupo, que habrá de identificar, en particular:

(a) Los distintos tipos de riesgo (operativos, tecnológicos, financieros, legales y reputacionales, entre otros) a los que se enfrenta la Sociedad, incluyendo entre los financieros o económicos los pasivos contingentes y otros fuera del balance.

(b) Los sistemas de información y control interno que se utilizarán para controlar y gestionar los citados riesgos.

(c) La fijación del nivel de riesgo que la Sociedad considere aceptable.

(d) Las medidas previstas para mitigar el impacto de los riesgos identificados, en caso de que lleguen a materializarse.

(iii) Vigilar que la política de precios de los activos y los pasivos ofrecidos a los clientes tenga plenamente en cuenta el modelo empresarial y la estrategia de riesgo de la Sociedad. En caso contrario, la Comisión de Riesgos presentará al Consejo de Administración un plan para subsanarla.

(iv) Determinar junto con el Consejo de Administración, la naturaleza, la cantidad, el formato y la frecuencia de la información sobre riesgos que deba recibir el Consejo de Administración y fijar la que la Comisión ha de recibir.

(v) Revisar regularmente exposiciones con los clientes principales, sectores económicos de actividad, áreas geográficas y tipos de riesgo.

(vi) Examinar los procesos de información y control de riesgos del Grupo así como los sistemas de información e indicadores, que deberán permitir:

(a) La idoneidad de la estructura y funcionalidad de la gestión del riesgo en todo el Grupo.

(b) Conocer la exposición del riesgo en el Grupo para valorar si ésta se adecua al perfil decidido por la Institución.

(c) Disponer de información suficiente para el conocimiento preciso de la exposición al riesgo para la toma de decisiones.

(d) El adecuado funcionamiento de las políticas y procedimientos que mitiguen los riesgos operacionales.

(vii) Valorar el riesgo de cumplimiento normativo en su ámbito de actuación y decisión, entendido como la gestión del riesgo de sanciones legales o normativas, pérdida financiera, material o reputacional que la sociedad pueda tener como resultado del incumplimiento de leyes, normas, estándares de regulación y códigos de conducta, detectando cualquier riesgo de incumplimiento y, llevando a cabo su seguimiento y el examen de posibles deficiencias con los principios de deontología.

(viii) Informar sobre los nuevos productos y servicios o de cambios significativos en los existentes, con el objetivo de determinar:

(a) Los riesgos a los que se enfrenta la Sociedad con la emisión de los mismos y su comercialización en los mercados, así como de los cambios significativos en los ya existentes.

(b) Los sistemas de información y control interno para la gestión y control de esos riesgos.

(c) Las medidas correctoras para limitar el impacto de los riesgos identificados, en caso de que llegaran a materializarse.

(d) Los medios y los canales adecuados para su comercialización con objetivo de minimizar los riesgos reputacionales y de defectuosa comercialización.

(ix) Colaborar con la Comisión de Retribuciones para el establecimiento de políticas y prácticas de remuneración racionales. A tales efectos, la Comisión de Riesgos examinará, sin perjuicio de las funciones de la Comisión de Retribuciones, si la política de incentivos prevista en los sistemas de remuneración tiene en consideración el riesgo, el capital, la liquidez y la probabilidad y la oportunidad de los beneficios.

(x) Asistir al Consejo de Administración, en particular, respecto de (i) el establecimiento de canales eficaces de información al propio Consejo sobre las políticas de gestión de riesgos de la Sociedad y todos los riesgos importantes a los que se enfrenta, (ii) velar por que se asignen recursos adecuados para la gestión de riesgos, e intervenir, en particular, en la valoración de los activos, el uso de calificaciones crediticias externas y los modelos internos relativos a estos riesgos y (iii) la aprobación y revisión periódica de las estrategias y políticas de asunción, gestión, supervisión y reducción de los riesgos a los que la Sociedad esté o pueda estar expuesta, incluidos los que presente la coyuntura macroeconómica en que opera en relación con la fase de ciclo económico.

(xi) Cualesquiera otras que le sean atribuidas en virtud de la Ley, los Estatutos Sociales, el presente Reglamento y demás normativa aplicable a la Sociedad.

3) Actuaciones durante el ejercicio

Dentro de sus competencias ordinarias, la Comisión ha debatido, examinado, tomado acuerdos o emitido informes sobre materias de su competencia referidas al Mapa de Apetito al Riesgo (RAF), al Recovery Plan, a la Política de Riesgos del Grupo, al Cuadro de mando de riesgos, a la Revisión por Tipos de Riesgos, al Seguimiento de Control Interno y Cumplimiento Normativo y al Comité Global de Riesgo, entre otras.

Durante el ejercicio 2018, la Comisión ha tratado como puntos separados del orden del día en varias sesiones los riegos fallidos relevantes, así como en la que respecta a la gestión del riesgo, las lecciones aprendidas de la crisis y aspectos de gestión que se han reforzado.

E.6 Explique los planes de respuesta y supervisión para los principales riesgos de la entidad, incluidos los fiscales.

Los principales Riesgos de la Entidad son, como ya se ha comentado anteriormente, los incluidos en el Catálogo de Riesgos Corporativo.

Para todos ellos se han establecido claramente las responsabilidades de supervisión y, en su caso, respuesta dentro del Marco de Apetito al Riesgo.

El **Consejo de Administración** es el órgano responsable de definir y supervisar el Perfil de Riesgo del Grupo, actualizando las métricas y los umbrales del Marco cuando estime oportuno, pero con una periodicidad mínima anual.

La **Comisión de Riesgos** es la responsable de asistir al Consejo en esta labor y de revisar con mayor frecuencia y profundidad la evolución de las métricas de nivel 1, así como el cumplimiento de los planes de acción para reconducir los riesgos subyacentes a la zona de apetito lo antes posible.

El **Comité Global del Riesgo** es el responsable de proponer el diseño, el desarrollo y monitorizar el cumplimiento del Marco, con periodicidad mínima mensual. Si se exceden los niveles establecidos de apetito, se adoptan en la gestión las medidas necesarias para reconducir la situación.

Para asegurar el cumplimiento del Marco y una transparencia en línea con las mejores prácticas internacionales, se ha definido el siguiente sistema de reporting mínimo:

- **Presentación mensual** por parte de la Dirección Ejecutiva de *Corporate Risk Management function & Planning* en el **Comité Global de Riesgo**, indicando la tendencia pasada y futura de las métricas de primer y segundo nivel, según previsiones del Plan Estratégico/proyecciones realizadas dentro del ejercicio ICAAP. En caso que los niveles de riesgo de primer nivel sean superiores al umbral de:
  - **Tolerancia**: se asigna un "semáforo ámbar o alerta temprana" al indicador, y el Comité Global del Riesgo designa el responsable o Comité directivo encargados de preparar un plan de acción para volver a la zona "verde", con indicación del calendario.
  - **Incumplimiento**: se asigna un "semáforo rojo", incluyendo una explicación del motivo de la ineficacia del plan de acción anterior (en caso de existir), así como una propuesta de acciones correctivas o mitigantes para reducir la exposición, que debe ser aprobada por la Comisión de Riesgos**. El Consejo debe recibir información con el contenido y la periodicidad que la Comisión de Riesgos establezca.**
  - ***Recovery Plan***: se desencadenaría el proceso de gobernanza del Plan, que contempla un conjunto de medidas para: reducir la posibilidad de que la entidad quiebre, o entre en un proceso de resolución y minimizar el impacto en caso de quiebra, tratando de evitar el rescate desde el sector público (*bail out*)

    En este caso, existe obligación de informar al supervisor de los incumplimientos severos y de los planes de acción que se prevén adoptar.
- **Presentación trimestral** a la **Comisión de Riesgos**, sobre la situación, planes de acción y previsiones para las métricas de primer nivel.
- **Presentación al Consejo de Administración con periodicidad semestral**, sobre la situación, planes de acción y previsiones para cada una de las métricas de primer nivel.

  En estas sesiones, el Consejo podría establecer la modificación o actualización de las métricas y de los umbrales previamente asignados.

  Asimismo, y en caso que en alguno de los riesgos se supere el nivel de incumplimiento definido y ello pueda suponer una amenaza para la viabilidad del Grupo, el Consejo podría activar alguna de las acciones contempladas en el *Recovery Plan***.**

Dentro de los elementos para la gestión del riesgo cabe destacar el Plan de Contingencia de Liquidez que forma parte de la estrategia de riesgo del Grupo. Tiene como objetivo principal incluir medidas y un Marco de Gobierno para afrontar una potencial situación de crisis de liquidez y cuenta con la máxima involucración de la alta dirección.

En el ámbito de los planes de resolución, que determinan la estrategia de resolución a seguir según la naturaleza de cada entidad, CaixaBank estima la comunicación de los requerimientos formales por las autoridades competentes durante el ejercicio 2019.

En cuanto al riesgo fiscal, éste se enmarca dentro de la Estrategia Fiscal (que recoge sus principios tributarios estratégicos) y de la Política de Control y Gestión del Riesgo Fiscal, aprobadas ambas por los Órganos de Gobierno del Grupo y actualizadas durante el ejercicio 2018.

Asimismo, en cumplimiento con el compromiso del Grupo en el ámbito fiscal, mantiene su adhesión al Código de Buenas Prácticas Tributarias del Foro de Grandes Empresas cumpliendo con el contenido del mismo.

Como indicado en el apartado E.1 la segunda y tercera línea de defensa ejercen un papel fundamental en cuanto a la supervisión y el desarrollo de planes de acción de los riesgos del Grupo. Sus funciones y organización, de acuerdo al Marco de Control Interno del Gru**p**o, son las siguientes:

Segunda línea de defensa

Las funciones integradas en la segunda línea de defensa actúan de forma independiente de las unidades de negocio y comprenden:

- El establecimiento de políticas corporativas de gestión y control de los riesgos, en coordinación con la primera línea de defensa, evaluando su cumplimiento posterior.
- La identificación, medición y seguimiento de los riesgos (incluyendo los emergentes), contribuyendo a la definición e implantación de indicadores de riesgo, alineados con el RAF.
- Identificación de debilidades de control y establecimiento de los planes de acción y su implementación.
- Validación interna o de contraste independiente de los modelos internos.
- Asimismo, coordinan los procesos Estratégicos de Gestión del Riesgo que incluyen la cumplimentación y seguimiento del proceso de Risk Assessment, el Catálogo de Riesgos Corporativo y el RAF

Las actividades de la segunda línea de defensa, así como (i) las debilidades identificadas, (ii) el seguimiento de los planes de acción y (iii) la opinión sobre la adecuación del entorno de control en el Grupo se reportan periódicamente a los a órganos responsables del entorno control, siguiendo la jerarquía establecida, así como a organismos supervisores.

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

  La RMF tiene responsabilidad en la identificación, seguimiento, análisis, medición, gestión y *reporting* de los riesgos, adquiriendo una visión general sobre la totalidad de riesgos del Grupo. A tales efectos, todos aquellos aspectos considerados relevantes para el ejercicio de su función desarrollados por funciones de segunda línea de defensa sin dependencia jerárquica serán reportados a la RMF.

  Adicionalmente, la función de RMF, en relación con aquellas materias que son de su competencia: i) realiza el seguimiento de la organización interna de la segunda línea de defensa, los planes y actividades generales, y la evaluación de su eficacia; ii) vela por el adecuado dimensionamiento de la segunda línea de defensa para garantizar la gestión eficaz de sus responsabilidades, realizar el seguimiento de sus objetivos, y de los proyectos de mejora relativos a los procesos y sistemas de gestión y seguimiento de los riesgos; y iii) asegura a la Dirección y a los Órganos de Gobierno la existencia, el diseño adecuado y la aplicación efectiva de las políticas corporativas y procedimientos de control de los riesgos en la organización, evaluando el entorno de control de los riesgos. Asimismo, la RMF ha de reforzar siempre que sea preciso los mecanismos de coordinación de las actuaciones de las Unidades de Control de Riesgos de la primera, segunda y tercera línea de defensa.

- **Control Interno Financiero (CIF)**

  El departamento de Control Interno Financiero depende jerárquicamente de la Dirección Ejecutiva de Intervención, Control de Gestión y Capital, se integra funcionalmente en la RMF y realiza las funciones de segunda línea de defensa en relación a los siguientes riesgos: i) rentabilidad de negocio; ii) recursos propios / solvencia; iii) deterioro de otros activos y iv) fiabilidad de la información financiera.

- **Compliance (C)**

  Compliance es una función en dependencia del Consejero Delegado, y reporta directamente, en su ámbito de actuación, a la Alta Dirección, a los Órganos de Gobierno, así como a los organismos supervisores (Banco de España, ECB SEPBLAC, Tesoro, *CNMV u otros organismos).*

  El modelo de supervisión de *Compliance* se basa en cuatro palancas principales de gestión: i) definición y mantenimiento de una taxonomía detallada de riesgos en cada ámbito de actuación; ii) Plan de *Compliance* anual, dónde se determinan las actividades de *monitoring* y de revisión de procedimientos internos en función de su criticidad; iii) seguimiento de *gaps* (deficiencias de control o incumplimientos de normativas) identificados, bien por la primera línea de defensa, bien a través de las actividades

integradas en el *Compliance Plan*, bien por informes de expertos externos, informes de las inspecciones de los organismos supervisores, reclamaciones de clientes, etc. y de los Planes de Acción de mejora, sobre los que se realiza un seguimiento periódico; iv) *reporting* y escalado de la información relevante, seguimiento de inspecciones o deficiencias en el ámbito de *Compliance*.

Asimismo, la función de *Compliance* realiza actividades de asesoramiento sobre las materias de su competencia, y lleva a cabo acciones de desarrollo y transformación de la "Cultura" de *Compliance* a través del rediseño de procesos basados en la tecnología, a través de planes de sensibilización y comunicación a toda la organización y a través de acciones de formación, estableciendo un plan de formación regulatoria obligatoria y vinculada al bonus anual.

Otra actividad que desarrolla es velar por las buenas prácticas en materia de integridad y normas de conducta, para lo que dispone, entre otros medios, del canal confidencial de consultas y denuncias interno para empleados.

- **Validación y Riesgo de Modelo (validación interna)**

  La función de validación interna en CaixaBank la lleva a cabo Validación y Riesgo de Modelo (VMR) en dependencia de la RMF, quien tiene como objetivo emitir una opinión técnica independiente sobre la adecuación de los modelos internos utilizados a efectos de gestión interna y/o de carácter regulatorio del Grupo. Dentro de sus ámbitos de actuación se incluye la revisión de los aspectos metodológicos, de gestión (usos de los modelos y herramientas de gestión, nivel de cobertura, controles, gobernanza e implantación de los modelos en los procesos de gestión) y la verificación de la existencia de un entorno tecnológico con la calidad de datos suficiente para dar soporte a las necesidades de los modelos.

  Las actividades de VMR están alineadas con las exigencias normativas de los distintos mecanismos de supervisión.

  Los resultados de cualquier actividad de revisión de la VMR derivan en una opinión global y en diversas recomendaciones, en caso de ser necesarias. La atención de la VMR debe centrarse en las principales deficiencias identificadas adecuando el nivel de seguimiento y escalado de las recomendaciones en función de su relevancia.

Tercera línea de defensa

Para garantizar la independencia y autoridad de la función, la Dirección de Auditoría Interna depende funcionalmente de la Comisión de Auditoría y Control, comisión especializada del Consejo de Administración, y reporta al Presidente del Consejo de Administración.

Auditoría Interna dispone de un Estatuto de su función aprobado por el Consejo de Administración que establece que es una función independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, se ha concebido para agregar valor y mejorar las actividades. Tiene como objetivo proporcionar una seguridad razonable a la Alta Dirección y a los Órganos de Gobierno sobre:

- La eficacia y eficiencia de los Sistemas de Control Interno para la mitigación de los riesgos asociados a las actividades del Grupo.
- El cumplimiento de la legislación vigente, con especial atención a los requerimientos de los Organismos Supervisores y la adecuada aplicación del RAF definido.
- El cumplimiento de las políticas y normativas internas, y la alineación con las mejores prácticas y buenos usos sectoriales, para un adecuado Gobierno Interno del Grupo.
- La fiabilidad e integridad de la información financiera y operativa, incluyendo la efectividad del Sistema de Control Interno sobre la Información Financiera (SCIIF).

En este sentido, los principales ámbitos de supervisión se refieren a:

- La adecuación, eficacia e implantación de políticas, normas y procedimientos.

- La efectividad de los controles.
- La adecuada medición y seguimiento de Indicadores de la primera línea de defensa y segunda línea de defensa.
- La existencia y correcta implantación de los planes de acción para la remediación de las debilidades de los controles.
- La validación, el seguimiento y la evaluación del entorno de control que realiza la segunda línea de defensa.

Asimismo, sus funciones incluyen i) la elaboración del Plan Anual de Auditoría con visión plurianual basado en las evaluaciones de riesgos, que incluya los requerimientos de los reguladores y aquellas tareas o proyectos solicitados por la Alta Dirección/Comité de Dirección y la Comisión de Auditoría y Control; ii) el reporte periódico de las conclusiones de los trabajos realizados y las debilidades detectadas a los Órganos de Gobierno, la alta dirección, los auditores externos, supervisores y resto de entornos de control y gestión que corresponda; y iii) aportar valor mediante la formulación de recomendaciones propuestas para solventar las debilidades detectadas en las revisiones y el seguimiento de su adecuada implantación por los centros responsables.

Para más Información ver la Nota 3 de las Cuentas Anuales Consolidadas del Grupo CaixaBank correspondientes al ejercicio 2018.

Informe de auditor referido a la "Información relativa al Sistema de Control Interno sobre la Información Financiera (SCIIF)" de CaixaBank, S.A. correspondiente al ejercicio 2018

Al Consejo de Administración de CaixaBank, S.A.,

De acuerdo con la solicitud del Consejo de Administración de CaixaBank, S.A. (en adelante, la Entidad) y con nuestra carta propuesta de fecha 11 de diciembre de 2018, hemos aplicado determinados procedimientos sobre la "Información relativa al SCIIF" adjunta incluida en el apartado "*F. Sistemas internos de control y gestión de riesgos en relación con el proceso de emisión de la información financiera (SCIIF)*" del Informe Anual de Gobierno Corporativo de CaixaBank, S.A., correspondiente al ejercicio 2018, en el que se resumen los procedimientos de control interno de la Entidad en relación a la información financiera anual.

El Consejo de Administración es responsable de adoptar las medidas oportunas para garantizar razonablemente la implantación, mantenimiento y supervisión de un adecuado sistema de control interno así como del desarrollo de mejoras de dicho sistema y de la preparación y establecimiento del contenido de la Información relativa al SCIIF adjunta.

En este sentido, hay que tener en cuenta que, con independencia de la calidad del diseño y operatividad del sistema de control interno adoptado por la Entidad en relación a la información financiera anual, éste sólo puede permitir una seguridad razonable, pero no absoluta, en relación con los objetivos que persigue, debido a las limitaciones inherentes a todo sistema de control interno.

En el curso de nuestro trabajo de auditoría de las cuentas anuales y conforme a las Normas Técnicas de Auditoría, nuestra evaluación del control interno de la Entidad ha tenido como único propósito el permitirnos establecer el alcance, la naturaleza y el momento de realización de los procedimientos de auditoría de las cuentas anuales de la Entidad. Por consiguiente, nuestra evaluación del control interno, realizada a efectos de dicha auditoría de cuentas, no ha tenido la extensión suficiente para permitirnos emitir una opinión específica sobre la eficacia de dicho control interno sobre la información financiera anual regulada.

A los efectos de la emisión de este informe, hemos aplicado exclusivamente los procedimientos específicos descritos a continuación e indicados en la Guía de Actuación sobre el Informe del auditor referido a la Información relativa al Sistema de Control Interno sobre la Información Financiera de las entidades cotizadas, publicada por la Comisión Nacional del Mercado de Valores (en adelante, CNMV) en su página web, que establece el trabajo a realizar, el alcance mínimo del mismo, así como el contenido de este informe. Como el trabajo resultante de dichos procedimientos tiene, en cualquier caso, un alcance reducido y sustancialmente menor que el de una auditoría o una revisión sobre el sistema de control interno, no expresamos una opinión sobre la efectividad del mismo, ni sobre su diseño y su eficacia operativa, en relación a la información financiera anual de la Entidad correspondiente al ejercicio 2018 que se describe en la Información relativa al SCIIF adjunta. En consecuencia, si hubiéramos aplicado procedimientos adicionales a los citados a continuación o realizado una auditoría o una revisión sobre el sistema de control interno en relación a la información financiera anual regulada, se podrían haber puesto de manifiesto otros hechos o aspectos sobre los que les habríamos informado.

Asimismo, dado que este trabajo especial no constituye una auditoría de cuentas ni se encuentra sometido a la Ley de Auditoría de Cuentas, no expresamos una opinión de auditoría en los términos previstos en la citada normativa.

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

Se relacionan a continuación los procedimientos aplicados:

1. Lectura y entendimiento de la información preparada por la Entidad en relación con el SCIIF – información de desglose incluida en el Informe de Gestión - y evaluación de si dicha información aborda la totalidad de la información requerida de acuerdo al contenido mínimo descrito en el Apartado F, relativo a la descripción del SCIIF, del modelo de IAGC según se establece en la Circular nº 5/2013 de la CNMV de fecha 12 de junio de 2013, posteriormente modificada por la Circular nº 7/2015 de la CNMV de 22 de diciembre de 2015 y la Circular nº 2/2018 de la CNMV de 12 de junio.

2. Preguntas al personal encargado de la elaboración de la información detallada en el punto 1 anterior con el fin de: (i) obtener un entendimiento del proceso seguido en su elaboración; (ii) obtener información que permita evaluar si la terminología utilizada se ajusta a las definiciones del marco de referencia; (iii) obtener información sobre si los procedimientos de control descritos están implantados y en funcionamiento en la Entidad.

3. Revisión de la documentación explicativa soporte de la información detallada en el punto 1 anterior, y que comprenderá, principalmente, aquella directamente puesta a disposición de los responsables de formular la información descriptiva del SCIIF. En este sentido, dicha documentación incluye informes preparados por la función de auditoría interna, alta dirección y otros especialistas internos o externos en sus funciones de soporte a la Comisión de Auditoría y Control.

4. Comparación de la información detallada en el punto 1 anterior con el conocimiento del SCIIF de la Entidad obtenido como resultado de la aplicación de los procedimientos realizados en el marco de los trabajos de la auditoría de cuentas anuales.

5. Lectura de actas de reuniones del Consejo de Administración, Comisión de Auditoría y Control y otras comisiones de la Entidad a los efectos de evaluar la consistencia entre los asuntos en ellas abordados en relación al SCIIF y la información detallada en el punto 1 anterior.

6. Obtención de la carta de manifestaciones relativa al trabajo realizado adecuadamente firmada por los responsables de la preparación y formulación de la información detallada en el punto 1 anterior.

Como resultado de los procedimientos aplicados sobre la Información relativa al SCIIF no se han puesto de manifiesto inconsistencias o incidencias que puedan afectar a la misma.

Este informe ha sido preparado exclusivamente en el marco de los requerimientos establecidos por el artículo 540 del texto refundido la Ley de Sociedades de Capital, por la Circular nº 5/2013 de la CNMV de fecha 12 de junio, modificada por la Circular nº 7/2015 de la CNMV de 22 de diciembre de 2015 y la Circular nº 2/2018 de la CNMV de 12 de junio a los efectos de la descripción del SCIIF en los Informes Anuales de Gobierno Corporativo.

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L.

Ramón Aznar Pascua

22 de febrero de 2019

INSTITUTO DE CENSORES JURADOS DE CUENTAS DE ESPAÑA

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L.

Año 2019 Nº 20/19/00934
SELLO CORPORATIVO: 30,00 EUR

Informe sobre trabajos distintos a la auditoría de cuentas

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

Mas información acerca de nuestras políticas de certificación en www.smartrading.es