



CaixaBank

CaixaBank, SA

DOCUMENTACIÓ LEGAL

Corresponent a l'exercici 2017

Comptes anuals. Proposta d'aplicació del resultat i Informe de Gestió de CaixaBank que el Consell d'Administració, en la sessió de 22 de febrer de 2018, acorda elevar a la Junta General d'Accionistes

Traducció dels comptes anuals emesos originalment en castellà i preparats d'acord amb els principis comptables espanyols generalment acceptats (Circular 4/2004 del Banc d'Espanya, i amb les Normes Internacionals d'Informació Financera adoptades per la Unió Europea (IFRSs). En el cas de discrepància, preval la versió en castellà.

INFORME D'AUDITORIA DE COMPTES ANUALS EMÈS PER UN AUDITOR INDEPENDENT

Als accionistes de CaixaBank, S.A.:

Informe sobre els comptes anuals

Opinió

Hem auditat els comptes anuals de CaixaBank, S.A. (la Societat), que comprenen el balanç a 31 de desembre de 2017, el compte de pèrdues i guanys, l'estat d'ingressos i despeses reconeguts, l'estat total de canvis en el patrimoni net, l'estat de fluxos d'efectiu i la memòria corresponents a l'exercici finalitzat en aquesta data.

Segons la nostra opinió, els comptes anuals adjunts expressen, en tots els aspectes significatius, la imatge fidel del patrimoni i de la situació financera de la Societat a 31 de desembre de 2017, així com dels seus resultats i fluxos d'efectiu corresponents a l'exercici finalitzat en aquesta data, de conformitat amb el marc normatiu d'informació financera que resulta d'aplicació (que s'identifica a la nota 1 de la memòria) i, en particular, amb els principis i criteris comptables que hi estiguin continguts.

Fonament de l'opinió

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

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

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

Qüestions clau de l'auditoria

Les qüestions clau de l'auditoria són aquelles qüestions que, segons el nostre judici professional, han estat de la major significativitat en la nostra auditoria dels comptes anuals del període actual. Aquestes qüestions han estat tractades en el context de la nostra auditoria dels comptes anuals en el seu conjunt, i en la formació de la nostra opinió sobre aquests, i no expressem una opinió per separat sobre aquestes qüestions.

Estimació de pèrdues per deteriorament dels préstecs i partides a cobrar

Descripció

Tal i com es descriu a la Nota 3 de la memòria dels comptes anuals adjunts, el risc de crèdit dels préstecs i partides a cobrar a 31 de desembre de 2017 constitueix un dels riscos als que la Societat té una major exposició. La Societat estima les pèrdues per deteriorament per risc de crèdit dels préstecs i partides a cobrar tant de manera individualitzada com col·lectivament, d'acord a com es descriu a la Nota 2.9 dels esmentats comptes anuals.

L'esmentada estimació es basa en models interns dissenyats per la Societat basats en metodologies de pèrdua incorreguda d'acord amb la normativa vigent que resulta d'aplicació. Aquests models suposen l'aplicació d'un elevat grau de judicis i complexitat, així com de dificultat tècnica ja que, entre altres factors, té en consideració: (i) la utilització d'assumpcions i hipòtesis significatives, (ii) la correcta classificació comptable de les operacions i adequada segmentació del risc de crèdit i (iii) la realització de càlculs complexos que requereixen un tractament massiu de dades pel càlcul de les pèrdues per deteriorament determinades col·lectivament mitjançant procediments estadístics.

Per tot això, hem considerat aquesta qüestió com a clau en la nostra auditoria.

Procediments aplicats en l'auditoria

Per donar resposta a aquesta qüestió clau, la nostra feina ha inclòs l'execució de procediments d'auditoria per avaluar l'eficàcia operativa dels controls rellevants establerts per la Societat en aquesta àrea, així com la realització de procediments d'auditoria substantius sobre les estimacions de les pèrdues per deteriorament calculades individualment i col·lectivament. En aquest sentit, entre altres procediments, hem dut a terme els següents: (i) anàlisi de la raonabilitat de la metodologia de càlcul dels models interns dissenyats per la Societat, revisant els criteris adoptats, així com el seu compliment amb la normativa aplicable, (ii) anàlisi de criteris de classificació i raonabilitat de les variables de segmentació, (iii) revisió de les aplicacions rellevants que suporten els motors de càlcul de l'estimació del deteriorament i el traspàs d'informació fins les aplicacions comptables, (iv) proves orientades a verificar la integritat de la informació utilitzada com a base per l'estimació del deteriorament, (v) rèplica del càlcul de determinades variables per la determinació del deteriorament, (vi) anàlisi de l'exercici de validació retrospectiva (backtesting) dels models, així com els resultats assolits per la Unitat de Validació i Auditoria Interna de la Societat en els seus exercicis de revisió i (vii) proves, en base selectiva, d'avaluació sobre la correcció de la seva classificació i registre de deteriorament.

Estimació de pèrdues per deteriorament dels préstecs i partides a cobrar

Descripció

Procediments aplicats en l'auditoria

Per això, hem involucrat a especialistes interns en sistemes d'informació tecnològica i el tractament massiu de dades, així com especialistes interns en modelització i valoració del risc de crèdit.

Adicionalment, respecte a les pèrdues per deteriorament estimades individualment, en base selectiva, hem revisat expedients d'acreditats per avaluar la seva adequada classificació i registre de deteriorament, considerant, entre altra informació, el model de descompte de fluxos utilitzat per a la determinació del valor recuperable, la informació existent del deutor i, si escau, la valoració de les garanties existents.

Per últim, hem avaluat que els comptes anuals adjunts contenen els desglossaments requerits a aquest respecte pel marc normatiu d'informació financera aplicable a la Societat.

Estimació de pèrdues per deteriorament d'actius immobiliaris mantinguts per a la venda

Descripció

A la Nota 2.19 s'explica com la Societat estima les pèrdues per deteriorament dels actius immobiliaris mantinguts per a la venda procedents de regularitzacions creditícies sobre la base de taxacions realitzades per tercers, ajustant-se posteriorment les mateixes d'acord amb els models interns dissenyats per la Societat per estimar el descompte sobre el valor de taxació i els costos de venda. L'ús de models interns suposa l'aplicació de judicis i estimacions que contenen, entre altres factors, l'experiència en vendes de béns similars, així com les despeses en les que s'espera incórrer fins a la realització de l'actiu. Per tot això, hem considerat aquesta qüestió com a clau per a la nostra auditoria.

Procediments aplicats en l'auditoria

Els nostres procediments d'auditoria han inclòs, entre altres, la revisió del disseny i implementació dels controls rellevants que mitiguen els riscos associats al procés de valoració dels actius immobiliaris, així com proves de verificació respecte a que els esmentats controls operen eficaçment. Així mateix, s'han realitzat proves orientades a verificar la integritat de la informació utilitzada com a base per l'estimació del deteriorament i, en particular, de l'ajust aplicat per la Societat d'acord amb el model intern de valoració.

En aquest sentit, amb la col·laboració dels nostres especialistes interns en valoració d'actius immobiliaris hem: (i) avaluat la competència, capacitat i objectivitat dels experts contractats per la Societat per la valoració dels seus actius immobiliaris, així com l'adequació del seu treball per a que sigui utilitzat com a evidència d'auditoria, (ii) analitzat, sobre una mostra de taxacions determinada en base selectiva, la raonabilitat dels procediments i metodologia de valoració utilitzada pels experts contractats per la Direcció de la Societat i (iii) analitzat la raonabilitat i coherència de les principals hipòtesis immobiliàries considerades en el model intern de valoració.

Per últim, hem avaluat que els comptes anuals adjunts contenen els desglossaments requerits a aquest respecte pel marc normatiu d'informació financera aplicable a la Societat.

Recuperabilitat d'actius per impostos diferits

Descripció

Segons s'indica a la Nota 23, el balanç a 31 de desembre de 2017 inclou un saldo de 7.892 milions d'euros d'actius per impostos diferits, recuperables en el context del grup fiscal al que pertany la Societat.

Al tancament de l'exercici, la Direcció de CaixaBank, S.A. ha preparat models financers per avaluar la recuperabilitat dels esmentats actius fiscals, considerant les novetats legislatives i els últims plans de negoci aprovats. Identifiquem aquesta qüestió com a clau en la nostra auditoria, ja que la preparació d'aquests models requereix d'un elevat nivell de judici, principalment en el que respecte a les projeccions d'evolució dels negocis que afecten a l'estimació realitzada sobre la recuperació dels actius fiscals.

Procediments aplicats en l'auditoria

Els nostres procediments d'auditoria han inclòs, entre altres, la revisió dels esmentats models financers, incloent l'anàlisi de la coherència dels resultats reals obtinguts en comparació amb els projectats en els models de l'exercici anterior, la raonabilitat dels resultats pressupostats inclosos en els models de l'exercici actual i la normativa fiscal aplicable on els actius per impostos diferits es troben registrats, així com la raonabilitat de les projeccions del exercicis futurs i la seva congruència de les mateixes amb les utilitzades en altres judicis i estimacions.

Així mateix, involucrem als nostres especialistes interns de l'àrea fiscal en l'anàlisi de la raonabilitat de les hipòtesis fiscals considerades en base a la normativa aplicable.

Per últim, hem avaluat que els comptes anuals adjunts contenen els desglossaments requerits a aquest respecte pel marc normatiu d'informació financera aplicable a la Societat.

Contingències legals

Descripció

Segons s'indica a la Nota 2.22, com a conseqüència de la seva activitat, la Societat es troba immersa en diferents procediments judicials i administratius, entre els que destaquen els referents a les reclamacions de les clàusules sòl. En relació als esmentats procediments, la Direcció de la Societat ha d'avaluar si es tracta de contingències o pel contrari s'hauria de registrar una provisió associada als mateixos. Aquesta qüestió és clau per la nostra auditoria, ja que l'anàlisi de les contingències requereix la realització de judicis rellevants, particularment sobre la probabilitat que es produeixi una sortida futura de recursos o la possibilitat d'estimar de manera fiable l'import de l'obligació. Aquests judicis i estimacions són realitzats pels administradors fonamentalment en base a l'anàlisi del departament jurídic i financer que al seu torn es basa en la informació disponible en cada moment, els fets ocorreguts en litigis similars i, si escau, a l'opinió dels seus assessors legals o altres.

Procediments aplicats a l'auditoria

Els nostres procediments d'auditoria han inclòs, entre altres, l'anàlisi dels judicis utilitzats pels administradors i la Direcció de la Societat en base a la informació disponible en cada moment i fets ocorreguts en litigis similars.

Els principals procediments d'auditoria que hem realitzat amb l'objectiu d'analitzar la raonabilitat de les conclusions assolides per la Direcció han consistit en (i) anàlisi dels processos judicials, seguiment i estimació de les possibles conseqüències dels mateixos en les seves diferents fases, (ii) enteniment de la resposta que CaixaBank ha establert per fer front a les potencials reclamacions i (iii) enteniment i revisió dels diferents escenaris de reclamació que ha establert l'Entitat.

Així mateix, hem verificat la comptabilització realitzada, així com hem avaluat que els comptes anuals adjunts contenen els desglossaments requerits a aquest respecte pel marc normatiu d'informació financera aplicable a la Societat.

Altra informació: Informe de gestió

L'altra informació comprèn exclusivament l'informe de gestió de l'exercici 2017, la formulació de la qual és responsabilitat dels administradors de la Societat i no forma part integrant dels comptes anuals.

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

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

b) Un nivell general aplicable a la resta de la informació inclosa a l'informe de gestió, que consisteix en avaluar i informar sobre la concordança de l'esmentada informació amb els comptes anuals, a partir del coneixement de l'entitat obtingut en la realització de l'auditoria dels esmentats comptes i sense incloure informació diferent de l'obtinguda com a evidència durant la mateixa, així com avaluar i informar de si el contingut i presentació d'aquesta part de l'informe de gestió són conformes amb la normativa que resulta d'aplicació. Si, basant-nos en el treball que hem realitzat, concloem que existeixen incorreccions materials, estem obligats a informar sobre aquest fet.

Sobre la base del treball realitzat, segons allò descrit anteriorment, hem comprovat que la informació esmentada en l'apartat a) anterior es facilita a l'informe de gestió i que la resta de la informació que conté l'informe de gestió concorda amb la dels comptes anuals de l'exercici 2017 i el seu contingut i presentació són conformes a la normativa que resulta d'aplicació.

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

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

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

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

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

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

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

A l'Annex I d'aquest informe d'auditoria s'inclou una descripció més detallada de les nostres responsabilitats en relació a l'auditoria dels comptes anuals. Aquesta descripció que es troba a l'esmentat Annex I és part integrant del nostre informe d'auditoria.

Informe sobre altres requeriments legals i reglamentaris

Informe adicional per a la Comissió d'Auditoria i Control

L'opinió que s'expressa en aquest informe és coherent amb allò que es manifesta en el nostre informe adicional per a la Comissió d'Auditoria i Control de la Societat de data 23 de febrer de 2018.

Període de contractació

La Junta General Ordinària d'Accionistes celebrada el 28 de abril de 2016 ens va nomenar auditors per un període d'1 any, comptat a partir de l'exercici finalitzat el 31 de desembre de 2016.

Amb anterioritat, vam ser designats per acord de la Junta General d'Accionistes per un període d'1 any i hem vingut duent a terme el treball d'auditoria de comptes de manera ininterrompuda des de l'exercici finalitzat el 31 de desembre de 2000, considerant el contingut de l'article 17 apartat 8 del Reglament (UE) N° 537/2014 sobre requisits específics per l'auditoria legal de les entitats d'interès públic.

DELOITTE, S.L.
Inscrita en el ROAC núm. S0692



Francisco Ignacio Ambrós
Inscrit en el ROAC núm. 20526

23 de febrer de 2018

Annex I del nostre informe d'auditoria

Adicionalment a l'inclòs en el nostre informe d'auditoria, en aquest Annex incloem les nostres responsabilitats respecte a l'auditoria dels comptes anuals.

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

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

- Identifiquem i valorem els riscos d'incorrecció material en els comptes anuals, a causa de frau o error, dissenyem i apliquem procediments d'auditoria per respondre a aquests riscos i obtenim evidència d'auditoria suficient i adequada per proporcionar una base per a la nostra opinió. El risc de no detectar una incorrecció material a causa de frau és més elevat que en el cas d'una incorrecció material a causa d'error, ja que el frau pot implicar col·lusió, falsificació, omissions deliberades, manifestacions intencionadament errònies, o l'elusió del control intern.
- Obtenim coneixement del control intern rellevant per a l'auditoria amb la finalitat de dissenyar procediments d'auditoria que siguin adequats en funció de les circumstàncies, i no amb la finalitat d'expressar una opinió sobre l'eficàcia del control intern de l'entitat.
- Avaluem si les polítiques comptables que s'apliquen són adequades i la raonabilitat de les estimacions comptables i la corresponent informació revelada pels administradors.
- Concloem sobre si és adequada la utilització, per part dels administradors, del principi comptable d'empresa en funcionament i, basant-nos en l'evidència d'auditoria obtinguda, concloem sobre si existeix o no una incertesa material relacionada amb fets o amb condicions que poden generar dubtes significatius sobre la capacitat de la Societat per continuar com a empresa en funcionament. Si concloem que existeix una incertesa material, es requereix que cridem l'atenció en el nostre informe d'auditoria sobre la corresponent informació revelada en els comptes anuals o, si aquestes revelacions no són adequades, que expressem una opinió modificada. Les nostres conclusions es basen en l'evidència d'auditoria obtinguda fins a la data del nostre informe d'auditoria. No obstant això, fets o condicions futurs poden ser la causa que la Societat deixi de ser una empresa en funcionament.
- Avaluem la presentació global, l'estructura i el contingut dels comptes anuals, inclosa la informació revelada, i si els comptes anuals representen les transaccions i els fets subjacents de manera que aconseguen expressar la imatge fidel.

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

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

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

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



ÍNDEX

- **Comptes anuals de CaixaBank de l'exercici 2017**
- **Proposta d'aplicació del resultat de CaixaBank de l'exercici 2017**
- **Informe de gestió de CaixaBank de l'exercici 2017**



COMPTES ANUALS DE CAIXABANK DE L'EXERCICI 2017

- Balanços a 31 de desembre de 2017 i 2016, abans de l'aplicació del resultat
- Comptes de pèrdues i guanys corresponents als exercicis anuals acabats el 31 de desembre de 2017 i 2016
- Estats de canvis en el patrimoni net corresponents als exercicis anuals acabats el 31 de desembre de 2017 i 2016
 - Estats d'ingressos i despeses reconeguts
 - Estats totals de canvis en el patrimoni net
- Estats de fluxos d'efectiu corresponents als exercicis anuals acabats el 31 de desembre de 2017 i 2016
- Memòria corresponent a l'exercici anual acabat el 31 de desembre de 2017



BALANÇOS

A 31 de desembre de 2017 i 2016, en milers d'euros

CAIXABANK, SA

Actiu

| | 31-12-2017 | 31-12-2016 (*) |
|---|--------------------|--------------------|
| Efectiu, saldos en efectiu en bancs centrals i altres dipòsits a la vista (Nota 9) | 18.796.313 | 12.973.689 |
| Actius financers mantinguts per negociar (Nota 10) | 16.124.866 | 18.096.145 |
| Derivats | 14.804.098 | 16.004.290 |
| Instruments de patrimoni | 268.242 | 294.923 |
| Valors representatius de deute | 1.052.526 | 1.796.932 |
| <i>Promemòria: prestats o lliurats com a garantia amb dret de venda o pignoració</i> | <i>1.052.526</i> | <i>1.796.932</i> |
| Actius financers designats a valor raonable amb canvis en resultats (Nota 22) | 116 | 0 |
| Instruments de patrimoni | 116 | |
| Actius financers disponibles per a la venda (Nota 11) | 16.192.506 | 17.350.445 |
| Instruments de patrimoni | 2.473.837 | 2.798.772 |
| Valors representatius de deute | 13.718.669 | 14.551.673 |
| <i>Promemòria: prestats o lliurats com a garantia amb dret de venda o pignoració</i> | <i>7.333.479</i> | <i>9.377.156</i> |
| Préstecs i partides a cobrar (Nota 12) | 213.261.388 | 217.279.927 |
| Valors representatius de deute | 1.374.602 | 1.032.770 |
| Préstecs i bestretes | 211.886.786 | 216.247.157 |
| Entitats de crèdit | 6.927.325 | 7.096.315 |
| Clientela | 204.959.461 | 209.150.842 |
| <i>Promemòria: prestats o lliurats com a garantia amb dret de venda o pignoració</i> | <i>90.327.313</i> | <i>81.184.554</i> |
| Inversions mantingudes fins al venciment (Nota 13) | 11.070.175 | 8.305.651 |
| <i>Promemòria: prestats o lliurats com a garantia amb dret de venda o pignoració</i> | <i>3.600.019</i> | <i>2.875.627</i> |
| Derivats – Comptabilitat de cobertures (Nota 14) | 2.645.873 | 3.100.597 |
| Canvis del valor raonable dels elements coberts d'una cartera amb cobertura de risc de tipus d'interès (Nota 14) | (9.726) | 134.586 |
| Inversions en dependents, negocis conjunts i associades (Nota 15) | 13.450.504 | 12.597.234 |
| Entitats del grup | 9.163.376 | 7.956.994 |
| Entitats multigrup | 129.688 | 122.824 |
| Entitats associades | 4.157.440 | 4.517.416 |
| Actius tangibles (Nota 16) | 2.920.257 | 2.888.215 |
| Immobilitzat material | 2.807.268 | 2.773.760 |
| D'ús propi | 2.807.268 | 2.773.760 |
| Inversions immobiliàries | 112.989 | 114.455 |
| Actius intangibles (Nota 17) | 1.326.768 | 1.606.146 |
| Fons de comerç | 958.782 | 1.199.756 |
| Altres actius intangibles | 367.986 | 406.390 |
| Actius per impostos (Nota 23) | 8.622.377 | 8.180.426 |
| Actius per impostos corrents | 730.347 | 859.398 |
| Actius per impostos diferits | 7.892.030 | 7.321.028 |
| Altres actius (Nota 18) | 3.141.491 | 2.918.903 |
| Contractes d'assegurances vinculats a pensions (Nota 21) | 2.117.090 | 2.106.431 |
| Existències | 6.345 | 15.861 |
| Resta dels altres actius | 1.018.056 | 796.611 |
| Actius no corrents i grups alienables d'elements que s'han classificat com a mantinguts per a la venda (Nota 19) | 855.649 | 951.993 |
| Total Actiu | 308.398.557 | 306.383.957 |
| Promemòria | | |
| Garanties concedides (Nota 24) | 5.095.290 | 3.854.302 |
| Compromisos contingents concedits (Nota 24) | 71.064.811 | 70.107.048 |

(*) Es presenta exclusivament a efectes comparatius.

Les Notes 1 a 40 i els Annexos 1 a 6 adjunts formen part integrant del Balanç a 31 de desembre de 2017.



BALANÇOS

A 31 de desembre de 2017 i 2016, en milers d'euros
CAIXABANK, SA

Passiu

| | 31-12-2017 | 31-12-2016 (*) |
|--|--------------------|--------------------|
| Passius financers mantinguts per negociar (Nota 10) | 15.213.577 | 16.720.748 |
| Derivats | 14.469.285 | 15.823.009 |
| Posicions curtes | 744.292 | 897.739 |
| Passius financers designats a valor raonable amb canvis en resultats (Nota 20) | 116 | 0 |
| Altres passius financers | 116 | |
| Passius financers a cost amortitzat (Nota 20) | 261.753.290 | 258.507.103 |
| Dipòsits | 230.508.106 | 230.141.295 |
| <i>Bancs centrals</i> | <i>29.685.311</i> | <i>30.029.382</i> |
| <i>Entitats de crèdit</i> | <i>8.964.624</i> | <i>5.789.101</i> |
| <i>Clientela</i> | <i>191.858.171</i> | <i>194.322.812</i> |
| Valors representatius de deute emesos | 27.385.271 | 25.628.858 |
| Altres passius financers | 3.859.913 | 2.736.950 |
| <i>Promemòria: passius subordinats</i> | <i>5.999.252</i> | <i>4.118.792</i> |
| Derivats – Comptabilitat de cobertures (Nota 14) | 723.289 | 625.544 |
| Canvis del valor raonable dels elements coberts d'una cartera amb cobertura del risc de tipus d'interès (Nota 14) | 1.409.748 | 1.984.854 |
| Provisions (Nota 21) | 4.704.599 | 4.570.303 |
| Pensions i altres obligacions de prestacions definides postocupació | 2.105.931 | 2.026.667 |
| Altres retribucions als empleats a llarg termini | 1.222.557 | 972.301 |
| Qüestions processals i litigis per impostos pendents | 727.621 | 629.526 |
| Compromisos i garanties concedits | 261.948 | 220.034 |
| Resta de provisions | 386.542 | 721.775 |
| Passius per impostos (Nota 23) | 984.384 | 836.172 |
| Passius per impostos corrents | 227.681 | |
| Passius per impostos diferits | 756.703 | 836.172 |
| Altres passius (Nota 18) | 1.628.408 | 1.595.715 |
| Total Passiu | 286.417.411 | 284.840.439 |

(*) Es presenta exclusivament a efectes comparatius.

Les Notes 1 a 40 i els Annexos 1 a 6 adjunts formen part integrant del Balanç a 31 de desembre de 2017.



BALANÇOS

A 31 de desembre de 2017 i 2016, en milers d'euros

CAIXABANK, SA

Patrimoni net

| | 31-12-2017 | 31-12-2016 (*) |
|---|--------------------|--------------------|
| FONS PROPIS (Nota 22) | 21.956.181 | 21.382.546 |
| Capital | 5.981.438 | 5.981.438 |
| Capital desemborsat | 5.981.438 | 5.981.438 |
| Prima d'emissió | 12.032.802 | 12.032.802 |
| Instruments de patrimoni emesos diferents del capital | 0 | 0 |
| Altres instruments de patrimoni net | 10.054 | 7.499 |
| Guany acumulats | 5.055.789 | 4.612.500 |
| Altres reserves | (2.121.960) | (2.095.349) |
| Menys: Accions pròpies | (11.619) | (14.241) |
| Resultat de l'exercici | 1.428.131 | 1.035.077 |
| Menys: Dividends a compte (Nota 6) | (418.454) | (177.180) |
| ALTRE RESULTAT GLOBAL ACUMULAT (Nota 22) | 24.965 | 160.972 |
| Elements que no es reclassificaran en resultats | | 0 |
| Elements que es poden reclassificar en resultats | 24.965 | 160.972 |
| Cobertura d'inversions netes en negocis a l'estranger (porció efectiva) | | |
| Conversió en divises | (1.270) | 1.416 |
| Derivats de cobertura. Cobertures de fluxos d'efectiu (porció efectiva) | 16.657 | 25.880 |
| Actius financers disponibles per a la venda | 9.578 | 133.676 |
| Instruments de deute | 395.604 | 445.998 |
| Instruments de patrimoni | (386.026) | (312.322) |
| Total Patrimoni net | 21.981.146 | 21.543.518 |
| Total Passiu i Patrimoni net | 308.398.557 | 306.383.957 |

(*) Es presenta exclusivament a efectes comparatius.

Les Notes 1 a 40 i els Annexos 1 a 6 adjunts formen part integrant del Balanç a 31 de desembre de 2017.



COMPTES DE PÈRDUES I GUANYS

Exercicis anuals finalitzats el 31 de desembre de 2017 i 2016, en milers d'euros

CAIXABANK, SA

| | 2017 | 2016 (*) |
|--|------------------|------------------|
| Ingressos per interessos (Nota 26) | 4.297.184 | 4.582.718 |
| Despeses per interessos (Nota 27) | (840.179) | (1.227.440) |
| MARGE D'INTERESSOS | 3.457.005 | 3.355.278 |
| Ingressos per dividendes (Nota 28) | 998.686 | 1.061.200 |
| Ingressos per comissions (Nota 29) | 2.108.427 | 1.972.681 |
| Despeses per comissions (Nota 29) | (151.178) | (140.574) |
| Guany o pèrdues en donar de baixa en comptes actius i passius financers no valorats a valor raonable amb canvis en resultats (net) (Nota 30) | 95.381 | 640.677 |
| Guany o pèrdues per actius i passius financers mantinguts per negociar (net) (Nota 30) | 38.249 | 21.457 |
| Guany o pèrdues resultants de la comptabilitat de cobertures (net) (Nota 30) | (7.964) | 13.572 |
| Diferències de canvi (net) | 66.570 | 30.364 |
| Altres ingressos d'explotació (Nota 31) | 207.482 | 130.507 |
| Altres despeses d'explotació (Nota 31) | (525.269) | (437.527) |
| MARGE BRUT | 6.287.389 | 6.647.635 |
| Despeses d'administració | (3.308.367) | (3.400.685) |
| Despeses de personal (Nota 32) | (2.426.115) | (2.553.922) |
| Altres despeses d'administració (Nota 33) | (882.252) | (846.763) |
| Amortització (Notes 16 i 17) | (483.244) | (473.685) |
| Provisions o reversió de provisions (Nota 21) | (471.113) | 68.688 |
| Deteriorament del valor o reversió del deteriorament d'actius financers no valorats a valor raonable amb canvis en resultats (Nota 34) | (812.657) | (418.022) |
| Actius financers disponibles per a la venda | (133.664) | (52.215) |
| Préstecs i partides a cobrar | (678.993) | (484.763) |
| Inversions mantingudes fins al venciment | | 118.956 |
| RESULTAT DE L'ACTIVITAT D'EXPLOTACIÓ | 1.212.008 | 2.423.931 |
| Deteriorament del valor o reversió del deteriorament del valor d'inversions en dependents, negocis conjunts o associades (Nota 15) | 433.174 | (507.367) |
| Deteriorament del valor o reversió del deteriorament del valor d'actius no financers (Nota 35) | (95.791) | (17.438) |
| Actius tangibles | (26.174) | (13.829) |
| Actius intangibles | (69.617) | |
| Altres | | (3.609) |
| Guany o pèrdues en donar de baixa en comptes actius no financers i participacions (net) (Nota 36) | 20.930 | 332.805 |
| Guany o pèrdues procedents d'actius no corrents i grups alienables d'elements classificats com a mantinguts per a la venda no admissibles com a activitats interrompudes (net) (Nota 37) | (1.968) | (7.894) |
| GUANY O PÈRDUES ABANS D'IMPOSTOS PROCEDENTS DE LES ACTIVITATS CONTINUADES | 1.568.353 | 2.224.037 |
| Despeses o ingressos per impostos sobre els guanys de les activitats continuades (Nota 23) | (140.222) | (1.188.960) |
| GUANY O PÈRDUES DESPRÉS D'IMPOSTOS PROCEDENTS DE LES ACTIVITATS CONTINUADES | 1.428.131 | 1.035.077 |
| RESULTAT DE L'EXERCICI | 1.428.131 | 1.035.077 |

(*) Es presenta exclusivament a efectes comparatius.

Les Notes 1 a 40 i els Annexos 1 a 6 adjunts formen part integrant del Compte de Pèrdues i Guany de l'exercici anual finalitzat el 31 de desembre de 2017.



ESTATS DE CANVIS EN EL PATRIMONI NET (PART A) ESTATS D'INGRESSOS I DESPESES RECONEGUTS

Exercicis anuals finalitzats el 31 de desembre de 2017 i 2016, en milers d'euros
CAIXABANK, SA

| | 2017 | 2016 (*) |
|--|------------------|------------------|
| RESULTAT DEL PERÍODE | 1.428.131 | 1.035.077 |
| UN ALTRE RESULTAT GLOBAL | (136.007) | (813.458) |
| Partides que no es reclassificaran en resultats | 0 | 0 |
| Guanys/(Pèrdues) actuaries en plans de pensions | | |
| Actius no corrents i grups alienables d'elements mantinguts per a la venda | | |
| Resta d'ajustos per valoració | | |
| Elements que es poden reclassificar en resultats | (136.007) | (813.458) |
| Conversió de divises | (2.713) | 1.285 |
| <i>Guanys/(pèrdues) per canvi de divises comptabilitzats en el patrimoni net</i> | (2.713) | 1.285 |
| <i>Transferit a resultats</i> | | |
| <i>Altres reclassificacions</i> | | |
| Cobertures de fluxos d'efectiu (porció efectiva) | 2.265 | (86.850) |
| <i>Guanys/(pèrdues) de valor comptabilitzats en el patrimoni net</i> | 44.591 | (69.621) |
| <i>Transferit a resultats</i> | (42.326) | (17.229) |
| <i>Transferit a l'import en llibres inicial dels elements coberts</i> | | |
| <i>Altres reclassificacions</i> | | |
| Actius financers disponibles per a la venda | (189.365) | (723.662) |
| <i>Guanys/(pèrdues) de valor comptabilitzats en el patrimoni net</i> | (291.564) | (284.442) |
| <i>Transferit a resultats</i> | 102.199 | (439.220) |
| <i>Altres reclassificacions</i> | | |
| Actius no corrents en venda i grups alienables d'elements mantinguts per a la venda | 0 | 0 |
| <i>Guanys/(pèrdues) de valor comptabilitzats en el patrimoni net</i> | | |
| <i>Transferit a resultats</i> | | |
| <i>Altres reclassificacions</i> | | |
| Entitats valorades pel mètode de la participació | 0 | 0 |
| <i>Guanys/(Pèrdues) per valoració</i> | | |
| <i>Imports transferits al compte de pèrdues i guanys</i> | | |
| <i>Altres reclassificacions</i> | | |
| Participació en altres ingressos i despeses reconeguts de les inversions en negocis conjunts i | | |
| Impost sobre els guanys relatiu als elements que es poden reclassificar en resultats | 53.806 | (4.231) |
| RESULTAT GLOBAL TOTAL DEL PERÍODE | 1.292.124 | 221.619 |

(*) Es presenta exclusivament a efectes comparatius.

Les Notes 1 a 40 i els Annexos 1 a 6 adjunts formen part integrant de l'Estat d'Ingressos i Despeses Reconeguts de l'exercici anual finalitzat el 31 de desembre de 2017.



ESTATS DE CANVIS EN EL PATRIMONI NET (PART B)

ESTATS TOTALS DE CANVIS EN EL PATRIMONI NET

Exercicis anuals finalitzats el 31 de desembre de 2017 i 2016, en milers d'euros

CAIXABANK, SA

Fons propis

| 2017 | Capital | Prima d'emissió | Altres elements del patrimoni net | Guany acumulats | Altres reserves | Menys: Accions pròpies | Resultat de l'exercici | Menys: Dividends a compte | Un altre resultat global acumulat | Total |
|---|------------------|-------------------|-----------------------------------|------------------|--------------------|------------------------|------------------------|---------------------------|-----------------------------------|-------------------|
| Saldo d'obertura (abans de reexpressió) | 5.981.438 | 12.032.802 | 7.499 | 4.612.500 | (2.095.349) | (14.241) | 1.035.077 | (177.180) | 160.972 | 21.543.518 |
| Efectes de la correcció d'errors | | | | | | | | | | 0 |
| Efectes dels canvis en les polítiques comptables | | | | | | | | | | 0 |
| Saldo d'obertura a 31-12-2016 | 5.981.438 | 12.032.802 | 7.499 | 4.612.500 | (2.095.349) | (14.241) | 1.035.077 | (177.180) | 160.972 | 21.543.518 |
| Resultat global total del període | | | | | | | 1.428.131 | | (136.007) | 1.292.124 |
| Altres variacions del patrimoni net | 0 | 0 | 2.555 | 443.289 | (26.611) | 2.622 | (1.035.077) | (241.274) | 0 | (854.496) |
| Emissió d'accions ordinàries | | | | | | | | | | 0 |
| Emissió d'altres instruments de patrimoni | | | | | 0 | | | | | 0 |
| Dividends (o remuneracions als socis) (Nota 6) | | | | (358.675) | | | | (418.454) | | (777.129) |
| Compra d'accions pròpies (Nota 22) | | | | | | (40) | | | | (40) |
| Venda o cancel·lació d'accions pròpies (Nota 22) | | | | | 34 | 2.662 | | | | 2.696 |
| Transferències entre components del patrimoni net | | | | 857.897 | | | (1.035.077) | 177.180 | | 0 |
| Altres augments/disminucions del patrimoni net | | | 2.555 | (55.933) | (26.645) | | | | | (80.023) |
| Saldo de tancament 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 |

Les Notes 1 a 40 i els Annexos 1 a 6 adjunts formen part integrant de l'Estat Total de Canvis en el Patrimoni Net de l'exercici anual finalitzat el 31 de desembre de 2017.



ESTATS DE CANVIS EN EL PATRIMONI NET (PART B)

ESTATS TOTALS DE CANVIS EN EL PATRIMONI NET

Exercicis anuals finalitzats el 31 de desembre de 2017 i 2016, en milers d'euros

CAIXABANK, SA

Fons propis

| 2016 | Capital | Prima d'emissió | Altres elements del patrimoni net | Guany acumulats | Altres reserves | Menys: Accions pròpies | Resultat de l'exercici | Menys: Dividends a compte | Un altre resultat global acumulat | Total |
|---|------------------|-------------------|-----------------------------------|------------------|--------------------|------------------------|------------------------|---------------------------|-----------------------------------|--------------------|
| Saldo d'obertura (abans de reexpressió) | 5.823.990 | 12.032.802 | 5.120 | 4.671.316 | (1.158.435) | (19.713) | 419.170 | (232.754) | 974.430 | 22.515.926 |
| Efectes de la correcció d'errors | | | | | | | | | | 0 |
| Efectes dels canvis en les polítiques comptables | | | | | | | | | | 0 |
| Saldo d'obertura a 31-12-2015 | 5.823.990 | 12.032.802 | 5.120 | 4.671.316 | (1.158.435) | (19.713) | 419.170 | (232.754) | 974.430 | 22.515.926 |
| Resultat global total del període | | | | | | | 1.035.077 | | (813.458) | 221.619 |
| Altres variacions del patrimoni net | 157.448 | 0 | 2.379 | (58.816) | (936.914) | 5.472 | (419.170) | 55.574 | 0 | (1.194.027) |
| Emissió d'accions ordinàries | 157.448 | | | (157.448) | | | | | | 0 |
| Dividends (o remuneracions als socis) | | | | (283.204) | | | | (177.180) | | (460.384) |
| Compra d'accions pròpies (Nota 22) | | | | | | (2.008.557) | | | | (2.008.557) |
| Venda o cancel·lació d'accions pròpies (Nota 22) | | | | | (703.738) | 2.014.029 | | | | 1.310.291 |
| Transferències entre components del patrimoni net | | | | 417.938 | (231.522) | | (419.170) | 232.754 | | 0 |
| Altres augments/disminucions del patrimoni net | | | 2.379 | (36.102) | (1.654) | | | | | (35.377) |
| Saldo de tancament 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 |

Les Notes 1 a 40 i els Annexos 1 a 6 adjunts formen part integrant de l'Estat Total de Canvis en el Patrimoni Net de l'exercici anual finalitzat el 31 de desembre de 2017.



ESTATS DE FLUXOS D'EFECTIU (MÈTODE INDIRECTE)

Exercicis anuals finalitzats el 31 de desembre de 2017 i 2016, en milers d'euros

CAIXABANK, SA

| | 2017 | 2016 (*) |
|--|--------------------|--------------------|
| A) FLUXOS D'EFECTIU DE LES ACTIVITATS D'EXPLOTACIÓ | 6.562.353 | 15.680.020 |
| Resultat del període | 1.428.131 | 1.035.077 |
| Ajustos per obtenir els fluxos d'efectiu de les activitats d'exploració | 1.545.970 | 1.315.226 |
| Amortització | 483.244 | 473.685 |
| Altres ajustos | 1.062.726 | 841.541 |
| Augment/(Disminució) net dels actius d'exploració | 6.093.290 | 18.257.571 |
| Actius financers mantinguts per negociar | 1.971.278 | (620.524) |
| Actius financers disponibles per a la venda | 868.814 | 2.477.798 |
| Préstecs i partides a cobrar | 3.232.993 | 13.423.042 |
| Altres actius d'exploració | 20.321 | 2.977.255 |
| Augment/(Disminució) net dels passius d'exploració | (2.658.190) | (5.029.002) |
| Passius financers mantinguts per negociar | (1.507.171) | 357.075 |
| Passius financers a cost amortitzat | 168.202 | (3.644.982) |
| Altres passius d'exploració | (1.319.221) | (1.741.095) |
| Cobraments/(Pagaments) per impost sobre els guanys | 153.152 | 101.148 |
| B) FLUXOS D'EFECTIU DE LES ACTIVITATS D'INVERSIÓ | (3.041.041) | (4.406.729) |
| Pagaments: | (3.838.487) | (5.899.490) |
| Actius tangibles | (244.783) | (227.869) |
| Actius intangibles | (129.898) | (108.783) |
| Inversions en negocis conjunts i associades | (47.923) | (1.419.457) |
| Altres unitats de negoci | (644.523) | 0 |
| Actius no corrents i passius que s'han classificat com a mantinguts per a la venda | (6.836) | (11.844) |
| Inversions mantingudes fins al venciment | (2.764.524) | (4.131.537) |
| Cobraments: | 797.446 | 1.492.761 |
| Actius tangibles | 95.186 | 50.721 |
| Inversions en negocis conjunts i associades | 1.236 | 382.498 |
| Actius no corrents i passius que s'han classificat com a mantinguts per a la venda | 701.024 | 1.059.542 |
| C) FLUXOS D'EFECTIU DE LES ACTIVITATS DE FINANÇAMENT | 2.303.628 | (4.582.238) |
| Pagaments: | (5.574.068) | (7.392.928) |
| Dividends (Nota 6) | (777.129) | (460.384) |
| Passius subordinats | (1.301.502) | 0 |
| Adquisició d'instruments de patrimoni propi (Nota 22) | (40) | (346) |
| Altres pagaments relacionats amb activitats de finançament | (3.495.397) | (6.932.198) |
| Cobraments: | 7.877.696 | 2.810.690 |
| Passius subordinats | 2.150.000 | 0 |
| Alienació d'instruments de patrimoni propi (Nota 22) | 2.696 | 1.310.690 |
| Altres cobraments relacionats amb activitats de finançament | 5.725.000 | 1.500.000 |
| D) EFECTE DE LES VARIACIONS DELS TIPUS DE CANVI | (2.316) | (1.317) |
| E) AUGMENT/(DISMINUCIÓ) NET DE L'EFECTIU I EQUIVALENTS (A+B+C+D) | 5.822.624 | 6.689.736 |
| F) EFECTIU I EQUIVALENTS A L'INICI DEL PERÍODE | 12.973.689 | 6.283.953 |
| G) EFECTIU I EQUIVALENTS AL FINAL DEL PERÍODE (E+F) | 18.796.313 | 12.973.689 |
| COMPONENTS DE L'EFECTIU I EQUIVALENTS AL FINAL DEL PERÍODE | | |
| Efectiu | 1.955.938 | 1.584.155 |
| Saldos equivalents a l'efectiu en bancs centrals | 16.403.415 | 10.909.339 |
| Altres actius financers | 436.960 | 480.195 |
| TOTAL EFECTIU I EQUIVALENTS AL FINAL DEL PERÍODE | 18.796.313 | 12.973.689 |

(*) Es presenta exclusivament a efectes comparatius.

Les Notes 1 a 40 i els Annexos 1 a 6 adjunts formen part integrant de l'Estat de Fluxos d'efectiu de l'exercici anual finalitzat el 31 de desembre de 2017.



Memòria de CaixaBank de l'exercici 2017

| ÍNDEX DE NOTES DE LA MEMÒRIA | PÀGINA |
|---|---------------|
| <u>1. Naturalesa de l'Entitat i altra informació</u> | 12 |
| <u>2. Principis, polítiques comptables i criteris de valoració aplicats</u> | 17 |
| 2.1. Participacions en empreses dependents, negocis conjunts i associades | 17 |
| 2.2. Instruments financers | 19 |
| 2.3. Cobertures comptables..... | 26 |
| 2.4. Reclassificació d'actius financers | 28 |
| 2.5. Actius que garanteixen operacions de finançament (<i>Asset Encumbrance</i>)..... | 29 |
| 2.6. Compensació d'actius i passius financers | 30 |
| 2.7. Baixa d'instruments financers | 31 |
| 2.8. Garanties financeres | 32 |
| 2.9. Deteriorament del valor dels actius financers | 33 |
| 2.10. Operacions de refinançament o reestructuració..... | 38 |
| 2.11. Operacions en moneda estrangera | 40 |
| 2.12. Reconeixement d'ingressos i despeses..... | 41 |
| 2.13. Fons d'inversió, fons de pensions i altres patrimonis gestionats | 42 |
| 2.14. Beneficis als empleats..... | 42 |
| 2.15. Impost sobre Beneficis..... | 45 |
| 2.16. Actius tangibles | 45 |
| 2.17. Actius intangibles..... | 47 |
| 2.18. Existències..... | 48 |
| 2.19. Actius no corrents i grups alienables d'elements classificats com a mantinguts per a la venda | 49 |
| 2.20. Arrendaments | 50 |
| 2.21. Actius contingents | 51 |
| 2.22. Provisions i passius contingents | 52 |
| 2.23. Estat de fluxos d'efectiu..... | 52 |
| 2.24. Estats de canvis en el patrimoni net. Part A) Estats d'ingressos i despeses reconeguts | 53 |
| 2.25. Estats de canvis en el patrimoni net. Part B) Estats totals de canvis en el patrimoni net | 53 |
| <u>3. Gestió del risc</u> | 54 |
| 3.1. Entorn i factors de risc | 54 |
| 3.2. Govern, gestió i control de riscos | 59 |
| 3.3. Risc de crèdit..... | 82 |
| 3.4. Risc de mercat..... | 117 |
| 3.5. Risc estructural de tipus..... | 123 |
| 3.6. Risc de liquiditat..... | 126 |
| 3.7. Risc operacional | 133 |
| 3.8. Risc de conducta i compliment | 138 |
| 3.9. Risc reputacional..... | 139 |
| 3.10. Risc legal i regulatori | 141 |
| 3.11. Situació recursos propis..... | 144 |
| <u>4. Gestió de la solvència</u> | 146 |
| <u>5. Distribució de resultats</u> | 151 |
| <u>6. Retribució a l'accionista i beneficis per acció</u> | 152 |
| <u>7. Combinacions de negocis i fusions</u> | 153 |
| <u>8. Retribucions del «personal clau de la direcció»</u> | 154 |
| <u>9. Efectiu, saldos en efectiu en bancs centrals i altres dipòsits a la vista</u> | 163 |
| <u>10. Actius i passius financers mantinguts per negociar</u> | 164 |



| | |
|--|------------|
| <u>11. Actius financers disponibles per a la venda</u> | 167 |
| <u>12. Préstecs i partides a cobrar</u> | 171 |
| 12.1. Valors representatius de deute | 172 |
| 12.2. Préstecs i bestretes | 172 |
| 12.3. Fons de deteriorament | 175 |
| <u>13. Inversions mantingudes fins al venciment</u> | 177 |
| <u>14. Derivats – Comptabilitat de cobertures (actiu i passiu)</u> | 178 |
| <u>15. Inversions en dependents, negocis conjunts i associades</u> | 180 |
| 15.1. Participacions en entitats del Grup | 180 |
| 15.2. Participacions en negocis conjunts | 181 |
| 15.3. Participacions en entitats associades | 183 |
| <u>16. Actius tangibles</u> | 187 |
| <u>17. Actius intangibles</u> | 190 |
| <u>18. Altres actius i passius</u> | 192 |
| <u>19. Actius no corrents i grups alienables d'elements que s'han classificat com a mantinguts per a la venda</u> | 193 |
| <u>20. Passius financers a cost amortitzat</u> | 196 |
| 20.1. Dipòsits d'entitats de crèdit | 196 |
| 20.2. Dipòsits de la clientela | 197 |
| 20.3. Valors representatius de deute emesos | 197 |
| 20.4. Altres passius financers | 203 |
| <u>21. Provisions</u> | 204 |
| 21.1. Pensions i altres obligacions definides postocupació | 205 |
| 21.2. Provisions per a altres retribucions als empleats a llarg termini i beneficis per terminació | 209 |
| 21.3. Provisions per a qüestions processals i litigis per impostos pendents | 211 |
| 21.4. Provisió per compromisos i garanties concedits | 211 |
| 21.5. Resta de provisions | 211 |
| <u>22. Patrimoni net</u> | 213 |
| 22.1. Fons propis | 213 |
| 22.2. Un altre resultat global acumulat | 215 |
| <u>23. Situació fiscal</u> | 216 |
| <u>24. Garanties i compromisos contingents concedits</u> | 224 |
| <u>25. Altra informació significativa</u> | 226 |
| 25.1. Operacions a compte de tercers | 226 |
| 25.2. Actius financers transferits | 226 |
| 25.3. Dipòsits de valors i serveis d'inversió | 231 |
| 25.4. Actius financers donats de baixa del balanç a causa del seu deteriorament | 232 |
| 25.5. Cèdules territorials | 232 |
| <u>26. Ingressos per interessos</u> | 234 |
| <u>27. Despeses per interessos</u> | 235 |
| <u>28. Rendiment d'instruments de capital</u> | 236 |
| <u>29. Comissions</u> | 237 |
| <u>30. Guanys o pèrdues per actius i passius financers</u> | 238 |
| <u>31. Altres ingressos i despeses d'explotació</u> | 239 |
| <u>32. Despeses de personal</u> | 239 |
| <u>33. Altres despeses d'administració</u> | 242 |



| | |
|--|-----|
| <u>34. Deteriorament del valor o reversió del deteriorament d'actius financers no valorats a valor raonable amb canvi en resultats</u> | 245 |
| <u>35. Deteriorament del valor o reversió del deteriorament del valor d'actius no financers</u> | 246 |
| <u>36. Guanys o pèrdues en donar de baixa en comptes actius no financers i participacions (net)</u> | 247 |
| <u>37. Guanys o pèrdues procedents d'actius no corrents i grups alienables d'elements classificats com a mantinguts per a la venda no admissibles com a operacions interrompudes</u> | 248 |
| <u>38. Operacions amb parts vinculades</u> | 249 |
| <u>39. Informació requerida per la Llei del Mercat Hipotecari</u> | 254 |
| <u>40. Altres requeriments d'informació</u> | 260 |
| 40.1. Medi ambient | 260 |
| 40.2. Serveis d'atenció al client | 260 |
| <u>Annex 1 – Participacions de CaixaBank en societats dependents del Grup CaixaBank</u> | 262 |
| <u>Annex 2 – Participacions en negocis conjunts de CaixaBank</u> | 269 |
| <u>Annex 3 – Participacions de CaixaBank en societats associades del Grup CaixaBank</u> | 270 |
| <u>Annex 4 – Deduccions de l'Impost sobre Societats per reinversió de beneficis</u> | 276 |
| <u>Annex 5 – Notificacions sobre adquisició i venda de participacions en el capital en l'exercici 2017</u> | 277 |
| <u>Annex 6 – Relació d'agents</u> | 278 |
| <u>Proposta d'aplicació del resultat de CaixaBank</u> | 279 |



Memòria corresponent a l' exercici anual finalitzat el 31 de desembre de 2017

CAIXABANK, SA

D'acord amb la normativa vigent sobre contingut dels comptes anuals, aquesta Memòria completa amplia i comenta el balanç, el compte de pèrdues i guanys, l'estat de canvis en el patrimoni net i l'estat de fluxos d'efectiu, i forma amb ells una unitat, amb l'objectiu de mostrar la imatge fidel del patrimoni i de la situació financera de CaixaBank a 31 de desembre de 2017, com també dels resultats de les seves operacions, dels canvis en el patrimoni net i dels fluxos d'efectiu, que s'han produït en l'exercici anual acabat en aquesta data.

1. Naturalesa de l'Entitat i altra informació

Naturalesa de la Societat

CaixaBank, SA (d'ara endavant, CaixaBank o l'Entitat), amb NIF A08663619 i domicili social i fiscal a València, al carrer Pintor Sorolla, 2-4 (fins al 6 d'octubre de 2017, a Barcelona, a l'avinguda Diagonal, 621), és l'entitat sorgida del procés de transformació de Critería CaixaCorp, SA que va culminar amb la inscripció de CaixaBank en el Registre d'Entitats de Crèdit del Banc d'Espanya el dia 30 de juny de 2011 i l'inici de la seva cotització en borsa, ja com a entitat de crèdit, des de l'endemà, 1 de juliol de 2011.

En data 26 de setembre de 2017, i entrant en vigor des d'aquest mateix dia, el Consell de Govern del Banc Central Europeu va considerar, partint del compliment de les condicions establertes a l'article 26, apartat 8, del Reglament (UE) núm. 1024/2013 del Consell, que CriteríaCaixa ja no exerceix control o una influència significativa dominant sobre CaixaBank, i en conseqüència, ja no és l'empresa matriu del conglomerat financer. En aquest sentit, CaixaBank ha passat a ser l'empresa matriu del conglomerat financer integrat per les entitats del grup que tenen la condició de regulades. CaixaBank es classifica com a entitat supervisada significativa i forma, juntament amb les entitats de crèdit del seu Grup, un grup supervisat significatiu del qual CaixaBank és l'entitat al màxim nivell de consolidació prudencial.

L'objecte social de CaixaBank consisteix principalment en:

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

Com a entitat bancària cotitzada, CaixaBank està subjecta a la supervisió del Banc Central Europeu, del Banc d'Espanya i de la Comissió Nacional del Mercat de Valors (CNMV).



Bases de presentació

Els comptes anuals adjunts han estat formulats pel Consell d'Administració de la Societat de conformitat amb el marc normatiu d'informació financera que resulta d'aplicació a la Societat a 31 de desembre de 2017 i, en particular, dels principis i criteris comptables que conté, que són els que estableix la Circular 4/2004 del Banc d'Espanya tenint en compte les seves successives modificacions (d'ara endavant, la Circular) en vigor a l'anterior data, el Codi de Comerç, així com la resta de la normativa mercantil aplicable.

La Circular 4/2004 constitueix l'adaptació al sector de les entitats de crèdit espanyoles de les Normes Internacionals d'Informació Financera, adoptades per la Unió Europea mitjançant Reglaments Comunitaris, d'acord amb el Reglament 1606/2002 del Parlament Europeu i del Consell, de 19 de juliol de 2002, relatiu a l'aplicació de les Normes Internacionals de Comptabilitat en vigor a 31 de desembre de 2017.

En data 6 de desembre de 2017, es va publicar la Circular 4/2017, de 27 de novembre, del Banc d'Espanya, per entitats de crèdit, sobre normes d'informació financera pública i reservada i models d'estats financers. Aquesta nova circular incorpora a l'ordenament espanyol, com a principals aspectes, els nous models de deteriorament d'actius financers, basats en la pèrdua esperada de la NIIF 9 «Instruments financers», i de reconeixement d'ingressos ordinaris diferents dels procedents d'instruments financers, previstos a la NIIF 15 «Ingressos d'activitats ordinàries procedents de contractes amb clients».

La Circular 4/2017 ha entrat en vigor l'1 de gener de 2018 i resulta d'aplicació als comptes anuals individuals de CaixaBank, i des d'aquesta data queda derogada la Circular 4/2004, de 22 de desembre.

Els comptes anuals adjunts s'han preparat a partir dels registres de comptabilitat mantinguts per CaixaBank. En la seva elaboració s'han aplicat els principis i les polítiques comptables i els criteris de valoració definits per la Circular, descrits a la Nota 2, de manera que mostren la imatge fidel del patrimoni i de la situació financera i dels resultats de la Societat i dels fluxos d'efectiu produïts durant l'exercici corresponent. No s'ha aplicat cap criteri que suposi una diferència respecte a aquests i que tingui un impacte material.

Així mateix, els models de presentació d'estats financers utilitzats en els comptes anuals adjunts són els establerts en la Circular.

Els estats financers individuals de CaixaBank adjunts no reflecteixen les variacions patrimonials que resultarien d'aplicar criteris de consolidació global o pel mètode de la participació, segons que correspongui, a les participacions en el capital de societats dependents, negocis conjunts i associades, d'acord amb la normativa vigent que regula la consolidació. El 22 de febrer de 2018 s'han formulat els estats financers consolidats a 31 de desembre de 2017 del Grup CaixaBank que recullen les variacions esmentades, de conformitat amb les Normes Internacionals d'Informació Financera (NIIF) adoptades per la Unió Europea.

A continuació es presenten el patrimoni net consolidat i el total d'actius consolidats del Grup CaixaBank corresponents a 31 de desembre de 2017 i 2016.

Patrimoni net i total actius

(Milers d'euros)

| | 31-12-2017 | 31-12-2016 |
|-----------------------------------|--------------------|--------------------|
| Patrimoni net | 24.683.281 | 23.555.562 |
| Fons propis | 24.203.895 | 23.399.819 |
| Un altre resultat global acumulat | 45.366 | 126.621 |
| Interessos minoritaris | 434.020 | 29.122 |
| Total Actiu | 383.186.163 | 347.927.262 |



Les xifres es presenten en milers d'euros, llevat que s'indiqui explícitament que es fa servir una altra unitat monetària. Determinada informació financera d'aquesta memòria ha estat arrodonida i, consegüentment, les xifres mostrades com a totals en aquest document poden variar lleugerament de l'operació aritmètica exacta de les xifres anteriors.

D'altra banda, a l'hora de determinar la informació que s'ha de revelar en aquests estats financers anuals, s'ha tingut en compte la seva importància relativa en relació amb el mateix període comptable anual.

Responsabilitat de la informació i estimacions efectuades

Els comptes anuals de CaixaBank corresponents a l'exercici 2017 han estat formulats pel Consell d'Administració en la reunió celebrada el 22 de febrer de 2018. Aquests comptes anuals estan pendents d'aprovació per part de la Junta General d'Accionistes de la Societat. No obstant això, el Consell d'Administració de CaixaBank espera que siguin aprovats sense modificacions. Els comptes anuals de CaixaBank corresponents a l'exercici 2016 van ser aprovats en la Junta General d'Accionistes celebrada el 6 d'abril de 2017.

En l'elaboració dels comptes anuals s'han utilitzat judicis, estimacions i assumpcions efectuades pels Administradors de CaixaBank per quantificar alguns actius, passius, ingressos, despeses i compromisos que hi figuren registrats. Aquestes estimacions es refereixen principalment a:

- El valor raonable de determinats actius i passius financers (Nota 2.2)
- El criteri d'imputació temporal en el compte de resultats dels ingressos obtinguts per activitats accessòries prestades per CaixaBank (Nota 2.12).
- Les pèrdues per deteriorament de determinats actius financers i del valor raonable de les garanties associades a aquests actius (Notes 11 a 13).
- La valoració de les participacions en entitats del Grup, negocis conjunts i associades (Nota 15).
- La vida útil i les pèrdues per deteriorament dels actius tangibles i actius intangibles (Notes 16 i 17).
- La valoració dels fons de comerç i dels actius intangibles (Nota 2.17 i 17).
- Les pèrdues per deteriorament dels actius no corrents i grups alienables d'elements que s'han classificat com a mantinguts per a la venda (Nota 19).
- Les hipòtesis actuàries utilitzades en el càlcul de passius i compromisos postocupació (Nota 21).
- La valoració de les provisions necessàries per a la cobertura de contingències laborals, legals i fiscals (Nota 21).
- La despesa de l'impost de societats determinat sobre el tipus impositiu esperat a final d'any i l'activació dels crèdits fiscals i la seva recuperabilitat (Nota 23).

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

Comparació de la informació

Les xifres corresponents a l'exercici anual de 2016 incloses en els Comptes Anuals adjuntes de l'exercici 2017 es presenten únicament i exclusivament a efectes comparatius.



Estacionalitat de les transaccions

Les activitats de CaixaBank no tenen un caràcter cíclic o estacional rellevant. No obstant això, determinats gravàmens i taxes es registren com a despesa quan sorgeix l'obligació partint de la regulació que els resulta d'aplicació. En aquest sentit, la Societat registra l'1 de gener de cada any l'Impost sobre Béns Immobles, mentre que les aportacions al Fons de Garantia de Dipòsits (FGD) i al Fons Únic de Resolució (FUR) es registren una vegada rebuda la comunicació que determina l'import de la contribució a cada fons.

Respecte al FUR, la Societat va registrar el mes d'abril de 2017 la contribució d'aquest exercici per un import de 88 milions d'euros, 75 milions d'euros dels quals s'han reconegut al compte de pèrdues i guanys sota l'epígraf «Altres despeses d'explotació» i 13 milions d'euros, sota l'epígraf «Préstecs i partides a cobrar», en haver optat la Societat per materialitzar el 15% de la contribució mitjançant compromisos de pagament irrevocables per als quals s'ha lliurat col·lateral en efectiu (la contribució de l'exercici 2016 va ser de 87 milions d'euros, 74 milions d'euros dels quals es van registrar en el compte de pèrdues i guanys sota l'epígraf «Altres despeses d'explotació» i 13 milions d'euros, sota l'epígraf «Préstecs i partides a cobrar»). Les contribucions ordinàries de les entitats es fan prenent en consideració (i) la proporció que l'entitat representi sobre el total agregat de les entitats, en termes de passius totals, exclosos els recursos propis i l'import garantit de dipòsits, i (ii) el perfil de risc de cada entitat, que inclou una avaluació de la probabilitat de ser objecte de resolució, la complexitat de la seva estructura i resolubilitat, i indicadors de la situació financera i nivell de risc entre d'altres.

En el cas del FGD, la Societat va registrar el mes d'octubre de 2017 l'aportació d'aquest exercici per un import de 214 milions d'euros en el compte de pèrdues i guanys sota l'epígraf «Altres despeses d'explotació» (l'aportació de l'exercici 2016 va ser de 187 milions d'euros). En la seva sessió del 19 de juliol de 2017, la Comissió Gestora del Fons va acordar fixar l'aportació anual al compartiment de garantia de dipòsits en l'1,8 per mil de la base de càlcul dels dipòsits efectivament garantits (davant l'1,6 per mil de l'exercici 2016). Els dipòsits garantits de menys de 100.000 euros mantenen la garantia directa del Fons de Garantia de Dipòsits, i a més, comptaran amb un tractament preferent màxim en la jerarquia de creditors. Les aportacions anuals de les entitats al compartiment de garantia de dipòsits s'ajusten en funció del seu perfil de risc, segons el mètode de càlcul desenvolupat pel Banc d'Espanya.

Participacions en el capital d'entitats de crèdit

CaixaBank no manté, a 31 de desembre de 2017, cap participació directa igual o superior al 5% del capital o dels drets de vot en entitats de crèdit diferent de les participacions en societats dependents i associades que es detallen als Annexos 1 i 3. No hi ha cap entitat de crèdit espanyola o estrangera, o grup en què s'integri una entitat de crèdit, que tingui una participació igual o superior al 5% del capital o dels drets de vot d'alguna de les entitats de crèdit que són societats dependents del Grup CaixaBank.

Coefficient de reserves mínimes

Durant tot l'exercici 2017, CaixaBank ha complert els mínims exigits per la normativa aplicable per a aquest coeficient.

Presència de control sobre Banco BPI

En data 16 de gener de 2017, la Comissió del Mercat de Valors Mobiliaris de Portugal va registrar el fullet de l'OPA de CaixaBank sobre BPI a 1,134 euros per acció, i el període d'acceptació d'aquesta OPA es va obrir en data de finalització el 7 de febrer de 2017. Després de l'obtenció de les autoritzacions necessàries i del tancament del període d'acceptació de l'OPA, aquesta operació ha permès a CaixaBank assolir un



84,51% de participació en BPI. El desemborsament efectuat pel 39,01% de capital social adquirit a través de l'OPA ha sigut de 645 milions d'euros.

La presa de control sobre Banco BPI ha suposat un canvi en la naturalesa de la inversió d'aquesta participació, que ha passat d'inversió associada a inversió en empreses del Grup (vegeu Nota 15).

Fets posteriors

Emissions de valors representatius de deute

En data 3 de gener de 2018, CaixaBank ha dut a terme una emissió de cèdules hipotecàries a llarg termini. Aquesta nova emissió a 10 anys, per un import de 1.000 milions d'euros, s'ha col·locat a un nivell de 22 punts bàsics sobre el *midswap*. El cupó ha quedat establert en l'1%. També s'ha reobert l'emissió de cèdules hipotecàries a 15 anys del juliol de 2017 per ampliar-la en 375 milions d'euros, i ha fixat el nou import d'aquesta referència en 750 milions d'euros. En aquest cas, el preu s'ha establert en 32 punts bàsics sobre el *midswap*.

Adicionalment, en data 10 de gener de 2018 s'ha efectuat una emissió de deute sènior per un import de 1.000 milions d'euros a cinc anys i tres mesos amb cupó del 0,75% (*midswap* + 0,48%).



2. Principis, polítiques comptables i criteris de valoració aplicats

A continuació s'indiquen els principis i les polítiques comptables i els de valoració aplicats de manera específica a CaixaBank amb les indicacions quantitatives i qualitatives que s'han considerat oportunes:

2.1. Participacions en empreses dependents, negocis conjunts i associades

CaixaBank considera entitats dependents aquelles sobre les quals té capacitat per exercir-ne el control. Aquesta capacitat de control es manifesta quan:

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

Generalment, els drets de vot proporcionen el poder per dirigir les activitats rellevants d'una entitat participada. Per al seu còmput, es tenen en compte tots els drets de vot, directes i indirectes, inclosos els potencials, com, per exemple, opcions de compra adquirides sobre instruments de capital de la participada. En determinades situacions, es pot tenir el poder per dirigir les activitats sense tenir la majoria dels drets de vot, com en els casos en què la resta de drets de vot està molt dispersa, i es disposi de més drets que qualsevol altre tenidor, o quan contractualment s'hagin formalitzat acords amb altres tenidors per a la cessió dels seus vots.

Quan és difícil determinar si es disposa de suficients drets per obtenir el poder sobre una entitat participada, es valora si de manera unilateral es té la capacitat pràctica per dirigir-ne les activitats rellevants. Entre aquestes activitats rellevants, hi ha les financeres, les operatives o les relacionades amb el nomenament i la remuneració dels òrgans de direcció, entre d'altres.

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

Les participacions en negocis conjunts es valoren per aplicació del mètode de la participació, és a dir, per la fracció del net patrimonial que representa la participació de cada entitat en el seu capital una vegada considerats els dividendes que se n'han percebut i altres eliminacions patrimonials.

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

Excepcionalment, no tenen la consideració d'entitats associades les entitats en què es mantenen drets de vot en l'entitat participada superiors al 20%, però en què es pot demostrar clarament que aquesta



influència no existeix, i, per tant, CaixaBank no té el poder d'intervenir en les polítiques financeres i operatives. Partint d'aquests criteris, a 31 de desembre de 2017 i 2016, CaixaBank manté algunes inversions, d'importos poc significatius, amb unes participacions superiors al 20% i inferiors al 50%, classificades com a actius financers disponibles per a la venda.

Les inversions més representatives en les quals es té influència significativa amb un percentatge inferior al 20% són les següents:

- Erste Group Bank AG (Erste): la relació amb aquesta participada es va iniciar el 2008 i es considera com a entitat associada. Hi ha un acord de soci preferent entre l'accionista de control d'Erste (la Fundació Erste) i CaixaBank que formalitza el caràcter amistós i l'orientació a llarg termini de la inversió, un altre acord de cooperació empresarial i comercial entre Erste i CaixaBank i un acord de col·laboració entre la Fundació Erste i "la Caixa".

De conformitat amb l'esmentat acord de soci preferent, CaixaBank té dret a designar un conseller en el Consell de Vigilància d'Erste. El desembre de 2014, CaixaBank va reforçar el seu acord estratègic amb la Fundació Erste mitjançant una modificació a l'acord de soci preferent. De conformitat amb el nou acord, CaixaBank té dret a designar un segon conseller en el Consell de Vigilància d'Erste. Segons el mateix acord, CaixaBank votarà en la Junta General d'Accionistes en el mateix sentit que la Fundació Erste pel que fa únicament a l'elecció de membres del Consell de Vigilància. Amb aquest acord, CaixaBank va entrar a formar part del grup de socis estables del banc austríac, juntament amb un grup de caixes austríaques i algunes de les seves fundacions, i el *holding* WSW, i conjuntament mantenen una participació de prop del 30% del capital. A 31 de desembre de 2017, la participació de CaixaBank és del 9,92%.

- Repsol, SA (Repsol): CaixaBank, amb una participació, a 31 de desembre de 2017, del 9,64%, actualment és l'accionista majoritari de Repsol i ha ocupat històricament des de la seva fundació una posició rellevant en el seu accionariat i en el seu Consell d'Administració. El President de CaixaBank és membre del Consell d'Administració de Repsol, de la Comissió de Nomenaments i de la Comissió de Sostenibilitat. El Conseller Delegat de CaixaBank és conseller, Vicepresident primer, membre de la Comissió Delegada i de la Comissió de Retribucions de Repsol.

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

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

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

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

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



2.2. Instruments financers

Classificació dels actius i passius financers

Els actius financers es presenten en el balanç en les diferents categories en què es classifiquen a l'efecte de la seva gestió i valoració: «Actius financers mantinguts per negociar», «Actius financers designats a valor raonable amb canvis en resultats», «Actius financers disponibles per a la venda», «Préstecs i partides a cobrar» i «Inversions mantingudes fins al venciment», llevat que s'hagin de presentar com a «Actius no corrents classificats com a mantinguts per a la venda» o corresponguin a «Efectiu, saldos en efectiu en bancs centrals i altres dipòsits a la vista», «Canvis del valor raonable dels elements coberts d'una cartera amb cobertura del risc de tipus d'interès» o «Derivats – Comptabilitat de cobertures», que es presenten de forma independent.

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

Actius i passius financers mantinguts per negociar: aquesta cartera està integrada principalment pels actius i passius financers adquirits o emesos amb la intenció de dur-los a terme a curt termini o que formen part d'una cartera d'instruments financers, identificats i gestionats conjuntament, per a la qual hi ha evidència d'actuacions recents dirigides a obtenir guanys a curt termini. També es consideren passius financers mantinguts per negociar les posicions curtes de valors com a conseqüència de vendes d'actius adquirits temporalment amb pacte de retrocessió no opcional o de valors rebuts en préstec. Finalment, es consideren com a actius o passius financers mantinguts per negociar els derivats actius i passius que no compleixen amb la definició de contracte de garantia financera ni han estat designats com a instruments de cobertura.

Actius i passius financers designats a valor raonable amb canvis en resultats: s'inclouen, si escau, aquells instruments financers designats per CaixaBank en el seu reconeixement inicial, com per exemple els actius o passius financers híbrids que s'han de valorar íntegrament pel seu valor raonable o amb derivats financers per reduir l'exposició a variacions en el valor raonable, o es gestionen conjuntament amb passius financers i derivats a fi de reduir l'exposició global al risc de tipus d'interès. En general, en aquesta categoria s'hi inclouen tots aquells actius o passius financers que, en ser-hi classificats, s'eliminen o es redueixen significativament incoherències en el seu reconeixement o valoració (asimetries comptables). Els instruments financers d'aquesta categoria hauran d'estar sotmesos, permanentment, a un sistema de mesurament, gestió i control de riscos i resultats, integrat i consistent, que permeti comprovar que el risc es redueix efectivament. Els actius i els passius financers només es poden incloure en aquesta cartera en la data d'adquisició o quan s'originen.

Actius financers disponibles per a la venda: està integrada pels valors representatius de deute i instruments de patrimoni que no s'han classificat en altres categories.

Préstecs i partides a cobrar: inclou el finançament atorgat a tercers amb origen en les activitats típiques de crèdit i préstec fetes per CaixaBank, els deutes contrets amb CaixaBank dels compradors de béns i els usuaris dels serveis que presta i pels valors representatius de deute que no tenen un preu cotitzat en un mercat actiu.

Inversions mantingudes fins al venciment: recull els valors representatius de deute negociats en un mercat actiu, o aquells per als quals es pot estimar un valor raonable de forma fiable fins i tot sense estar cotitzats en un mercat actiu, amb venciment fix i fluxos d'efectiu d'import determinat o determinable, que es té la intenció i la capacitat demostrada de conservar en cartera fins que vencin.



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

Valoració dels instruments financers i registre de les variacions sorgides en la seva valoració posterior

Tots els instruments financers es registren inicialment pel seu valor raonable, que, si no hi ha evidència en contra, és el preu de la transacció.

Posteriorment, en una data determinada, el valor raonable d'un instrument financer correspon a l'import pel qual podria ser lliurat, si es tracta d'un actiu, o liquidat, si es tracta d'un passiu, en una transacció efectuada entre parts interessades, informades en la matèria, que actuïn en condicions d'independència mútua. La referència més objectiva del valor raonable d'un instrument financer és el preu que es pagaria per ell en un mercat actiu, transparent i profund, per la qual cosa s'agafa el preu de cotització o preu de mercat.

Quan no hi hagi preu de mercat, per estimar-ne el valor raonable es recorre al preu de transaccions recents d'instruments anàlegs i, en cas que no n'hi hagi, a models de valoració suficientment contrastats i reconeguts per la comunitat financera internacional, considerant les característiques específiques de l'instrument que s'ha de valorar i, molt especialment, els diferents tipus de risc associat a aquest.

Excepte en els derivats de negociació, totes les variacions en el valor dels instruments financers per raó de la meritació d'interessos i conceptes assimilats es registren en el compte de pèrdues i guanys de l'exercici en què es va produir la meritació. Els dividends percebuts d'altres societats es registren en el compte de pèrdues i guanys de l'exercici en què neix el dret a percebre'ls.

Les variacions en les valoracions que es produeixin després del registre inicial per causes diferents de les esmentades en el paràgraf anterior es tracten com es descriu a continuació, en funció dels tipus dels actius i passius financers:

- Els instruments financers inclosos en «Actius financers mantinguts per negociar», «Actius financers designats a valor raonable amb canvis en resultats», «Passius financers mantinguts per negociar» i «Passius financers designats a valor raonable amb canvis en resultats» es valoren inicialment pel seu valor raonable i, posteriorment, les variacions que s'hi produeixen es registren amb contrapartida en el compte de pèrdues i guanys.
- Per la seva banda, els instruments financers inclosos en «Actius financers disponibles per a la venda» es valoren inicialment pel seu valor raonable i, posteriorment, les variacions que s'hi produeixen, netes del seu impacte fiscal, es registren amb contrapartida als epígrafs «Patrimoni net. Un altre resultat global acumulat – Elements que es poden reclassificar en resultats – Actius financers disponibles per a la venda» i «Patrimoni net. Un altre resultat global acumulat – Elements que es poden reclassificar en resultats – Conversió de divises» del balanç.
- Els derivats es registren en el balanç pel seu valor raonable. En el moment de la seva contractació, i llevat de prova en contra, el preu de transacció és el seu valor raonable i es registren com un actiu si aquest és positiu o com un passiu si és negatiu. En cas que en el moment de la contractació el seu preu difereixi del seu valor raonable, la diferència es registra immediatament en el compte de pèrdues i guanys per als derivats classificats en els nivells 1 i 2 de la jerarquia de valor raonable (vegeu l'apartat «Valor raonable dels instruments financers» d'aquesta mateixa Nota).

Els canvis posteriors del valor raonable dels derivats es registren en el compte de pèrdues i guanys, llevat de si es tracta de derivats de comptabilitat de cobertura de fluxos d'efectiu que es registren a



l'epígraf «Patrimoni net. Un altre resultat global acumulat – Elements que es poden reclassificar en resultats – Derivats de cobertura. Cobertures de fluxos d'efectiu» del patrimoni net.

Els derivats implícits en altres instruments financers o en altres contractes es registren separatament com a derivats quan els seus riscos i característiques no estan estretament relacionats amb els de l'instrument o contracte principal, i sempre que es pugui donar un valor raonable fiable al derivat implícit considerat de forma independent.

- Els instruments financers inclosos a la cartera de «Préstecs i partides a cobrar» i «Passius financers a cost amortitzat» es valoren al seu cost amortitzat. El cost amortitzat és el cost d'adquisició corregit, en més o en menys segons el cas, pels reemborsaments de principal i la part imputada en el compte de pèrdues i guanys, mitjançant la utilització del mètode del tipus d'interès efectiu, de la diferència entre l'import inicial i el valor de reemborsament al venciment. A més, el cost amortitzat es minora per l'import de les correccions de valor motivades pel deteriorament experimentat pels actius.

El tipus d'interès efectiu és el tipus d'actualització que iguala exactament el valor inicial d'un instrument financer amb els fluxos d'efectiu estimats per tots els conceptes fins al venciment o la cancel·lació. Per als instruments financers a tipus d'interès fix, el tipus d'interès efectiu coincideix amb el tipus d'interès contractual més, si escau, les comissions i els costos de transacció que formen part del rendiment financer. En el cas que aquest tipus d'interès fix sigui contingent, la Societat l'incorpora a l'estimació del tipus d'interès efectiu només si és altament probable la consecució de l'esdeveniment desencadenant. Per calcular el tipus d'interès efectiu dels instruments financers a tipus d'interès variable, s'utilitza el tipus d'interès variable com si fos fix fins a la propera revisió del tipus d'interès de referència.

Valor raonable dels instruments financers

Tots els instruments financers es classifiquen en un dels nivells següents en funció de la metodologia utilitzada en l'obtenció del valor raonable:

- Nivell 1: a partir de preus cotitzats en mercats actius.
- Nivell 2: mitjançant tècniques de valoració en les quals les hipòtesis considerades corresponen a dades de mercat observables directament o indirectament, o preus cotitzats en mercats actius per a instruments similars.
- Nivell 3: mitjançant tècniques de valoració en les quals algunes de les hipòtesis significatives no estan recolzades en dades directament observables en el mercat.

A continuació es presenta a 31 de desembre de 2017 i 2016 el valor raonable dels instruments financers en funció del seu mètode de càlcul, així com el seu corresponent valor en llibres:



Valor raonable d'actius financers

(Milers d'euros)

| | 31-12-2017 | | | | | 31-12-2016 | | | | |
|--|--------------------|--------------------|-------------------|-------------------|--------------------|--------------------|--------------------|-------------------|-------------------|--------------------|
| | Valor en llibres | Total | Valor raonable | | | Valor en llibres | Total | Valor raonable | | |
| | | | Nivell 1 | Nivell 2 | Nivell 3 | | | Nivell 1 | Nivell 2 | Nivell 3 |
| Actius financers mantinguts per negociar (Nota 10) | 16.124.866 | 16.124.866 | 1.332.897 | 14.791.969 | 0 | 18.096.145 | 18.096.145 | 2.104.647 | 15.991.498 | 0 |
| Derivats | 14.804.098 | 14.804.098 | 12.582 | 14.791.516 | 0 | 16.004.290 | 16.004.290 | 14.693 | 15.989.597 | |
| Instrumentos de patrimoni | 268.242 | 268.242 | 268.242 | | | 294.923 | 294.923 | 294.923 | | |
| Valors representatius de deute | 1.052.526 | 1.052.526 | 1.052.073 | 453 | 0 | 1.796.932 | 1.796.932 | 1.795.031 | 1.901 | |
| Actius financers designats a valor raonable amb canvis en resultats | 116 | 116 | 116 | | | 0 | 0 | | | |
| Actius financers disponibles per a la venda (Nota 11) | 16.192.506 | 16.192.506 | 15.637.274 | 247.403 | 307.829 | 17.350.445 | 17.350.445 | 16.545.046 | 360.424 | 444.975 |
| Instrumentos de patrimoni | 2.473.837 | 2.473.837 | 2.166.032 | | 307.805 | 2.798.772 | 2.798.772 | 2.359.123 | | 439.649 |
| Valors representatius de deute | 13.718.669 | 13.718.669 | 13.471.242 | 247.403 | 24 | 14.551.673 | 14.551.673 | 14.185.923 | 360.424 | 5.326 |
| Préstecs i partides a cobrar (Nota 12) | 213.261.388 | 229.189.471 | 0 | 256.983 | 228.932.488 | 217.279.927 | 234.732.814 | 0 | 332.324 | 234.400.490 |
| Valors representatius de deute | 1.374.602 | 1.396.089 | 0 | 256.983 | 1.139.106 | 1.032.770 | 1.038.160 | | 332.324 | 705.836 |
| Préstecs i bestretes | 211.886.786 | 227.793.382 | 0 | 0 | 227.793.382 | 216.247.157 | 233.694.654 | 0 | 0 | 233.694.654 |
| Entitats de crèdit | 6.927.325 | 7.503.895 | 0 | 0 | 7.503.895 | 7.096.315 | 7.733.260 | | | 7.733.260 |
| Clientela | 204.959.461 | 220.289.487 | 0 | 0 | 220.289.487 | 209.150.842 | 225.961.394 | | | 225.961.394 |
| Inversions mantingudes fins al venciment (Nota 13) | 11.070.175 | 11.192.288 | 9.521.219 | 1.671.069 | 0 | 8.305.651 | 8.409.603 | 6.138.097 | 2.271.506 | |
| Derivats – Comptabilitat de cobertures (Nota 14) | 2.645.873 | 2.645.873 | 0 | 2.645.873 | 0 | 3.100.597 | 3.100.597 | | 3.100.597 | |
| Total | 259.294.924 | 275.345.120 | 26.491.506 | 19.613.297 | 229.240.317 | 264.132.765 | 281.689.604 | 24.787.790 | 22.056.349 | 234.845.465 |

Valor raonable de passius financers

(Milers d'euros)

| | 31-12-2017 | | | | | 31-12-2016 | | | | |
|--|--------------------|--------------------|-------------------|-------------------|--------------------|--------------------|--------------------|-------------------|-------------------|--------------------|
| | Valor en llibres | Total | Valor raonable | | | Valor en llibres | Total | Valor raonable | | |
| | | | Nivell 1 | Nivell 2 | Nivell 3 | | | Nivell 1 | Nivell 2 | Nivell 3 |
| Passius financers mantinguts per negociar (Nota 10) | 15.213.577 | 15.213.577 | 777.069 | 14.436.508 | 0 | 16.720.748 | 16.720.748 | 944.174 | 15.776.574 | 0 |
| Derivats | 14.469.285 | 14.469.285 | 32.777 | 14.436.508 | 0 | 15.823.009 | 15.823.009 | 46.435 | 15.776.574 | |
| Posicions curtes | 744.292 | 744.292 | 744.292 | 0 | | 897.739 | 897.739 | 897.739 | 0 | |
| Passius financers a cost amortitzat (Nota 20) | 261.753.290 | 262.584.621 | 28.496.513 | 0 | 234.088.108 | 258.507.103 | 260.059.134 | 26.657.824 | 0 | 233.401.310 |
| Dipòsits | 230.508.106 | 229.774.336 | 0 | 0 | 229.774.336 | 230.141.295 | 230.083.226 | 0 | 0 | 230.083.226 |
| Bancs centrals | 29.685.311 | 29.832.380 | 0 | 0 | 29.832.380 | 30.029.382 | 30.067.713 | | | 30.067.713 |
| Entitats de crèdit | 8.964.624 | 8.918.538 | 0 | 0 | 8.918.538 | 5.789.101 | 5.783.259 | | | 5.783.259 |
| Clientela | 191.858.171 | 191.023.418 | 0 | 0 | 191.023.418 | 194.322.812 | 194.232.254 | | | 194.232.254 |
| Valors representatius de deute emesos | 27.385.271 | 28.950.372 | 28.496.513 | 0 | 453.859 | 25.628.858 | 27.238.958 | 26.657.824 | | 581.134 |
| Altres passius financers | 3.859.913 | 3.859.913 | 0 | 0 | 3.859.913 | 2.736.950 | 2.736.950 | | | 2.736.950 |
| Derivats – Comptabilitat de cobertures (Nota 14) | 723.289 | 723.289 | 0 | 723.289 | 0 | 625.544 | 625.544 | | 625.544 | |
| Total | 277.690.272 | 278.521.603 | 29.273.698 | 15.159.797 | 234.088.108 | 275.853.395 | 277.405.426 | 27.601.998 | 16.402.118 | 233.401.310 |



Procés de determinació del valor raonable

El procés de determinació del valor raonable establert en l'Entitat assegura que els actius i els passius són valorats adequadament. S'ha establert una estructura de comitès en què es basa el procés de proposta i aprovació per a la contractació d'instruments financers en el mercat. Els *inputs* de mercat i altres paràmetres i metodologies de valoració i quantificació de riscos, així com els condicionants del registre de les operacions i possibles impactes de caràcter comptable, jurídic o fiscal, són objecte d'anàlisi per part de les àrees responsables i de manera prèvia a l'autorització. Els aspectes associats a la valoració d'instruments derivats i instruments de renda fixa són responsabilitat d'una unitat independent, organitzativament situada a l'Àrea de Riscos de CaixaBank, que comunica les decisions adoptades a l'entorn de gestió on el nou producte hagi de ser objecte de contractació. Sense cap menyscabament de l'autonomia i independència en la seva presa de decisions respecte de l'exercici de la funció de valoració i quantificació de riscos, aquesta anàlisi comporta un procés de contrast, conciliació i, en la mesura que es pugui, de consens amb les Àrees de negoci.

Per a CaixaBank, la majoria d'instruments financers registrats com a actius financers disponibles per a la venda tenen com a referència objectiva per a la determinació del seu valor raonable les cotitzacions de mercats actius (Nivell 1) i, per tant, per determinar-ne el valor raonable s'utilitza el preu que se'n pagaria en un mercat organitzat, transparent i profund («el preu de cotització» o «el preu de mercat»). S'inclouen en aquest nivell, de manera general, els valors representatius de deute amb mercat líquid, els instruments de capital cotitzat i els derivats negociats en mercats organitzats, així com els fons d'inversió.

Respecte dels instruments classificats en el Nivell 2 per als quals no hi ha un preu de mercat, el valor raonable s'estima recorrent a preus cotitzats recents d'instruments anàlegs i a models de valoració suficientment contrastats i reconeguts per la comunitat financera internacional, considerant les peculiaritats específiques de l'instrument que s'ha de valorar i, molt especialment, els diferents tipus de riscos associats a aquest. D'aquesta manera, el valor raonable dels derivats OTC (*Over The Counter*) i d'instruments financers (principalment valors representatius de deute) negociats en mercats organitzats poc transparents es determina mitjançant la utilització de mètodes, com per exemple el «valor actual net» (VAN), en què cada flux s'estima i es descompta tenint en compte el mercat al qual pertany, l'índex a què fa referència i el risc de crèdit assumit amb l'emissor o la contrapartida, o models de determinació de preus d'opcions basats en paràmetres observables en el mercat, com per exemple Black'76 per a *caps*, *floors* i *swaptions*; Black-Scholes per a opcions de renda variable i tipus de canvi. Gairebé la totalitat d'instruments financers registrats com a derivats de negociació i derivats de cobertura es valoren d'acord amb el criteri expressat del Nivell 2.

Els «préstecs i partides a cobrar» i els «passius financers a cost amortitzat» figuren majoritàriament classificats en el Nivell 3. El seu valor raonable s'estima mitjançant el descompte de fluxos de caixa previstos i incorporant en aquest descompte una estimació dels riscos de tipus d'interès i crèdit. Per a aquestes estimacions s'utilitzen, entre d'altres, les ràtios de cancel·lació anticipada històriques i les ràtios per pèrdues de crèdit estimades a partir de models interns.

En l'exercici 2017, s'ha revisat la metodologia interna de càlcul del valor raonable dels «préstecs i partides a cobrar» i els «passius financers a cost amortitzat», i també se n'ha reexpressat el valor raonable per a l'exercici 2016 a partir d'aquesta nova metodologia. Fruit d'aquesta revisió, el valor raonable dels valors representatius de deute emesos per CaixaBank cotitzats en mercats actius ha passat a ser directament el seu valor de mercat i s'ha passat a presentar com a nivell 1.

Per a l'obtenció del valor raonable de la resta d'instruments financers classificats en el Nivell 3, per a la valoració dels quals no hi ha dades observables directament en el mercat, s'utilitzen tècniques alternatives, entre les quals hi ha la sol·licitud de preu a l'entitat comercialitzadora o la utilització de paràmetres de mercat corresponents a instruments amb un perfil de risc assimilable a l'instrument objecte de valoració, ajustats amb l'objectiu de recollir els diferents riscos intrínsecs.



Pel que fa als instruments de capital no cotitzats, classificats en el Nivell 3, es considera que el seu cost d'adquisició minorat per qualsevol pèrdua per deteriorament obtinguda partint de la informació pública disponible és la millor estimació del seu valor raonable.

A continuació es presenten els principals mètodes de valoració, hipòtesis i *inputs* utilitzats en l'estimació del valor raonable per als nivells 2 i 3 segons el tipus d'instrument financer de què es tracti:

Actius

| | Principals tècniques de valoració | Principals <i>inputs</i> utilitzats |
|--|--|---|
| Actius financers mantinguts per negociar (Nota 10) | | |
| Derivats | <i>Swaps</i> : Mètode del Valor Present; Opcions sobre tipus de canvi: Model de Black-Scholes; Opcions sobre tipus d'interès: Model de Black Normal; Opcions sobre índexs i accions: Model de Black-Scholes, Volatilitat Local, Model de Heston; Opcions sobre taxes d'inflació: Model de Black Normal; Crèdit: Descompte de Fluxos i Intensitat de <i>Default</i> | Dades observables de mercat, correlacions (renda variable), dividendes (renda variable) |
| Valors representatius de deute | Mètode del Valor Present | Tipus d'interès de mercat i primes de risc. Comparables de mercat |
| Actius financers disponibles per a la venda (Nota 11) | | |
| Instrument de patrimoni | | Dades observables de mercat (tipus d'interès, primes de riscos, comparables de mercat), <i>Net Asset Value</i> o Valor Teòric Comptable |
| Valors representatius de deute | Mètode del Valor Present | |
| Derivats – Comptabilitat de cobertures (Nota 14) | <i>Swaps</i> : Mètode del Valor Present; Opcions sobre tipus d'interès: Model de Black Normal | Dades observables de mercat |

Passius

| | Principals tècniques de valoració | Principals <i>inputs</i> utilitzats |
|--|--|---|
| Passius financers mantinguts per negociar (Nota 10) | | |
| Derivats | <i>Swaps</i> : Mètode del Valor Present; Opcions sobre tipus de canvi: Model de Black-Scholes; Opcions sobre tipus d'interès: Model de Black Normal; Opcions sobre índexs i accions: Model de Black-Scholes, Volatilitat Local, Model de Heston; Opcions sobre taxes d'inflació: Model de Black Normal; Crèdit: Descompte de Fluxos i Intensitat de <i>Default</i> | Dades observables de mercat, correlacions (renda variable), dividendes (renda variable) |
| Posicions curtes | Mètode del Valor Present | Dades observables de mercat |
| Derivats – Comptabilitat de cobertures (Nota 14) | <i>Swaps</i> : Mètode del Valor Present; Opcions sobre tipus d'interès: Model de Black Normal | Dades observables de mercat |

Les valoracions obtingudes pels models interns podrien ser diferents si s'haguessin aplicat altres mètodes o altres assumpcions en el risc de tipus d'interès, en els diferencials de risc de crèdit, de risc de mercat, de risc de canvi, o en les seves corresponents correlacions i volatilitats. No obstant això, els Administradors de CaixaBank consideren que els models i tècniques aplicats reflecteixen adequadament el valor raonable dels actius i passius financers registrats en el balanç, així com els resultats generats per aquests instruments financers.



Ajustos a la valoració per risc de crèdit i de finançament

El *Credit Valuation Adjustment* (CVA) és un ajust a la valoració dels derivats OTC (*Over The Counter*), conseqüència del risc associat a l'exposició creditícia que s'assumeix amb cada contrapartida.

El *Debit Valuation Adjustment* (DVA) és un ajust a la valoració similar al CVA, però en aquest cas neix com a conseqüència del risc propi de CaixaBank que assumeixen les seves contrapartides en els derivats OTC.

El *Funding Value Adjustment* (FVA) és un ajust a la valoració dels derivats de l'operativa de clients no perfectament col·lateralitzats que recull els costos de finançament associats a la liquiditat necessària per dur-los a terme.

El càlcul del CVA es fa tenint en compte l'exposició esperada amb cada contrapartida en cada termini futur. El CVA per a una determinada contrapartida és igual a la suma del CVA per a la totalitat dels terminis. Els ajustos a fer es calculen mitjançant l'estimació de l'exposició (*Expected Exposure*), la probabilitat d'incompliment (*Probability of Default*) i la severitat (*Loss Given Default*), per a tots els productes derivats sobre qualsevol subjacent, en l'àmbit d'entitat legal amb què CaixaBank mantingui exposició.

Anàlogament, el DVA es calcula com el producte de l'exposició esperada negativa per les probabilitats d'incompliment i multiplicant el resultat per la severitat de CaixaBank.

Les dades necessàries per al càlcul de la probabilitat d'incompliment així com de la severitat provenen dels mercats de crèdit (*Credit Default Swaps*), i s'hi aplica el de la contrapartida per als casos en què aquest existeixi. Per als casos en què aquesta informació no estigui disponible, CaixaBank desenvolupa un exercici que considera, entre d'altres, el sector i *rating* de la contrapart que permet assignar la probabilitat, així com la severitat, calibrades directament a mercat o amb factors d'ajust a mercat de la probabilitat de fallida i pèrdues esperades històriques.

En el cas de l'FVA, aquest ajust comparteix parcialment metodologies amb el del CVA/DVA, atès que també es basa en l'exposició creditícia futura dels derivats, per bé que en aquest cas les exposicions no es compensen per contrapartida sinó a nivell agregat a l'efecte de reconèixer la gestió conjunta de la liquiditat.

Les dades necessàries per al càlcul del cost de finançament per a CaixaBank es basen també en cotitzacions preses de mercat de les seves emissions i derivats de crèdit.

Els ajustos de CVA/FVA i DVA/FVA registrats en el balanç a 31 de desembre de 2017 pugen a -121,18 i 26,97 milions d'euros, respectivament, sobre els valors raonables dels derivats. A 31 de desembre de 2016 pujaven a -236,7 i 52,7 milions d'euros, respectivament. La variació de valor dels ajustos ocorreguda en l'exercici 2017 per un import de 89,7 milions d'euros ha suposat un impacte positiu al capítol «Guanyos o pèrdues d'actius i passius financers mantinguts per negociar (net)» del compte de pèrdues i guanyos. Així mateix, en l'exercici 2017, l'afectació del CVA dels derivats vençuts o cancel·lats ha suposat el registre d'un impacte negatiu de 19,5 milions d'euros registrat al capítol «Guanyos o pèrdues d'actius i passius financers mantinguts per negociar (net)» del compte de pèrdues i guanyos (vegeu Nota 30).

Traspassos entre nivells

El criteri aplicat per a la revaluació de la cartera es revisa com a mínim amb una periodicitat mensual. Es poden donar millores/empitjoraments de nivell de valoració d'instruments financers com a conseqüència d'haver/no haver obtingut preus publicats pels contribuïdors de preus de mercat o perquè ha millorat/empitjorat la qualitat del preu publicat.



En l'exercici 2017 no hi ha hagut traspàs entre nivells (en l'exercici 2016 es va fer un traspàs de 936 milers d'euros de nivell 1 a nivell 2).

Moviments d'instruments financers de Nivell 3

El moviment que s'ha produït durant els exercicis 2017 i 2016 en el saldo del Nivell 3 es detalla a continuació:

Moviments de Nivell 3

(Milers d'euros)

| | Actius financers disponibles per a la venda | | | |
|--|---|------------------------|--------------------------------|------------------------|
| | 31-12-2017 | | 31-12-2016 | |
| | Valors representatius de deute | Instruments de capital | Valors representatius de deute | Instruments de capital |
| Saldo inicial | 5.326 | 439.649 | 2.245 | 350.819 |
| Utilitats o pèrdues totals | | (128.062) | | (181.899) |
| A pèrdues i guanys | | (127.942) | | (51.075) |
| A ajustos de valoració del patrimoni net | (2) | (120) | (369) | (130.824) |
| Compres | | 19 | 5.667 | |
| Liquidacions i altres | (5.300) | (3.801) | (2.217) | 270.729 |
| Saldo al tancament de l'exercici | 24 | 307.805 | 5.326 | 439.649 |
| Total d'utilitats o pèrdues del període per als instruments mantinguts al final del període | 2 | 128.062 | 369 | 181.899 |

Anàlisi de sensibilitat

Amb l'objectiu de determinar si es produeix una variació significativa en el valor dels instruments financers classificats en el Nivell 3, com a conseqüència de canvis en una o més dades d'entrada no observables de mercat que reflecteixin supòsits alternatius raonablement probables, CaixaBank ha efectuat una anàlisi sobre els instruments més significatius, que ha posat de manifest que no es produïrien alteracions substancials dels valors obtinguts.

L'efecte sobre el valor raonable dels principals instruments financers classificats com a Nivell 3 de modificar els valors dels *inputs* no observables més importants, prenent el valor més alt (escenari favorable) i més baix (escenari més desfavorable) a 31 de desembre de 2017, és el següent:

Impactes en canviar assumpcions en la valoració d'instruments financers de Nivell 3

(Milers d'euros)

| | Impacte potencial en el compte de resultats | | Impacte potencial en ajustos per valoració (*) | |
|--|---|---------------------------|--|---------------------------|
| | Escenari més favorable | Escenari més desfavorable | Escenari més favorable | Escenari més desfavorable |
| Actius financers disponibles per a la venda – Instruments de capital | 0 | 0 | 10.773 | (10.773) |
| Total | 0 | 0 | 10.773 | (10.773) |

(*) S'ha considerat una variació del -5%, +5% en la valoració

2.3. Cobertures comptables

CaixaBank utilitza derivats financers com a eina de gestió dels riscos financers (vegeu Nota 3). Quan aquestes operacions compleixen determinats requisits, es consideren «de cobertura».



Quan CaixaBank designa una operació com de cobertura, es fa des del moment inicial de l'operació o dels instruments inclosos en l'esmentada cobertura, i es documenta l'operació de conformitat amb la normativa vigent. En la documentació de les operacions de cobertura s'identifiquen clarament l'instrument o els instruments coberts i l'instrument o els instruments de cobertura, a més de la naturalesa del risc que es pretén cobrir, i els criteris o mètodes seguits per valorar l'eficàcia de la cobertura durant tota la seva durada.

CaixaBank considera com a operacions de cobertura aquelles que són altament eficaces. Una cobertura es considera altament eficaç si durant el termini previst de durada d'aquesta les variacions que es produeixin en el valor raonable o en els fluxos d'efectiu atribuïts al risc cobert en l'operació de cobertura són compensades en la seva pràctica totalitat per les variacions en el valor raonable o en els fluxos d'efectiu, segons el cas, de l'instrument o dels instruments de cobertura.

Per mesurar l'efectivitat de les operacions de cobertura, s'analitza si des de l'inici i fins al final del termini definit per a l'operació de cobertura es pot esperar, de manera prospectiva, que els canvis en el valor raonable o en els fluxos d'efectiu de la partida coberta que siguin atribuïbles al risc cobert es compensaran gairebé en la seva totalitat pels canvis en el valor raonable o en els fluxos d'efectiu, segons el cas, de l'instrument o dels instruments de cobertura, i que, retrospectivament, els resultats de la cobertura han oscil·lat dins un rang de variació del 80% al 125% respecte del resultat de la partida coberta.

Complint amb el que s'estableix a la Circular, els mètodes de valoració utilitzats per a l'estimació del valor raonable dels instruments coberts i de cobertura s'ajusten a les millors pràctiques de mercat i les mesures, tant retrospectives com prospectives, d'eficàcia satisfan el marc normatiu:

- L'eficàcia de la cobertura se situa en l'interval 80-125%.
- La fórmula utilitzada per a l'avaluació retrospectiva de la cobertura és la següent:

$$80\% \geq \frac{(\text{Variació PV} + \text{Realitzats del mes}) \text{ dels elements de cobertura}}{(\text{Variació PV} + \text{Realitzats del mes}) \text{ dels elements coberts}} \leq 125\%$$

PV: *present value* o valor raonable és la valoració actual dels fluxos futurs de l'operació.
Realitzats: fluxos ja liquidats de l'operació.

- L'avaluació es fa com a mínim en cadascun dels moments en què l'entitat prepara els estats financers anuals o intermedis per als mètodes retrospectius i diàriament per als prospectius.
- Les mesures de VaR i sensibilitat verifiquen l'elevada correlació estadística entre les variacions de valor raonable de l'element cobert i l'element que cal cobrir, que provenen del risc cobert (principalment risc de tipus d'interès).
- Les mesures de VaR i sensibilitat consideren el valor temporal dels diners (sensibilitats basades en descompte de fluxos i, per tant, en valors actuals).
- En el mètode prospectiu es verifica que la ràtio de la sensibilitat de tipus d'interès de l'element que s'ha de cobrir i la sensibilitat de tipus d'interès dels instruments de cobertura se situa dins l'interval 80-125%.
- Macrocobertura de Tipus d'Interès: amb freqüència diària, es verifica que la ràtio entre el VaR 1d 99% de la cartera global (element que s'ha de cobrir i cobertura a mercat) i el VaR 1d 99% de l'element que s'ha de cobrir és inferior al 10%.

Les operacions de cobertura efectuades per CaixaBank es classifiquen en dues categories:

- Cobertures de valor raonable, que cobreixen l'exposició a la variació en el valor raonable d'actius i passius financers o de compromisos en ferm no reconeguts encara, o d'una porció identificada dels



esmentats actius, passius o compromisos en ferm, atribuïble a un risc en particular i sempre que afectin el compte de pèrdues i guanys.

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

D'altra banda, CaixaBank cobreix el risc de tipus d'interès d'un determinat import d'actius o passius financers, sensibles al tipus d'interès, que formen part del conjunt d'instruments de la cartera però que no estan identificats com a instruments concrets. Aquestes cobertures, que es denominen macrocobertures, poden ser de valor raonable o de fluxos d'efectiu.

En les cobertures de valor raonable, les diferències de valor produïdes tant en els elements de cobertura com en els elements coberts, per la part corresponent al tipus de risc cobert, es reconeixen en el compte de pèrdues i guanys. En les macrocobertures de valor raonable, les diferències de valoració dels elements coberts, atribuïbles al risc de tipus d'interès, es registren directament en el compte de pèrdues i guanys, però la seva contrapartida, en lloc de registrar-se als epígrafs en què es registren els elements coberts, es registra als capítols «Actiu – Canvis del valor raonable dels elements coberts d'una cartera amb cobertura del risc de tipus d'interès» o «Passiu – Canvis del valor raonable dels elements coberts d'una cartera amb cobertura del risc de tipus d'interès», en funció de la naturalesa de l'element cobert.

En les cobertures de fluxos d'efectiu, la part eficaç de la variació de valor de l'instrument de cobertura es registra transitòriament a l'epígraf «Un altre resultat global acumulat – Elements que es poden reclassificar en resultats – Derivats de cobertura. Cobertures de fluxos d'efectiu» del patrimoni net fins al moment en què es produeixen les transaccions que han estat motiu de cobertura. A partir d'aquest moment, els imports prèviament registrats en el patrimoni net es porten al compte de pèrdues i guanys de manera simètrica als fluxos d'efectiu coberts. Els elements coberts es registren d'acord amb els criteris explicats a la Nota 2.2, sense cap modificació pel fet de ser considerats instruments coberts.

Quan els derivats de cobertura deixen de complir els requisits per ser-ho es reclassifiquen com a derivats de negociació. En el cas de cobertures de valor raonable, els ajustos prèviament registrats a l'element cobert s'imputen al compte de pèrdues i guanys utilitzant el mètode del tipus d'interès efectiu resultant en la data d'interrupció de la cobertura. Per al cas de cobertures de fluxos d'efectiu, l'import acumulat de l'instrument de cobertura reconegut en el patrimoni net es mantindrà així fins que es produeixi la transacció coberta, moment en què es registrarà en el compte de pèrdues i guanys, llevat que es prevegi que no es farà la transacció, cas en què es registrarà immediatament.

Majoritàriament, CaixaBank cobreix de manera individualitzada el risc de mercat associat als derivats contractats amb clients mitjançant la contractació de derivats simètrics en mercat i procedeix al registre d'ambdós a la cartera de negociació. D'aquesta manera, el risc de posició, o risc de mercat generat per aquesta operativa és poc significatiu.

2.4. Reclassificació d'actius financers

A 31 de desembre de 2017, els imports dels actius financers reclassificats en exercicis previs no són significatius.



2.5. Actius que garanteixen operacions de finançament (*Asset Encumbrance*)

A continuació es detallen els actius que garanteixen determinades operacions de finançament i els que estan lliures de càrregues o garanties a 31 de desembre de 2017 i 2016:

Actius que garanteixen operacions de finançament

(Milers d'euros)

| | 31-12-2017 | | 31-12-2016 | |
|--|---------------------------------------|--|---------------------------------------|--|
| | Valor en llibres d'actius compromesos | Valor en llibres d'actius no compromesos | Valor en llibres d'actius compromesos | Valor en llibres d'actius no compromesos |
| Instruments de patrimoni | 0 | 2.742.196 | 0 | 3.186.063 |
| Valors representatius de deute | 10.980.629 | 16.235.342 | 14.015.220 | 11.671.807 |
| dels quals: bons garantits | 16.905 | 5.068 | 457.920 | 256.556 |
| dels quals: bons de titulització d'actius | 0 | 23 | 0 | 26 |
| dels quals: emeses per Administracions Públiques | 10.116.611 | 14.077.419 | 13.227.131 | 8.593.214 |
| dels quals: emeses per societats financeres | 847.113 | 1.868.170 | 189.041 | 2.242.023 |
| dels quals: emeses per societats no financeres | 0 | 284.662 | 141.127 | 579.988 |
| Préstecs i partides a cobrar | 76.384.858 | 152.342.303 | 77.778.186 | 140.811.656 |
| Altres actius | 3.588.236 | 46.124.992 | 3.851.952 | 53.659.891 |
| Total | 90.953.724 | 217.444.8330 | 95.645.358 | 209.329.417 |

Aquests actius corresponen, principalment, a préstecs que garanteixen les emissions de cèdules hipotecàries, cèdules territorials i bons de titulització; a valors representatius de deute que són lliurats en operacions de cessions temporals d'actius; a bons de titulització posats en garantia d'operacions de préstec de valors i als actius posats en garantia (préstecs o instruments de deute) per accedir a operacions de finançament del BCE. També s'inclouen com a actius compromesos el saldo d'efectiu lliurat per garantir l'operativa de derivats.

Com a complement a la taula anterior referida a actius propis, a la taula següent s'incorpora informació dels actius rebuts. Aquestes garanties rebudes són principalment per l'operativa d'adquisició temporal d'actius, préstec de valors, efectiu i valors representatius de deute rebuts per garantir l'operativa de derivats i per l'autocartera emesa de deute avalat, deute sènior i instruments garantits. A continuació es detallen els col·laterals rebuts i els que estan lliures de càrregues o garanties i es podrien comprometre per obtenir finançament a 31 de desembre de 2017 i 2016:

Col·laterals rebuts

(Milers d'euros)

| | 31-12-2017 | | 31-12-2016 | |
|---|-------------------------------------|--|-------------------------------------|--|
| | Valor raonable d'actius compromesos | Valor raonable d'actius no compromesos | Valor raonable d'actius compromesos | Valor raonable d'actius no compromesos |
| Col·lateral rebut | 3.345.578 | 17.223.197 | 3.466.126 | 15.525.120 |
| Instruments de patrimoni | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Valors representatius de deute | 3.345.578 | 15.625.986 | 3.466.126 | 13.364.143 |
| Altres garanties rebudes | 0 | 1.597.211 | 0 | 2.160.977 |
| Valors representatius de deute propis diferents de bons garantits o bons de titulització d'actius propis | 0 | 857.986 | 0 | 975.145 |
| Bons garantits i de titulització d'actius propis emesos i no pignorats | | 28.798.451 | | 31.775.797 |
| Total | 3.345.578 | 46.879.6330 | 3.466.126 | 48.276.062 |



A continuació es recull la ràtio d'actius col·lateralitzats (*Asset Encumbrance*) a 31 de desembre de 2017 i 2016:

Ràtio d'actius col·lateralitzats

(Milions d'euros)

| | 31-12-2017 | 31-12-2016 |
|--|--------------------|--------------------|
| Actius i col·lateral rebut compromès | 94.299.302 | 99.111.485 |
| Valors representatius de deute | 14.326.207 | 17.481.346 |
| Préstecs i partides a cobrar | 76.384.858 | 77.778.187 |
| Altres actius | 3.588.236 | 3.851.952 |
| Total actius + Total actius rebuts | 328.967.332 | 323.966.022 |
| Instruments de patrimoni | 2.742.196 | 3.186.063 |
| Valors representatius de deute | 46.187.536 | 42.517.295 |
| Préstecs i partides a cobrar | 228.727.161 | 218.589.843 |
| Altres actius | 51.310.440 | 59.672.820 |
| Ràtio actius col·lateralitzats (<i>Asset Encumbrance</i>) | 28,67% | 30,59% |

Durant el 2017, la ràtio ha disminuït 1,92 punts percentuals com a conseqüència d'un menor saldo d'actius col·lateralitzats per una menor apel·lació a operació amb pacte de recompra i un menor saldo de cèdules hipotecàries col·locades en mercat. D'altra banda, l'increment de saldo de balanç també explica la disminució de la ràtio.

A continuació es recull la relació entre els passius garantits i els actius que els garanteixen a 31 de desembre de 2017 i 2016:

Passius garantits

(Milions d'euros)

| | 31-12-2017 | | 31-12-2016 | |
|----------------------------------|--|---|--|---|
| | Passius coberts, contingents o títols cedits | Actius, garanties rebudes i autocartera emesa (*) | Passius coberts, contingents o títols cedits | Actius, garanties rebudes i autocartera emesa (*) |
| Passius financers | 77.931.368 | 90.749.522 | 83.179.417 | 97.148.388 |
| Derivats | 4.074.058 | 4.331.609 | 2.845.180 | 3.851.952 |
| Dipòsits | 53.959.874 | 62.526.218 | 59.022.547 | 67.520.077 |
| Emissions | 19.897.436 | 23.891.695 | 21.311.689 | 25.776.359 |
| Altres fonts de càrregues | 3.128.704 | 3.549.780 | 1.910.189 | 1.963.096 |
| Total | 81.060.072 | 94.299.302 | 85.089.606 | 99.111.485 |

(*) Llevat de cèdules i bons de titulització compromesos.

2.6. Compensació d'actius i passius financers

Els actius i passius financers es compensaran, i, en conseqüència, es presentaran en el balanç pel seu import net, només quan es tingui el dret, legalment exigible, de compensar els imports dels instruments esmentats i la intenció de liquidar-ne la quantitat neta, o de fer l'actiu i procedir al pagament del passiu de forma simultània, amb les consideracions següents:

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



A 31 de desembre de 2017 CaixaBank presenta compensades dues operacions d'intercanvi de col·laterals que es materialitzen mitjançant operacions amb pacte de recompra que suposen simultàniament l'adquisició i cessió de determinats col·laterals. Les operacions amb pacte de recompra neixen com una operació simultània que es compensa, i no es permet cancel·lar-ne una sense cancel·lar l'altra. Les operacions d'intercanvi es formalitzen amb caràcter general a 12 mesos. A més, a 31 de desembre de 2017, es presenta compensada una operació de *Tax Lease*.

A continuació es detallen aquestes operacions de compensació a 31 de desembre de 2017 i 2016:

Compensació d'actius i passius

(Milers d'euros)

| | 31-12-2017 | | | 31-12-2016 | | |
|-------------------------------|---------------------------|--------------------------------|--|---------------------------|--------------------------------|--|
| | Import brut reconegut (A) | Import compensat en balanç (B) | Import net presentat en balanç (C = A - B) | Import brut reconegut (A) | Import compensat en balanç (B) | Import net presentat en balanç (C = A - B) |
| Adquisició temporal d'actius | 6.678.541 | 6.678.541 | 0 | 1.013.791 | 1.013.752 | 39 |
| Operativa de <i>Tax Lease</i> | 244.014 | 244.014 | | | | |
| Total Actiu | 6.922.555 | 6.922.555 | 0 | 1.013.791 | 1.013.752 | 39 |
| Cessió temporal d'actius | 6.678.541 | 6.992.601 | (314.060) | 1.013.752 | 1.013.752 | 0 |
| Operativa de <i>Tax Lease</i> | 244.014 | 244.014 | | | | |
| Total Passiu | 6.922.555 | 7.236.615 | (314.060) | 1.013.752 | 1.013.752 | 0 |

2.7. Baixa d'instruments financers

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

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

- Si es transfereixen de manera substancial a tercers els riscos i avantatges inherents a la propietat de l'actiu financer –com en el cas de les vendes incondicionals, les vendes amb pacte de recompra pel seu valor raonable en la data de recompra, les vendes d'actius financers amb una opció de compra adquirida o de venda emesa profundament fora de diner o les titulitzacions d'actius en què el cedent no reté finançaments subordinats ni concedeix cap tipus de millora creditícia als nous titulars, entre d'altres–, aquest es dona de baixa del balanç, i es reconeix simultàniament qualsevol dret o obligació retingut o sorgit com a conseqüència de la transferència.
- Si es retenen substancialment els riscos i avantatges inherents a la propietat de l'actiu financer transferit –com en el cas de les vendes d'actius financers amb pacte de recompra per un preu fix o pel preu de venda més la rendibilitat habitual d'un prestador, els contractes de préstec de valors en què el prestatari té l'obligació de tornar-los o actius similars i altres casos anàlegs–, no es dona de baixa del balanç i es continua valorant amb els mateixos criteris utilitzats abans de la transferència i es reconeix comptablement:
 - Un passiu financer associat per un import igual al de la contraprestació rebuda, que es valora posteriorment al seu cost amortitzat, llevat que compleixi els requisits per classificar-lo com a altres passius a valor raonable amb canvis en pèrdues i guanys.
 - Els ingressos de l'actiu financer transferit, però no donat de baixa, i les despeses del nou passiu financer, sense compensar.



- Si no es transfereixen ni es retenen substancialment els riscos i avantatges inherents a la propietat de l'actiu financer transferit –com en el cas de les vendes d'actius financers amb una opció de compra adquirida o de venda emesa que no estan profundament dins ni fora de diner, les titulitzacions en què el cedent assumeix un finançament subordinat o un altre tipus de millores creditícies per una part de l'actiu transferit i altres casos semblants–, es distingeix entre:
 - Si l'entitat cedent no reté el control de l'actiu financer transferit, es dona de baixa del balanç i es reconeix qualsevol dret o obligació retingut o sorgit com a conseqüència de la transferència.
 - Si l'entitat cedent reté el control de l'actiu financer transferit, el continua reconeixent en el balanç per un import igual a la seva exposició als canvis de valor que pugui experimentar i reconeix un passiu associat a l'actiu financer transferit. L'import net de l'actiu transferit i el passiu associat és el cost amortitzat dels drets i obligacions retinguts, si l'actiu es mesura pel cost amortitzat, o el valor raonable dels drets i obligacions retinguts, si l'actiu transferit es mesura pel seu valor raonable.

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

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

2.8. Garanties financeres

Garanties financeres concedides

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

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

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

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

Les carteres de garanties financeres i contractes de garantia, sigui quin en sigui el titular, instrumentació o altres circumstàncies, s'analitzen periòdicament per determinar el risc de crèdit a què estan exposades i, si escau, estimar l'import de les provisions que cal constituir. En aquest procés s'apliquen criteris similars als que s'estableixen per quantificar les pèrdues per deteriorament d'instruments de deute valorats al seu cost amortitzat, que es comenten a la Nota 2.9 següent, excepte en el cas dels avals tècnics, als quals se'ls apliquen els criteris continguts a la Nota 2.22.



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

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

Garanties financeres rebudes

El Grup no ha rebut garanties significatives sobre les quals s'estigui autoritzat a vendre o pignorar sense que s'hagi produït un impagament per part del propietari de la garantia, excepte per les pròpies de l'activitat de tresoreria (vegeu Nota 2.5).

2.9. Deteriorament del valor dels actius financers

Un actiu financer es considera deteriorat quan hi ha una evidència objectiva d'un impacte negatiu en els fluxos d'efectiu futurs que es van estimar en el moment de formalitzar-se la transacció, com a conseqüència que l'acreditat no pot o no podrà fer front als seus compromisos contractuals dins el termini establert i en la forma pertinent o quan no pugui recuperar-se íntegrament el seu valor en llibres. La disminució del valor raonable per sota del cost d'adquisició no constitueix per si mateixa una evidència de deteriorament.

Com a criteri general, la correcció del valor en llibres dels instruments financers a causa del seu deteriorament s'efectua amb càrrec al capítol «Deteriorament del valor o reversió del deteriorament d'actius financers no valorats a valor raonable amb canvis en resultats» del compte de pèrdues i guanys del període en què es manifesta l'esmentat deteriorament, i les recuperacions de les pèrdues per deteriorament registrades prèviament, en el cas de produir-se, es reconeixen al mateix epígraf del compte de pèrdues i guanys del període en què el deteriorament s'elimina o es redueix.

Instrumentos de deute valorats al seu cost amortitzat

En funció del risc d'insolvència imputable al client o a l'operació, es classifiquen en alguna de les categories següents:

- *Risc normal*: comprèn totes les operacions que no compleixen els requisits per classificar-les en altres categories.
- *Risc normal en vigilància especial*: comprèn totes les operacions que, sense complir els criteris per classificar-les individualment com a risc dubtós o fallit, presenten debilitats que poden suposar assumir pèrdues per a CaixaBank superiors a les d'altres operacions similars classificades com a normals. CaixaBank presumeix que les operacions que presenten imports vençuts amb més de 30 dies d'antiguitat tenen debilitats, llevat que hi hagi una prova en contra.

Inclou, entre d'altres, (i) operacions incloses en un acord de sostenibilitat que no han completat el període de prova. Aquest període de prova, llevat que hi hagi evidència que permeti la seva reclassificació a normal abans, es compleix quan han transcorregut dos anys des de la modificació de condicions subjectes a l'acord i les operacions estan al corrent de pagament i s'ha reduït el principal subjecte a les modificacions de l'acord, (ii) operacions de refinançament, refinançades o reestructurades que no sigui procedent reclassificar com a dubtoses i estan encara en període de prova (vegeu Nota 2.10), i (iii) operacions d'acreditats en concurs de creditors en què no sigui procedent la seva classificació com a riscos dubtosos o fallits.



- *Risc dubtós:*

- *Per raó de la morositat del client:* comprèn l'import total dels instruments de deute, sigui quin sigui el titular i la garantia, que tinguin algun import vençut per principal, interessos o despeses pactats contractualment, amb més de 90 dies d'antiguitat, llevat que sigui procedent classificar-los com a fallits. També s'inclouen en aquesta categoria les garanties concedides en què l'avalat ha incorregut en morositat.

Es classificaran també en dubtós per raó de la morositat les operacions en què tots els titulars són arrossegadors pels criteris de risc persona. S'aplica a un acreditat l'arrossegament per risc persona quan les operacions amb imports vençuts amb més de 90 dies d'antiguitat siguin superiors al 20% dels imports pendents de cobrament.

Es reclassifiquen a risc normal aquelles operacions en què, com a conseqüència del cobrament de part dels imports vençuts, desapareixen les causes que han motivat la seva classificació com a risc dubtós d'acord amb el que s'ha indicat en els paràgrafs anteriors i el titular no té imports vençuts amb més de 90 dies d'antiguitat en altres operacions en la data de reclassificació a la categoria de risc normal.

- *Per raons diferents de la morositat del client:* comprèn els instruments de deute, vençuts o no, en què sense concórrer les circumstàncies per classificar-los en les categories de fallits o dubtosos per raó de la morositat del client, es presenten dubtes raonables sobre el seu reemborsament total, principal i interessos, en els termes pactats contractualment, així com les exposicions fora de balanç no qualificades de dubtoses per raó de la morositat del titular l'impagament de les quals sigui probable i la seva recuperació, dubtosa.

En aquesta categoria s'inclouen, entre d'altres, les operacions de titulars que després d'una revisió individualitzada es determina que estan en situacions que suposen un deteriorament de la seva solvència.

CaixaBank ha establert una metodologia d'indicadors que constitueixen un índex per a la identificació del deteriorament i alerten de dificultats financeres significatives de l'acreditat (estructura economicofinancera inadequada), incompliments de les clàusules contractuals (impagaments recurrents o retards en el pagament), alta probabilitat d'entrada en una situació concursal i la desaparició d'un mercat actiu per a l'actiu financer en qüestió, a causa de dificultats financeres.

Aquests indicadors són aplicables als acreditats que es defineixen com a significativament rellevants i la seva activació implica la necessitat d'una anàlisi individualitzada que conclouï en la qualificació de les operacions com a normals o dubtoses.

A més de les operacions qualificades en aquesta categoria després d'una revisió individualitzada, es qualificaran d'operacions dubtoses per raó diferent de la morositat les que compleixin algun dels criteris següents:

- Operacions amb saldos reclamats o sobre els quals l'entitat hagi decidit reclamar judicialment el seu reemborsament, encara que estiguin garantits, així com les operacions sobre les quals el deutor hagi suscitat litigi de la resolució del qual en depengui el cobrament.
- Operacions d'arrendament financer en què s'hagi decidit rescindir el contracte per recuperar la possessió del bé.
- Operacions dels titulars que estiguin declarats o consti que es declararan en concurs de creditors sense petició de liquidació.



- Garanties concedides a avalats declarats en concurs de creditors per als quals consti que s'hagi declarat o s'hagi de declarar la fase de liquidació, o pateixin un deteriorament notori i irrecuperable de la seva solvència, encara que el beneficiari de l'aval no n'hagi reclamat el pagament.
- Operacions de refinançament, refinançades o reestructurades a les quals correspongui la seva classificació en dubtós (vegeu Nota 2.10), incloent-hi aquelles que, havent estat en dubtós durant el període de prova, siguin refinançades o reestructurades novament o arribin a tenir imports vençuts amb una antiguitat superior als 30 dies.
- *Risc fallit*: en aquesta categoria es classifiquen els instruments de deute, vençuts o no, perquè després d'una anàlisi individualitzada es considera remota la seva recuperació i es procedeix a donar-los de baixa de l'actiu, sens perjudici de les actuacions que pugui dur a terme CaixaBank per intentar aconseguir-ne el cobrament fins que no s'hagin extingit definitivament els drets, sigui per prescripció, condonació o altres causes.

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

Per classificar en aquesta categoria operacions abans que transcorrin els terminis indicats, és necessari que l'entitat provi en la seva anàlisi individualitzada que han adquirit la condició de fallits.

Sobre la base dels criteris de gestió i seguiment de risc de crèdit, CaixaBank considera com a acreditats individualment significatius aquells que per la seva exposició i el seu nivell de risc requereixen una anàlisi individualitzada. El compliment de qualsevol de les condicions següents és suficient per ser considerats acreditat individualment rellevant:

- Acreditats amb una exposició total superior a 20 milions d'euros.
- Acreditats amb una exposició total superior a 10 milions d'euros que es considerin d'alt risc perquè es donen determinades circumstàncies com haver estat refinançats, morositat emergent o superar determinats llindars de pèrdua esperada.
- Acreditats amb una exposició total superior a 5 milions d'euros i el saldo en situació dubtosa dels quals superi el 5% d'aquesta.

A més de les operacions anteriors, es consideren acreditats individualment significatius aquells que per qualsevol altre motiu es consideri que requereixen un tractament individual.

Tots aquells acreditats que no compleixin el que s'ha exposat anteriorment són objecte de tractament col·lectiu.

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

CaixaBank calcula l'import necessari per a la cobertura del risc imputable al titular i al risc país, sempre que el risc no hagi estat transferit a fallit.

Als efectes de l'estimació de les cobertures, l'import del risc és, per als instruments de deute, l'import en llibres brut i, per a les exposicions fora de balanç, l'estimació de les quanties que s'espera desemborsar.



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

- Si el client a més de ser individualment significatiu es troba en situació de dubtós (per raó de la morositat o bé per raons diferents de la morositat), la cobertura específica de l'operació s'estima utilitzant un metodologies de valoració diferenciada en funció de si el client té o no capacitat per generar fluxos per la seva activitat o no.

Si el client disposa d'aquesta capacitat, es realitza una anàlisi detallada dels fluxos del client atenent a la situació del titular i els fluxos que s'espera recuperar. En cas contrari, es calcula el valor present dels fluxos d'efectiu futurs que podrien resultar de l'execució de la garantia, deduint els costos d'obtenció i venda de la garantia, amb independència que l'execució d'aquesta sigui probable o no.

- En qualsevol altre cas, la cobertura s'estima de forma col·lectiva mitjançant metodologies internes partint de l'experiència històrica de CaixaBank i tenint en compte el valor actualitzat i ajustat de les garanties considerades com a eficaces.

El càlcul de la cobertura col·lectiva s'efectua partint de models interns de la Societat, que estan subjectes a la Política de Models i Paràmetres vigent.

L'objectiu del càlcul de provisions partint de models interns és estimar, en l'àmbit de carteres, la pèrdua de les exposicions continguda en aquestes carteres. La Societat no fa únicament un càlcul en l'àmbit de cartera, sinó que hi ha una assignació de cobertura en l'àmbit de cada exposició individual. El procés de càlcul consta de dos elements:

1. Determinació de la base provisionable, que es divideix en dos passos (i) càlcul de l'import d'exposició, consistent en la suma de l'import en llibres brut en el moment del càlcul més els imports fora de balanç (disponibles o risc de firma) que s'espera que puguin estar desembossats en el moment en què el client compleixi les condicions per ser considerat dubtós, i (ii) càlcul del valor recuperable de les garanties eficaces vinculades a l'exposició. A l'efecte de determinar el valor recuperable d'aquestes garanties, en el cas de garanties immobiliàries, els models estimen l'import de venda futura d'aquesta garantia al qual descompten la totalitat de les despeses que es produirien fins a la venda.

Tenen la consideració de garanties eficaces les garanties pignoratives sobre dipòsits dineraris, instruments de patrimoni cotitzats i valors representatius de deute emesos per emissors de solvència reconeguda; les garanties hipotecàries sobre habitatges, oficines i locals polivalents acabats i finques rústiques, deduïdes, si escau, les càrregues prèvies, i les garanties personals, com ara avals, fiances o incorporació de nous titulars, que impliquin la responsabilitat directa i solidària dels nous garants davant CaixaBank. Els nous garants són persones o entitats amb solvència suficientment demostrada a l'efecte de garantir el reemborsament total de l'operació en els termes acordats.

Les garanties anteriors no es consideren eficaces quan hi ha una correlació adversa entre l'eficàcia de la garantia i la qualitat creditícia del deutor (per exemple, la pignoració d'accions del mateix titular).

2. Determinació de la cobertura que cal aplicar sobre aquesta base provisionable. Aquest càlcul es fa tenint en compte la probabilitat d'incompliment del titular amb l'operació, la probabilitat de regularització o cura i la pèrdua que es produiria en cas que no es donés aquesta regularització o cura.

Per a carteres poc materials per a les quals, des d'un punt de vista de processos o per manca de representativitat de l'experiència històrica de la Societat, es consideri que



l'enfocament de models interns no és adequat, la Societat pot utilitzar els percentatges per defecte de cobertura que estableixi el Banc d'Espanya en la Circular.

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

Les cobertures individualitzades o col·lectives de les operacions dubtoses no han de ser inferiors a la cobertura genèrica que els correspondria si estiguessin classificades com a risc normal en vigilància especial.

La cobertura final que s'apliqui a una operació serà la més alta entre la cobertura pel risc de crèdit imputable al titular i la de risc-país. Aquesta última no és significativa per a CaixaBank.

Sens perjudici del que s'ha descrit anteriorment, i mentre continuï en vigor, és aplicable el Reial Decret Llei 2/2012, de 3 de febrer, de sanejament del sector financer, en relació amb els finançaments i actius adjudicats o rebuts en pagament de deutes relacionats amb el sector immobiliari espanyol, tant existents a 31 de desembre de 2011 com procedents del seu refinançament en una data posterior.

A fi d'assegurar la fiabilitat i coherència de les estimacions de cobertures, CaixaBank efectua proves retrospectives (*backtesting*) mitjançant les quals contrasta les estimacions dutes a terme amb les pèrdues reals efectivament observades, i proves de comparació i referència (*benchmarking*) mitjançant les quals contrasta les estimacions amb les estimacions de pèrdua esperada a l'efecte de solvència, la solució alternativa prevista en Circular i qualsevol altra referència que es consideri rellevant.

Valors representatius de deute classificats com a disponibles per a la venda

El valor de mercat dels instruments de deute cotitzats es considera una estimació raonable del valor actual dels seus fluxos d'efectiu futurs.

Quan hi ha una evidència objectiva que les diferències negatives sorgides en la valoració d'aquests actius tenen origen en el seu deteriorament, es deixen de presentar a l'epígraf del patrimoni net «Un altre resultat global acumulat – Elements que es poden reclassificar en resultats – Actius financers disponibles per a la venda» i es registra en el compte de pèrdues i guanys l'import considerat com a deteriorament acumulat fins a aquest moment. En cas de recuperar-se posteriorment la totalitat o una part de les pèrdues per deteriorament, el seu import es reconeix en el compte de pèrdues i guanys del període en què es produeix la recuperació.

Instruments de patrimoni classificats com a disponibles per a la venda

Quan hi ha una evidència objectiva de deteriorament, com una caiguda durant un període d'un any i mig i d'un 40% en la cotització, les minusvàlues latents es reconeixen seguint els criteris de registre de les pèrdues per deteriorament aplicats als valors representatius de deute classificats com a disponibles per a la venda, excepte pel fet que qualsevol recuperació de les pèrdues esmentades es reconeix a l'epígraf del patrimoni net «Un altre resultat global acumulat – Elements que es poden reclassificar en resultats – Actius financers disponibles per a la venda».

En la determinació de si hi ha deteriorament, el Grup CaixaBank té en compte si hi ha factors en l'entorn tecnològic, de mercat, legals o d'un altre tipus en què opera l'entitat avaluada que puguin indicar que el cost de la inversió pot no ser recuperable. Així mateix, també es té en compte la volatilitat que mostra cada títol individualment en la seva cotització, per determinar si és un percentatge recuperable mitjançant la seva venda en el mercat. Aquestes consideracions poden portar a l'existència de llindars diferents per a determinats títols o sectors dels esmentats en el paràgraf anterior.



Instrumentos de patrimonio valorats al cost d'adquisició

Les pèrdues per deteriorament dels instruments de patrimoni valorats al seu cost d'adquisició equivalen a la diferència positiva entre el seu valor en llibres i el valor actual dels fluxos de caixa futurs esperats, actualitzats al tipus de rendibilitat de mercat per a altres valors similars. En l'estimació del deteriorament d'aquesta classe d'actius es pren en consideració el patrimoni net de l'entitat participada, llevat dels «resultats globals acumulats» deguts a cobertures per fluxos d'efectiu, determinat en funció de l'últim balanç aprovat, corregit per les plusvàlues tàcites existents en la data de valoració.

Les pèrdues per deteriorament es registren en el compte de pèrdues i guanys del període en què es manifesten, i minoren directament el cost de l'instrument.

2.10. Operacions de refinançament o reestructuració

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

Aquestes operacions es podran materialitzar a través de:

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

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

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

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

Perquè una operació pugui considerar-se com a tal, els titulars han de tenir capacitat per obtenir en el mercat, en la data, operacions per un import i amb unes condicions financeres anàlogues a les que li apliqui



l'entitat. Aquestes condicions, al seu torn, han d'estar ajustades a les que es concedeixin en aquesta data a titulars amb perfil de risc similar.

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

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

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

L'existència de clàusules contractuals que dilatin el reemborsament, com ara períodes de carència per al principal, implica que l'operació romangui identificada com a risc normal en vigilància especial fins que es compleixin tots els criteris.

- Que el titular no tingui cap altra operació amb imports vençuts més de 30 dies al final del període de prova.

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

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

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

- Que hagi transcorregut un període d'un any des de la data de refinançament o reestructuració.



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

2.11. Operacions en moneda estrangera

La moneda funcional i la moneda de presentació de CaixaBank és l'euro. Conseqüentment, tots els saldos i transaccions expressats en monedes diferents de l'euro es consideren expressats en moneda estrangera. S'entén per «moneda funcional» la moneda de l'entorn econòmic principal en què opera CaixaBank. En funció del país d'ubicació de les sucursals, la moneda funcional pot ser diferent de l'euro. La moneda de presentació és aquella amb què CaixaBank elabora els seus estats financers.

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

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

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

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

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

Per integrar en els comptes anuals de CaixaBank els estats financers individuals de les sucursals a l'estranger la moneda funcional dels quals no és l'euro, s'apliquen els criteris següents:

- Es converteixen els estats financers de les sucursals a l'estranger a la moneda de presentació de CaixaBank. La conversió es fa aplicant el tipus de canvi utilitzat en la conversió de saldos en



moneda estrangera, excepte per als ingressos i les despeses, que es converteixen al tipus de canvi de tancament de cada mes.

- Es registra la diferència de canvi resultant a l'epígraf del patrimoni net «Un altre resultat global acumulat – Elements que es poden reclassificar en resultats – Conversió en divises» del balanç, fins a la baixa en balanç de l'element a què correspongui, moment en què es reclassificarà al compte de pèrdues i guanys.

2.12. Reconeixement d'ingressos i despeses

A continuació es resumeixen els criteris més significatius fets servir per CaixaBank en el reconeixement dels seus ingressos i despeses:

Ingressos i despeses per interessos, dividendes i conceptes assimilats

Els ingressos i les despeses per interessos i conceptes assimilats es reconeixen comptablement en funció del seu període de meritació, per aplicació del mètode del tipus d'interès efectiu i independentment del flux monetari o financer que se'n deriva. Els interessos meritats per deutors classificats com a dubtosos, inclosos els de risc de país, s'abonen a resultats en el moment del seu cobrament, la qual cosa és una excepció al criteri general. Els dividendes percebuts d'altres societats es reconeixen com a ingrés en el moment en què neix el dret a percebre'ls, que és el de l'anunci oficial de pagament de dividend per l'òrgan adequat de la societat.

Comissions

El registre en el compte de pèrdues i guanys dels ingressos i les despeses en concepte de comissions és diferent en funció de la seva naturalesa.

- Les *comissions financeres*, com per exemple les comissions d'obertura de préstecs i crèdits, formen part del rendiment integral o cost efectiu d'una operació financera i es reconeixen en el mateix capítol que els productes o costos financers, és a dir, a «Ingressos per interessos» i «Despeses per interessos». Les comissions que es cobren per endavant s'imputen en el compte de pèrdues i guanys durant la vida de l'operació, excepte si es compensen els costos directes relacionats.

Les comissions que compensen costos directes relacionats, entesos com aquells que no s'haurien produït si no s'hagués concertat l'operació, es registren al capítol «Altres ingressos d'explotació» en el moment de constituir-se l'operació d'actiu quan aquests costos directes s'identifiquen individualment.

Per a la part romanent d'aquestes comissions, una vegada deduïts els costos directes identificats individualment, aquestes comissions s'imputen en el compte de pèrdues i guanys per compensar la resta de costos directes relacionats, amb el límit del 0,4% del principal de l'instrument financer, o el límit màxim de 400 euros. Qualsevol excés de comissions, si escau, s'imputa en el compte de pèrdues i guanys durant la vida de l'operació (vegeu Notes 29 i 31).

Quan l'import total de les comissions financeres no supera els 90 euros, es reconeixen de manera immediata en el compte de pèrdues i guanys.

Per als instruments financers valorats pel seu valor raonable, amb canvis en pèrdues i guanys, l'import de la comissió es registra immediatament en el compte de pèrdues i guanys.

- Les *comissions no financeres*, derivades de la prestació de serveis, es registren als capítols «Ingressos per comissions» i «Despeses per comissions», al llarg del període de prestació del servei, excepte les que responen a un acte singular, que es meriten en el moment en què es produeixen.



Ingressos i despeses no financers

Es reconeixen comptablement d'acord amb el criteri de meritació. En cas que es percebin pagaments up-front no financers, CaixaBank els registra, amb caràcter general, de manera immediata en el compte de resultats si hi ha una transferència efectiva dels riscos i beneficis associats a l'actiu o servei a un tercer que alliberen la Societat dels riscos que s'hi associen. Per fer-ho, s'ha de poder identificar i mesurar de manera fiable el servei prestat o actiu transferit, concloure que el grau de consecució és complet i s'ha finalitzat així com mesurar el preu o contraprestació meritada.

Cobraments i pagaments diferits en el temps

Es reconeixen comptablement per l'import que resulta d'actualitzar financerament a taxes de mercat els fluxos d'efectiu previstos.

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

Els fons d'inversió i els fons de pensions gestionats per les societats del Grup CaixaBank no es registren en el balanç, pel fet que els seus patrimonis són propietat de tercers. Les comissions meritades en l'exercici en l'operativa relacionada amb aquests fons es registren al capítol «Ingressos per comissions» del compte de pèrdues i guanys.

2.14. Beneficis als empleats

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

- Beneficis als empleats a curt termini.
- Beneficis postocupació.
- Altres beneficis als empleats a llarg termini.
- Beneficis per terminació.

Beneficis als empleats a curt termini

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

El cost dels serveis prestats consta registrat a l'epígraf «Despeses d'administració – Despeses de personal» del compte de pèrdues i guanys.

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



Beneficis postocupació

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

Plans d'aportació definida

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

Els compromisos postocupació que no compleixin les condicions anteriors es consideren compromisos de prestació definida.

Plans de prestació definida

Es registra a l'epígraf «Provisions – Pensions i altres obligacions de prestacions definides postocupació» del balanç el valor actual dels compromisos postocupació de prestació definida, nets del valor raonable dels actius del pla (vegeu Nota 21).

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

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

Gairebé la totalitat dels compromisos de prestació definida de CaixaBank estan assegurats mitjançant pòlisses contractades amb VidaCaixa, SA de Seguros y Reaseguros, entitat que depèn del Grup i, en conseqüència, aquests contractes d'assegurança no compleixen les condicions requerides per ser actius afectes al pla. El valor raonable dels contractes d'assegurança està registrat en l'actiu del balanç individual de CaixaBank, al capítol «Altres actius – Contractes d'assegurances vinculats a pensions».

La resta dels compromisos de prestació definida de CaixaBank, la majoria provinents de processos de fusió, estan assegurats mitjançant pòlisses contractades amb entitats que no tenen la condició de part vinculada i que sí que compleixen les condicions requerides per ser actius afectes al pla. El valor raonable d'aquests contractes d'assegurança està registrat com a menor valor de les obligacions al capítol «Provisions – Pensions i altres obligacions de prestacions definides postocupació». Quan el valor dels actius del pla és superior al valor de les obligacions, la diferència positiva es registra al capítol «Altres actius».



Els beneficis postocupació es reconeixen de la manera següent:

- El cost dels serveis es reconeix en el compte de pèrdues i guanys i inclou els components següents:
 - El cost dels serveis del període corrent, entès com l'increment del valor actual de les obligacions que s'originen com a conseqüència dels serveis prestats en l'exercici pels empleats, es reconeix a l'epígraf «Despeses d'administració – Despeses de personal».
 - El cost dels serveis passats, que té l'origen en modificacions introduïdes en els beneficis postocupació ja existents o en la introducció de noves prestacions, així com el cost de reduccions, es reconeix al capítol «Provisions o reversió de provisions».
 - Qualsevol guany o pèrdua que sorgeixi d'una liquidació del pla es registra al capítol «Provisions o reversió de provisions».
- L'interès net sobre el passiu/(actiu) net de beneficis postocupació de prestació definida, entès com el canvi durant l'exercici en el passiu/(actiu) net per prestacions definides que sorgeix pel transcurs del temps, es reconeix al capítol «Despeses per interessos» o al capítol «Ingressos per interessos», en el cas de resultar un ingrés, del compte de pèrdues i guanys.
- La revaluació del passiu/(actiu) net per beneficis postocupació de prestació definida es reconeix al capítol «Un altre resultat global acumulat» del balanç. La norma permet l'opció que es reclassequin posteriorment a reserves voluntàries o es mantinguin com a ajustos per valoració. En aquest sentit, el Grup ha optat per la seva reclasseficació a reserves voluntàries.

Inclou:

- Les pèrdues i guanys actuàrials generats en l'exercici que tenen l'origen en les diferències entre hipòtesis actuàrials prèvies i la realitat, i en els canvis en les hipòtesis actuàrials utilitzades.
- El rendiment dels actius afectes al pla, excloent-ne les quantitats incloses en l'interès net sobre el passiu/(actiu) per beneficis postocupació de prestació definida.
- Qualsevol canvi en els efectes del límit de l'actiu, excloent-ne les quantitats incloses en l'interès net sobre el passiu/(actiu) per beneficis postocupació de prestació definida.

Altres beneficis als empleats a llarg termini

Les altres retribucions a llarg termini, enteses com els compromisos assumits amb el personal prejubilat (el que ha cessat de prestar els seus serveis en l'Entitat però que, sense estar legalment jubilat, continua amb drets econòmics davant aquesta fins que passi a la situació legal de jubilat), els premis d'antiguitat i altres conceptes similars es tracten comptablement, en el que és aplicable, segons el que s'ha establert anteriorment per als plans postocupació de prestació definida, a excepció del fet que les pèrdues i guanys actuàrials es reconeixen al capítol «Provisions o reversió de provisions» del compte de pèrdues i guanys (vegeu Nota 21).

Beneficis per terminació

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

Es reconeixen un passiu i una despesa des del moment en què l'entitat no pot retirar l'oferta d'aquests beneficis feta als empleats o des del moment en què reconeix els costos per una reestructuració que suposi



el pagament de beneficis per terminació. Aquests imports es registren com una provisió a l'epígraf «Provisions – Altres retribucions als empleats a llarg termini» del balanç, fins al moment que es liquidin.

2.15. Impost sobre Beneficis

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

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

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

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

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

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

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

En particular, les variacions del fons de fluctuació de valors de participades no es considera que compleixin la definició de diferència temporània, ja que no incideixen en la càrrega fiscal futura. Per a les participades, l'únic escenari que pot tenir incidència fiscal és la seva liquidació, per la qual cosa únicament es mantenen actius per impostos diferits activats si es preveu recuperar aquestes participades a través de la seva liquidació.

En cada tancament comptable es procedeix a la revisió dels impostos fiscals diferits registrats per assegurar que es mantenen vigents i, si és necessari, s'ajusten d'acord amb les noves estimacions efectuades. Amb caràcter semestral es fa un test de deteriorament dels actius fiscals registrats per assegurar-ne la recuperació.

2.16. Actius tangibles

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



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

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

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

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

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

Amortització dels actius tangibles

| | Anys de vida útil estimada |
|----------------------------|-------------------------------|
| Immobles | |
| Construcció | 16-50 |
| Instal·lacions | 8-25 |
| Mobiliari i instal·lacions | 4-50 |
| Equips electrònics | 4-8 |
| Altres | 7-14 |

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

A CaixaBank, els actius tangibles d'ús propi estan assignats majoritàriament a la unitat generadora d'efectiu (UGE) del Negoci Bancari. Sobre aquesta UGE es fa el corresponent test de deteriorament per tal de verificar que es generen els fluxos d'efectiu suficients per suportar el valor dels actius que la integren.

En el cas particular de les inversions immobiliàries, el seu valor raonable correspon al valor de taxació de mercat de l'actiu en el seu estat actual efectuat per experts independents. Per a la determinació del valor raonable a 31 de desembre de 2017 s'han sol·licitat taxacions d'acord amb els criteris establerts per l'Ordre ECO/805/2003 quan l'última taxació disponible tenia una antiguitat superior a 2 anys. Per als immobles amb un valor comptable brut inferior a 250 milers d'euros s'utilitzen taxacions estadístiques. Aquests actius es classifiquen, partint de la jerarquia de valor raonable, com a Nivell 2.

En aquest sentit, CaixaBank té una política corporativa que garanteix la competència professional i la independència i objectivitat de les agències de valoració externes, d'acord amb el que estableix la normativa, que requereix que les agències de valoració compleixin els requisits de neutralitat i credibilitat per tal que l'ús de les seves estimacions no menyscabi la fiabilitat de les seves valoracions. Aquesta política estableix que la totalitat de societats i agències de valoració i taxació amb què CaixaBank treballi a Espanya han d'estar inscrites en el Registre Oficial del Banc d'Espanya i que les seves valoracions s'han de fer seguint



la metodologia que estableix l'Ordre ECO/805/2003, de 27 de març. Les principals societats i agències amb què ha treballat CaixaBank a Espanya durant l'exercici 2017 es detallen a la Nota 16.

Si es determina que cal reconèixer una pèrdua per deteriorament es registra amb càrrec a l'epígraf «Deteriorament del valor o reversió del deteriorament del valor d'actius no financers – Actius tangibles» del compte de pèrdues i guanys, i es redueix el valor en llibres dels actius fins al seu import recuperable. Després del reconeixement de la pèrdua per deteriorament, s'ajusten els càrrecs futurs en concepte d'amortització en proporció al valor en llibres ajustat i a la seva vida útil romanent.

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

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

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

2.17. Actius intangibles

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

Fons de comerç

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

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

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

El fons de comerç es registra a l'epígraf «Actius intangibles – Fons de comerç» i s'amortitza, tal com s'exigeix, partint d'una vida útil que es presumeix llevat que hi hagi una prova en contra de 10 anys.

Amb motiu de cada tancament comptable es revisa el període o mètode d'amortització de cadascun dels seus actius intangibles i, si es considera que no són els adequats, l'impacte es tractarà com un canvi en les estimacions comptables.

Sempre que hi hagi indicis de deteriorament es procedeix a estimar si s'ha produït en aquests algun deteriorament que en redueixi el valor recuperable per sota del seu cost net registrat i, en cas afirmatiu, es procedeix al seu oportú sanejament amb contrapartida a l'epígraf «Deteriorament del valor o reversió del



deteriorament del valor d'actius no financers – Actius intangibles» del compte de pèrdues i guanys. Les pèrdues per deteriorament no són objecte de reversió posterior.

Altres actius intangibles

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

Tots aquests actius intangibles tenen vida útil definida i s'amortitzen en funció d'aquesta, aplicant-hi criteris similars als adoptats per a l'amortització dels actius tangibles. Quan la vida útil d'aquests actius no es pot estimar de manera fiable s'amortitza d'acord amb la norma, en un termini de 10 anys. La despesa per l'amortització d'aquests actius es registra al capítol «Amortització» del compte de pèrdues i guanys.

En cada tancament comptable, o sempre que hi hagi indicis de deteriorament, es revisen les vides útils romanents.

Les pèrdues que es produeixen en el valor registrat d'aquests actius es reconeixen comptablement amb contrapartida a l'epígraf «Deteriorament del valor o reversió del deteriorament del valor d'actius no financers – Actius intangibles» del compte de pèrdues i guanys. Els criteris per al reconeixement de les pèrdues per deteriorament d'aquests actius i, si escau, de les recuperacions de pèrdues per deteriorament registrades en exercicis anteriors són similars als aplicats per als actius materials.

Programes informàtics desenvolupats per la mateixa entitat

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

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

A 31 de desembre de 2017 i 2016, gairebé la totalitat dels actius intangibles corresponents a programa han estat desenvolupats per tercers.

2.18. Existències

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

Les existències es valoren per l'import mes baix entre el seu cost, incloent-hi les despeses de finançament, i el seu valor net de realització. Per valor net de realització s'entén el preu estimat de venda neta dels costos estimats de producció i comercialització. Els principis comptables i criteris de valoració aplicats als actius rebuts en pagament de deutes, classificats en aquest epígraf, són els mateixos que estan recollits a la Nota 2.19. Aquests actius es classifiquen, partint de la jerarquia de valor raonable, com a Nivell 2.

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



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

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

2.19. Actius no corrents i grups alienables d'elements classificats com a mantinguts per a la venda

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

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

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

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

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

Aquests actius es classifiquen, partint de la jerarquia de valor raonable, com a Nivell 2.



Posteriorment al reconeixement inicial, la Societat compara l'import en llibres amb el valor raonable menys els costos de venda i registra qualsevol possible deteriorament addicional en el compte de pèrdues i guanys. Per fer-ho, la Societat actualitza la valoració de referència que serveix per estimar el valor raonable amb una freqüència mínima anual per a tots els actius reconeguts. De manera similar al procediment seguit en el reconeixement inicial, la Societat també aplica a la valoració de referència un ajust determinat pels models interns de valoració, consistents amb la Circular 4/2016.

Quan el valor raonable menys els costos de venda és superior a l'import en llibres, la Societat reconeix la diferència en el compte de pèrdues i guanys com un ingrés per reversió del deteriorament amb el límit de l'import del deteriorament acumulat des del reconeixement inicial de l'actiu adjudicat, sempre que aquest no hagi superat el període mitjà de permanència en balanç que s'ha estimat en 3 anys.

El valor raonable esmentat es determina sobre la base de les taxacions o valoracions efectuades per experts independents, seguint els criteris establerts per l'Ordre ECO/805/2003, que tenen una antiguitat màxima d'1 any o inferior si hi ha indicis del seu deteriorament. En són una excepció els immobles susceptibles valorar segons models massius i el valor raonable dels quals és inferior a 250.000 euros, que s'actualitzen mitjançant taxacions estadístiques.

En aquest sentit, CaixaBank té una política corporativa que garanteix la competència professional, la independència i l'objectivitat de les agències de valoració externes, d'acord amb el que estableix la normativa, que requereix que les agències de valoració compleixin els requisits de neutralitat i credibilitat per tal que l'ús de les seves estimacions no menyscabi la fiabilitat de les seves valoracions. Aquesta política estableix que totes les societats i agències de valoració i taxació amb què CaixaBank treballi a Espanya han d'estar inscrites en el Registre Oficial del Banc d'Espanya i les seves valoracions s'han de fer seguint la metodologia que estableix l'Ordre ECO/805/2003, de 27 de març. Les principals societats i agències amb què ha treballat CaixaBank a Espanya, durant l'exercici 2017, es detallen a la Nota 19.

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

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

2.20. Arrendaments

Arrendaments financers

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

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

Quan CaixaBank actua com a arrendatari, el cost dels actius arrendats apareix registrat als epígrafs corresponents del balanç, segons la naturalesa del bé, i, simultàniament, es registra un passiu pel mateix



import, que serà el més baix del valor raonable del bé arrendat o de la suma dels valors actuals de les quantitats que cal pagar a l'arrendador més, si escau, el preu d'exercici de l'opció.

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

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

Arrendaments operatius

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

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

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

Transaccions de venda amb arrendament posterior

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

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

S'ha establert que la revisió es faci anualment, llevat que circumstàncies excepcionals en el mercat de lloguer d'oficines aconsellin una freqüència més gran. És previst fer les provisions necessàries si, com a resultat de la revisió descrita, es posa de manifest alguna situació permanent i significativa que les fa necessàries.

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

2.21. Actius contingents

Els actius contingents sorgeixen per successos inesperats o no planificats dels quals neix la possibilitat d'una entrada de beneficis econòmics. Els actius contingents no són objecte de reconeixement en els estats financers i d'aquesta manera no es registra un ingrés que potser mai no es materialitzi.



Els actius contingents són objecte d'avaluació continuada amb l'objectiu d'assegurar que la seva evolució es reflecteix adequadament en els estats financers. Quan l'entrada de beneficis econòmics passa a ser pràcticament certa, es procedeix al reconeixement de l'ingrés i de l'actiu en els estats financers del període en què ha tingut lloc aquest canvi. Si l'entrada de beneficis econòmics s'ha convertit en probable, s'informa en notes sobre el corresponent actiu contingent.

2.22. Provisions i passius contingents

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

En els comptes anuals de CaixaBank es recullen totes les provisions significatives respecte de les quals s'estima que la probabilitat que sigui necessari atendre l'obligació és més elevada que la de no fer-ho. Les provisions es registren en el passiu del Balanç en funció de les obligacions cobertes, d'entre les quals s'identifiquen els fons per a pensions i obligacions similars, les provisions per a impostos i les provisions per a compromisos i garanties concedits.

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

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

Els passius contingents són obligacions possibles de l'Entitat, sorgides com a conseqüència de successos passats, l'existència està condicionada al fet que ocorrin un o més esdeveniments futurs independents de la voluntat de l'Entitat. Inclouen les obligacions actuals de l'Entitat la cancel·lació no sigui probable que origini una disminució de recursos que incorporen beneficis econòmics, o l'import, en casos excepcionals, no pugui ser quantificat amb prou fiabilitat. Els passius contingents poden evolucionar de manera diferent de la inicialment esperada, per la qual cosa són objecte de revisió continuada per tal de determinar si aquesta eventualitat de sortida de recursos s'ha convertit en probable. Si es confirma que la sortida de recursos és més probable que es produeixi que no pas que no es produeixi, es reconeix la corresponent provisió en el balanç.

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

2.23. Estat de fluxos d'efectiu

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

- Fluxos d'efectiu: entrades i sortides de diners en efectiu i dels seus equivalents; és a dir, les inversions a curt termini de gran liquiditat i baix risc d'alteracions en el seu valor.
- Activitats d'explotació: s'utilitza el mètode indirecte per a la presentació dels fluxos d'efectiu de les activitats d'explotació, que reflecteix el flux procedent de les activitats típiques de les



entitats de crèdit, així com d'altres activitats que no es poden qualificar com d'inversió o de finançament.

- Activitats d'inversió: les d'adquisició, alienació o disposició per altres mitjans d'actius a llarg termini, com ara participades i inversions estratègiques i altres inversions no incloses en l'efectiu i els seus equivalents.
- Activitats de finançament: activitats que produeixen canvis en la composició del patrimoni net i dels passius que no formen part de les activitats d'explotació, com els passius financers subordinats. S'han considerat com a activitats de finançament les emissions efectuades per CaixaBank col·locades en el mercat institucional, mentre que les col·locades en el mercat detallista entre els nostres clients s'han considerat com a activitat d'explotació.

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

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

Les partides utilitzades en la presentació de l'estat són les següents:

- i) El resultat de l'exercici.
- ii) L'import net dels ingressos i les despeses reconeguts transitòriament com «Un altre resultat global acumulat» en el patrimoni net.
- iii) L'import net dels ingressos i les despeses reconeguts definitivament en el patrimoni net.
- iv) L'impost sobre beneficis meritat pels conceptes anteriors.
- v) El total dels ingressos i les despeses reconeguts calculats com la suma dels conceptes anteriors.

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

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

- i) Ajustos per canvis en criteris comptables i correccions d'errors: inclou els canvis en el patrimoni net que sorgeixen com a conseqüència de la reexpressió retroactiva dels saldos dels estats financers distingint els que tenen origen en canvis en els criteris comptables dels que corresponen a correcció d'errors.
- ii) Total d'Ingressos i despeses reconeguts: recull, de manera agregada, el total de les partides registrades a l'estat de canvis en el patrimoni net part A) Ingressos i despeses reconeguts, indicades anteriorment.
- iii) Altres variacions en el patrimoni net: recull la resta de partides registrades en el patrimoni net, com poden ser augments o disminucions de capital, distribució de dividendes, operacions amb instruments de capital propis, pagaments amb instruments de capital propis, transferències entre partides del patrimoni net i qualsevol altre augment o disminució del patrimoni net.



3. Gestió del risc

3.1. Entorn i factors de risc

L'entorn de 2017 ha representat tot un repte en el sector, que ha hagut d'afrontar nous escenaris en un context regulatori cada vegada més exigent i en constant canvi. Sota aquests condicionants, els resultats i la qualitat creditícia del Grup han millorat.

Des de la perspectiva de CaixaBank, en l'exercici 2017, podem destacar els factors de risc següents, que han repercutit significativament en la gestió del Grup, tant per la seva incidència l'any com per les implicacions a llarg termini a l'Entitat:

- 1. Entorn macroeconòmic**, la recuperació econòmica, tant de l'economia global com de l'eurozona, ha guanyat força i ha batut les expectatives del mercat. En aquest context, els últims tres anys han estat clarament positius per a l'economia espanyola, que ha registrat taxes de creixement superiors al 3% i ha tancat aquest exercici amb un 3,1%. Per la seva banda, el mercat portuguès ha presentat cotes superiors al 2,5% i ha mantingut el camí de creixement positiu. En ambdós casos, el creixement és superior a la mitjana europea, que ha conclòs amb una taxa del 2,4%.
- 2. Entorn de baixos tipus d'interès**, un mercat de tipus persistentment baixos comporta una avaluació de riscos de liquiditat, crèdit i mercat elevats, segons l'últim ESMA Risk Dashboard de desembre, cosa que, juntament amb l'encara elevat nivell d'actius dubtosos en estoc a nivell europeu, exerceix una pressió elevada sobre els marges d'intermediació i posa en dubte la sostenibilitat del model de negoci a llarg termini, cosa que obliga les entitats financeres a identificar noves oportunitats de generació de rendiment sostenible.
- 3. Canvis regulatoris**, el 2017 ha mantingut la prolificitat legislativa dels últims anys. Davant aquesta complexitat canviant de l'entorn regulatori, CaixaBank manté una posició activa. Procura anticipar-se en l'anàlisi i la implantació de les noves normes i participa en fòrums sectorials que analitzen el contingut de propostes i documents consultius.

Durant aquest exercici cal destacar:

- **Acord final Basilea III**: el 7 de desembre de 2017, el Comitè de Basilea per a la Supervisió Bancària (conegut com a BCBS, per les seves sigles en anglès) va publicar «Basilea III: finalització de la reforma postcrisi». Aquest document recull la revisió del marc actual de Basilea III, amb el doble objectiu de reduir l'excessiva variabilitat dels actius ponderats per risc (APR o RWA, per les seves sigles en anglès) entre entitats financeres i facilitar més comparabilitat entre les ràtios de capital dels bancs.

Els canvis que proposa aquesta reforma passen per:

- millorar la sensibilitat al risc dels mètodes estàndard per al risc de crèdit i el risc operacional
- restringir l'ús dels mètodes basats en models interns, tant en el valor dels paràmetres (*input floor*) com en l'estalvi de capital màxim que se'n pot aconseguir, respecte al mètode estàndard (*output floor*)
- ajustar el càlcul de la ràtio de palanquejament (*leverage ratio*, conegut com LR, per les seves sigles en anglès)



Els propers passos en la reforma global de BIS III són:

- La data d'implementació del mètode estàndard revisat per a risc de crèdit, del marc IRB revisat, del marc d'ajust de valoració del crèdit revisat i del marc de risc operacional revisat serà l'1 de gener de 2022. Així mateix, la data d'implementació i de divulgació d'informació reguladora per al marc revisat del risc de mercat (publicat el gener de 2016) serà l'1 de gener de 2022.
- El marc de l'LR serà aplicable a partir de l'1 de gener de 2018 (utilitzant la definició d'exposició actual) i a partir de l'1 de gener de 2022 (utilitzant la definició d'exposició revisada). A més, el coixí per als bancs amb importància sistèmica global (G-SIB, per les seves sigles en anglès), serà aplicable a partir de l'1 de gener de 2022.
- **Aprovació per part del Banc d'Espanya (BdE) de la Circular 4/2017 per a entitats de crèdit sobre normes d'informació financera pública i reservada i models d'estats financers**

Tal com es detalla a la Nota 1 – Bases de presentació, en data 1 de gener de 2018 ha entrat en vigor la Circular 4/2017 que adopta la NIIF 9 «Instruments Financers».

CaixaBank ha finalitzat la implementació de la NIIF 9 «Instruments Financers» durant l'últim trimestre de l'exercici 2017, i actualment se centra a perfeccionar els diversos processos que s'han vist afectats per l'adopció d'aquesta norma.

Hi ha diferències rellevants amb la norma que resulta d'aplicació en l'elaboració d'aquests comptes anuals en relació amb aspectes com la classificació i valoració d'actius i passius financers, el deteriorament d'actius financers i els cobertures comptables.

Respecte a la classificació i valoració dels actius financers, l'enfocament de la Circular 4/2017 es basa a considerar de manera conjunta tant les característiques dels fluxos de caixa que es deriven dels instruments com el model de negoci sota el qual es gestionen. A la pràctica, es redueixen el nombre de carteres i els models de deteriorament previstos actualment en la Circular 4/2004. Els actius financers els fluxos de caixa dels quals representen només pagaments de principal i interessos es registren a cost amortitzat si es mantenen en un model de negoci que té com a objectiu cobrar els fluxos anteriors, mentre que es valoren a valor raonable, i els canvis de valoració es registren en altres ingressos i despeses, si l'objectiu és tant cobrar els fluxos com vendre'ls. La resta d'actius financers, entre ells els que incorporen derivats implícits, s'hauran de valorar íntegrament a valor raonable amb canvis registrats en el compte de pèrdues i guanys.

Per a tots els actius que no estiguin valorats a valor raonable amb canvis registrats en el compte de pèrdues i guanys, les entitats han de reconèixer les pèrdues esperades de crèdit diferenciant entre els actius la qualitat creditícia dels quals no ha empitjorat de manera significativa des del seu reconeixement inicial d'aquells actius que sí que ho han fet.

És precisament en la part corresponent al deteriorament de valor dels instruments financers, basat en la pèrdua esperada, on la Circular 4/2017 presenta canvis més substancials respecte a l'actual model basat en la comptabilització de les pèrdues incorregudes per risc de crèdit. En particular, requereix que una entitat basi el seu mesurament de les provisions per insolvències utilitzant un enfocament de deteriorament que diferencia entre tres estats. El mesurament de les pèrdues esperades depèn de si s'ha produït un increment significatiu en el risc de crèdit des del reconeixement inicial, de tal manera que: (i) la pèrdua esperada en l'horitzó temporal de 12 mesos (estat 1) s'aplica a tots els actius (des del seu reconeixement inicial), sempre que no hi hagi un increment significatiu del risc de crèdit, (ii) la pèrdua esperada total (estats 2 i 3) s'ha de registrar quan s'ha produït aquest increment significatiu del risc de crèdit, mesurat en base individual o col·lectiva. Per als actius financers considerats com a deteriorats que estan classificats en l'estat 3, els interessos financers es meriten sobre el valor net comptable.



L'avaluació respecte a si s'ha produït un increment significatiu en el risc de crèdit s'ha de basar en informació raonable i sustentable que estigui disponible sense cost o esforç desproporcionat, que sigui indicativa d'increments en el risc creditici des del reconeixement inicial, i ha de reflectir informació històrica, corrent i amb vista al futur (*forward-looking*).

De la comparació del nou model de pèrdua esperada amb l'actual model de pèrdua incorreguda convé destacar el següent:

- En el moment del reconeixement inicial, la Circular 4/2017 requereix el reconeixement de la pèrdua esperada davant el reconeixement de la pèrdua incorreguda.
- En el model de pèrdua esperada hi haurà un increment en el judici necessari per determinar la informació *forward-looking* i les hipòtesis de comportament que afecten la vida dels instruments que s'han de considerar, i com aquestes hipòtesis s'incorporen en la valoració de la pèrdua esperada.
- El requeriment de calcular pèrdues a vida per a aquelles exposicions que hagin patit un increment significatiu en el seu risc de crèdit des del seu reconeixement inicial i per a aquelles operacions amb deteriorament creditici.

En relació amb els passius financers, les categories previstes són similars a les existents actualment i la seva valoració no canviarà, excepte pel requisit de registrar les variacions en el valor raonable relacionades amb el risc propi de crèdit com un component del patrimoni en el cas de mantenir passius financers als quals s'ha aplicat l'opció de valor raonable.

Per a la comptabilitat de cobertures, s'ha reemplaçat la granularitat dels requeriments actuals per un nou model capaç de reflectir millor les activitats internes de gestió de riscos en els estats financers. Hi ha canvis en diversos aspectes, com les partides cobertes, els instruments de cobertura, la comptabilització del valor temporal de les opcions i l'avaluació de l'eficàcia, que permeten cobrir riscos no financers.

Les tasques més rellevants que CaixaBank ha dut a terme en el marc de la implementació de la Circular 4/2017 comprenen els àmbits següents:

- Modificació del model organitzatiu a nivell departamental i redefinició del model de govern.
- Determinació del model de negoci sota el qual es gestionen els nostres actius financers.
- Anàlisi de les característiques dels fluxos de caixa que es deriven dels instruments financers.
- Identificació dels *triggers* o indicadors per a la classificació dels instruments financers a les categories de risc de crèdit.
- Modificacions necessàries en les eines disponibles per mesurar els paràmetres de risc necessaris per calcular les pèrdues esperades i per analitzar individualment i col·lectivament els diversos instruments.
- Revisió de processos interns i controls en els àmbits d'admissió i concessió d'operacions, polítiques comptables, *reporting* als òrgans de govern, etc.

A continuació es descriuen els impactes qualitatius i quantitius identificats més rellevants conseqüència d'implementar la Circular 4/2017 en data 1 de gener de 2018.

Classificació i valoració d'actius

- Determinats actius financers són reclassificats de la cartera de «Préstecs i partides a cobrar» a «Actius financers a valor raonable amb canvis en resultats» en haver conclòs que o bé no són gestionats dins un model de negoci consistent en el cobrament dels fluxos d'efectiu contractuals o venda d'aquests actius financers, o bé de les característiques d'aquests fluxos



d'efectiu contractuals no s'ha pogut concloure que es corresponguin únicament amb pagaments de principal i interessos sobre el principal pendent (test (SPPI).

CaixaBank considera que, si en la data de transició hi havia carteres de préstecs per a les quals s'espera recuperar el valor comptable mitjançant la venda a un tercer fora de la Societat, s'han de classificar com a «Actius financers a valor raonable amb canvis en resultats».

- Els instruments de patrimoni classificats sota la cartera actual «Actius financers disponibles per a la venda» passen a classificar-se a la categoria «Actius financers a valor raonable amb canvis en un altre resultat global», considerant que el Grup utilitza l'opció per designar la major part dels instruments de patrimoni en aquesta categoria de forma irrevocable en la data de transició. Per als instruments de patrimoni classificats en aquesta categoria no es reconeixen en el compte de pèrdues i guanys ni els guanys o pèrdues reconeguts en patrimoni net en el moment de la venda, ni les pèrdues per deteriorament.

Pèrdues per deteriorament

D'acord amb la Circular 4/2017, les pèrdues per deteriorament es reconeixen d'una manera més primerenca en comparació amb la Circular 4/2004. En el moment del reconeixement inicial dels actius financers es requereix una correcció de valor per les pèrdues esperades resultants d'esdeveniments d'impagament que es poden produir en els 12 mesos següents. Per als actius financers en què s'hagi posat de manifest un increment significatiu del risc de crèdit, es reconeixen les pèrdues creditícies esperades durant tota la vida de l'actiu.

De conformitat amb la metodologia desenvolupada dins el projecte intern d'implementació que hem descrit anteriorment, la cartera d'instruments financers subjectes a deteriorament (actius financers a cost amortitzat i a valor raonable amb canvis en un altre resultat global, contractes d'arrendament i determinats compromisos i contractes de garantia) s'ha segregat en els tres estats descrits anteriorment referits a 1 de gener de 2018. A aquests estats, se'ls ha aplicat els paràmetres que el Grup ha desenvolupat utilitzant tant la informació històrica disponible com les nostres millors hipòtesis sobre informació *forward-looking*, a l'efecte de poder mesurar les pèrdues esperades (PE).

Es classificaran en estat 2 aquelles operacions per a les quals es consideri que hi ha hagut un augment significatiu del risc des del reconeixement inicial d'una operació, concretament, quan presenti debilitats que puguin suposar assumir pèrdues significativament superiors a les esperades en el moment de la concessió. Per a la identificació de debilitats en operacions i acreditats CaixaBank disposa d'un procés de seguiment i qualificació que combina l'ús de models estadístics amb l'anàlisi individual dels acreditats amb exposicions significatives. Addicionalment a la classificació d'acord amb la qualificació de seguiment, també s'aplica un criteri en base a un increment relatiu en la probabilitat d'incompliment (PD).

Complementant els criteris anteriors, i llevat que hagin de classificar-se en estat 3, es classificaran en estat 2 les operacions incloses en un acord de sostenibilitat o de refinançament, refinançades o reestructurades i que no es considerin curades; operacions en què hi hagi imports vençuts amb més de 30 dies d'antiguitat, excepte prova en contrari; i operacions que mitjançant indicadors / triggers de mercat es pugui determinar que s'ha produït un increment significatiu de risc.

Per a la incorporació d'informació *forward-looking* en el càlcul de la PE es parteix de projeccions de la conjuntura macroeconòmica sota diversos escenaris potencials. Per a cada un d'aquests escenaris s'estima la pèrdua esperada associada, que serà a 12 mesos per a les operacions en estat 1 i a vida de l'operació en la resta de casos. La PE que determina la cobertura es correspon amb la



mitjana ponderada de les pèrdues esperades sota cada escenari, on la ponderació ve donada per la plausibilitat de cada conjuntura.

Cobertures

CaixaBank aplica, des d'1 de gener de 2018, el que estableix la Circular 4/2017 pel que fa a cobertures comptables, ja que s'entén que aquesta opció s'alinea millor amb l'estratègia de gestió del risc. No obstant això, al marge dels majors requeriments de desglossament en la informació financera, no s'han derivat impactes quantitatius significatius.

Estimació d'impactes

Prenent en consideració dades referides a 31 de desembre de 2017, la millor estimació és que la Circular 4/2017 suposa:

- un augment de les correccions valoratives per deteriorament per un import de 758 milions d'euros,
- una reclassificació d'instruments financers entre carteres amb una exposició no significativa,
- un impacte negatiu en les reserves de 564 milions d'euros.

En la data de formulació d'aquests comptes anuals, hi ha incertesa respecte a l'efecte impositiu dels ajustos anteriors, i s'ha pres com la hipòtesi més raonable que es generaran actius per impostos diferits de caràcter no monetitzable. D'altra banda, a causa de l'impacte limitat, CaixaBank optarà per no acollir-se al període transitori voluntari d'absorció de l'impacte prudencial de la primera aplicació.

Sobre la base de tot l'anterior, la millor estimació del Grup CaixaBank, prenent en consideració dades referides a 31 de desembre de 2017, és una disminució de la ràtio CET 1 *fully loaded* de 17 punts bàsics en la data de transició.

Tots els impactes indicats anteriorment estan referits a la data de transició per a la cartera de CaixaBank. A la data de formulació d'aquests comptes anuals, constitueixen la millor estimació dels efectes més significatius, sense ser un detall complet i exacte de la totalitat d'impactes referits a 1 de gener de 2018. No s'han identificat altres impactes rellevants derivats de la resta de modificacions que s'han introduït a través de la Circular 4/2017 en l'àmbit comptable.

En la data de primera aplicació, els imports resultants del canvi normatiu es reconeixen en les reserves de CaixaBank.

- **Exercici *Stress test* 2018**, que per primera vegada incorporarà totes les àrees rellevants de risc, així com els nous estàndards comptables IFRS9. Es farà també un exercici de divulgació detallada de dades sobre els balanços dels bancs de la UE, que comprendrà: composició de capital, ràtios de palanquejament, RWA per tipus de risc, exposicions sobiranes, de risc de crèdit, dubtosos i refinançats, risc de mercat i titulització.

Fins ara s'han dut a terme altres revisions i processos de consulta regulatoris, entre els quals destaquen la publicació dels informes definitius *Guidelines on connected clients under Article 4 (1) (39) of Regulation (UE) No 575/2013*, *Guidance on leveraged transactions*, *Guidelines on Identification and management of step-in risk* i en especial la publicació de les guies finals sobre govern intern *Final Guidelines on internal governance* de l'EBA. Destaquen documents consultius com el *Draft Addendum to the ECB Guidance to banks on non-performing loans (NPL): Prudential provisioning backstop for senior-performing exposures*, de gran repercussió en el mercat, o l'esborrany de Directrius sobre mesures de seguretat sobre la mitigació dels riscos operacionals i de seguretat sota la PSD2.



4. **Impactes de l'evolució tecnològica**, l'EBA en l'exercici de *Risk Assessment* 2017 del sistema bancari europeu considera que el risc de les tecnologies de la informació i la comunicació (o TIC) és un dels riscos actuals clau. Per aquest motiu, ha posat en funcionament les noves directrius sobre l'avaluació d'aquest risc en el marc del procés de revisió i avaluació supervisora (PRES) i ha obert a consulta la seva proposta d'enfocament davant les *FinTechs*, així com la terciarització de proveïdors de tecnologia *cloud*. La gestió de la dada, considerada anteriorment com una font emergent de risc, s'ha manifestat ja de rellevància crítica per part del regulador.

El ciberatac amb WannaCry com a màxim exponent dels múltiples atacs esdevinguts durant l'exercici 2017 va posar a prova la seguretat dels sistemes i la capacitat de reacció de les entitats, i va representar un abans i un després en els hàbits de seguretat del Grup. És precisament en aquest sentit en què el regulador emfatitza la necessitat de prestar una atenció especial als riscos relacionats amb el cibercrim i la seguretat de la informació.

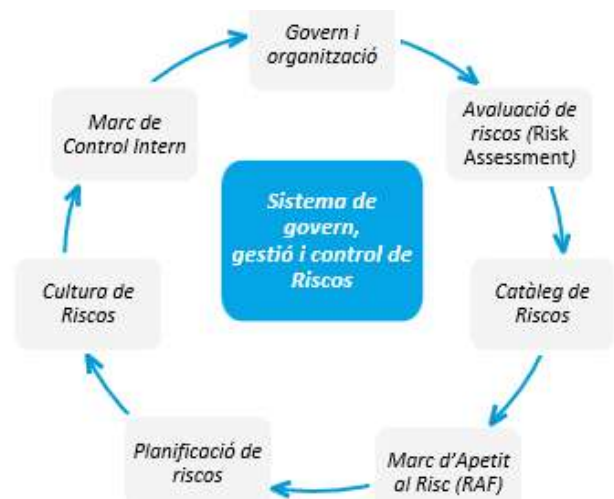
5. **Confiança i imatge del sector**, l'any 2017 ha tornat a posar a prova la capacitat de les entitats financeres per mantenir la confiança de la societat espanyola i europea en la banca.

3.2. Govern, gestió i control de riscos

El Grup CaixaBank manté uns nivells d'apetit al risc, unes capacitats internes i una actitud prudent en la presa de decisions que li confereixen una posició estable de lideratge en banca detallista. Aquesta posició no és obstacle per a la contínua evolució del seu sistema global de gestió de riscos, amb la intenció de maximitzar la seva eficàcia i la satisfacció de les expectatives dels seus *stakeholders*: accionistes, inversors, clients, reguladors, supervisors i la societat en general, obeint al mandat que emana dels valors corporatius de «qualitat, confiança i compromís social».

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

- Govern i organització
- Avaluació de riscos (*Risk Assessment*)
- Catàleg de Riscos
- Marc d'Apetit al Risc (RAF)
- Planificació de riscos
- Cultura de riscos
- Marc de Control Intern



Govern i Organització

Govern corporatiu

Els òrgans de govern són la Junta General d'Accionistes i el Consell d'Administració. Dins les seves competències, el Consell determina i monitora el model de negoci i l'estratègia, monitora el resultat del procés d'avaluació de riscos (*Risk assessment*), estableix el Catàleg de Riscos Corporatiu i el Marc d'Apetit al Risc, és responsable de les polítiques de govern intern, la gestió i el control de riscos i supervisa l'organització per a la seva posada en pràctica i la seva vigilància.

El Consell d'Administració ha designat del seu si una sèrie de comissions, entre les quals hi ha la Comissió de Riscos, les funcions de les quals es resumeixen a continuació.



Comissió de Riscos

La Comissió de Riscos està composta exclusivament per consellers no executius i que posseïxin els oportuns coneixements, capacitat i experiència per entendre plenament i controlar l'estratègia i la propensió al risc. La majoria dels membres han de ser consellers independents.

Les principals funcions d'aquesta Comissió tenen en compte:

- Assessorar el Consell d'Administració sobre la propensió global al risc, actual i futura, de l'entitat i la seva estratègia en aquest àmbit, i informar sobre el Marc d'Apetit al Risc.
- Proposar al Consell la política de riscos del Grup, incloent-hi els diferents tipus de risc als quals s'enfronta la Societat, els sistemes d'informació i control intern que s'utilitzaran per controlar i gestionar els riscos esmentats, així com les mesures previstes per mitigar l'impacte dels riscos identificats, en cas que arribin a materialitzar-se.
- Proposar al Consell d'Administració la naturalesa, la quantitat, el format i la freqüència de la informació sobre riscos que ha de rebre el Consell d'Administració i fixar la que ha de rebre la Comissió.
- Revisar regularment exposicions amb els clients principals, sectors econòmics d'activitat, àrees geogràfiques i tipus de risc.
- Examinar els processos d'informació i control de riscos del Grup, així com els sistemes d'informació i indicadors.
- Valorar el risc de compliment normatiu en el seu àmbit d'actuació i decisió, duent a terme el seu seguiment i l'examen de possibles deficiències amb els principis de deontologia.
- Informar sobre els nous productes i serveis o sobre canvis significatius en els existents.

Estructura organitzativa

Direcció General de Riscos

Dins l'equip directiu, el Director General de Riscos (CRO), membre del Comitè de Direcció de CaixaBank, és el màxim responsable dels riscos del Grup, i és independent de les àrees de negoci, tant des del punt de vista jeràrquic com funcional. Té accés directe als òrgans de govern del Grup, especialment a la Comissió de Riscos, als Consellers dels quals reporta regularment sobre la situació i evolució esperada del perfil de risc de l'Entitat.

Dins les funcions de la Direcció de Riscos hi ha la identificació, valoració i integració de les diverses exposicions, així com la rendibilitat ajustada al risc de cada àmbit d'activitat, des d'una perspectiva global del Grup CaixaBank i d'acord amb la seva estratègia de gestió.

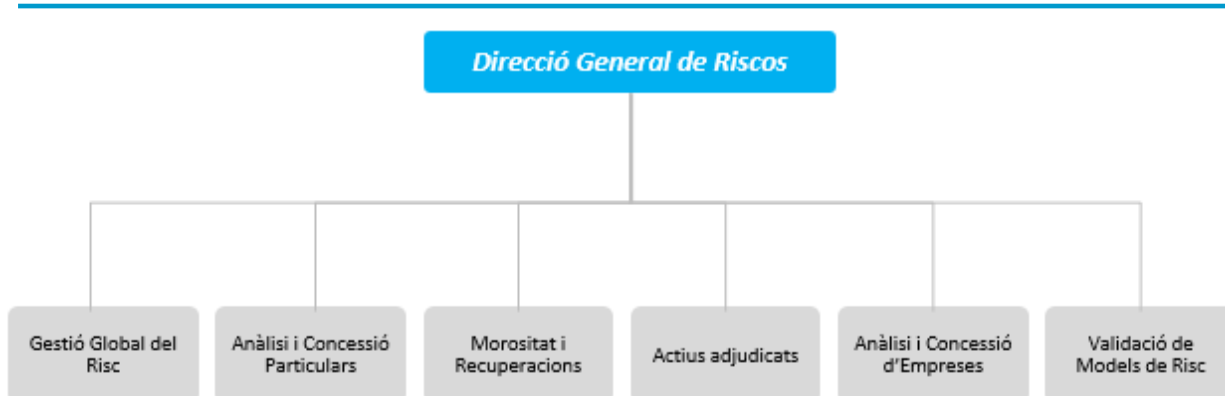
D'altra banda, una de les missions més rellevants de la Direcció de Riscos, en col·laboració amb altres àrees de l'Entitat, és liderar la implantació en tota la xarxa territorial dels instruments que permetin la gestió integral dels riscos, sota les directrius de Basilea, per tal d'assegurar l'equilibri entre els riscos assumits i la rendibilitat esperada.

El Director General de Riscos ha estructurat el seu equip de la manera següent:

- Validació de Models de Risc, responsable de garantir que els models interns utilitzats a l'efecte de gestió interna o caràcter regulatori són adequats.
- Direcció d'Anàlisi i Concessió de Particulars, amb responsabilitat en l'anàlisi i la concessió de crèdit a persones físiques (particulars i autònoms, sense considerar en aquests últims els autònoms del sector agrari).



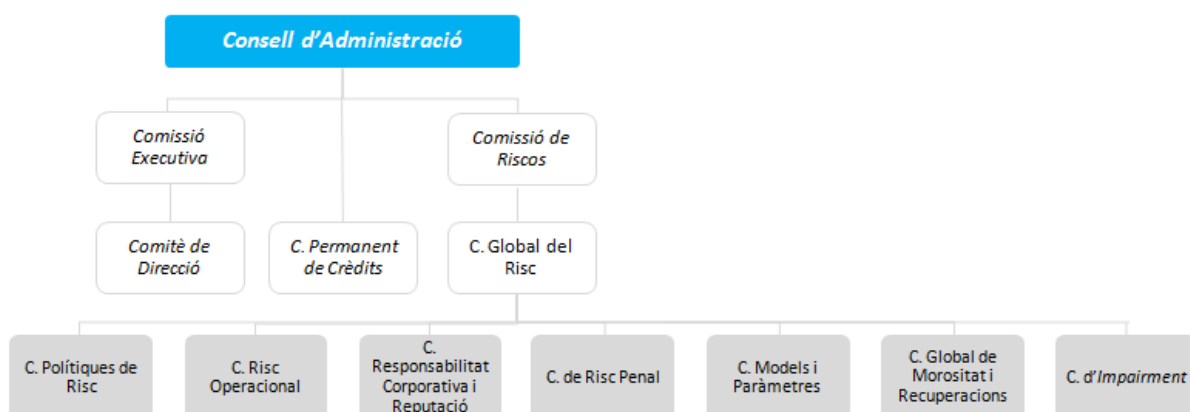
- Direcció d'Anàlisi i Concessió d'Empreses, amb responsabilitat en l'anàlisi i la concessió de risc a la resta de segments de negoci i a sectors especialitzats (Empreses i pimes, Corporativa, Sector Públic, Sobirà, Entitats Financeres, Immobiliari, *Project Finance*, Sector Turisme i Agroalimentari).
- Direcció de Gestió Global del Risc, amb responsabilitat en la gestió dels riscos i la tutela de la sanitat de l'actiu i els mecanismes de solvència i garantia.
- Direcció d'Actius Adjudicats, que efectua el control i seguiment de les inversions i desinversions immobiliàries i és responsable de les polítiques associades a la gestió d'immobles.
- Morositat i Recuperacions.



Òrgans col·legiats dins l'àmbit de riscos

L'Alta Direcció del Grup, en el marc de les atribucions delegades pel Consell i les seves Comissions, configura els diversos Comitès per al govern, la gestió i el control del risc.

En primera instància, es detallen els Comitès de primer nivell i posteriorment aquells de segon nivell que tenen una responsabilitat rellevant en l'àmbit dels riscos del Grup.





Comitès vinculats amb la funció de riscos:

En general, els Comitès la funció dels quals s'associa a la presa de riscos reporten al Consell d'Administració a través de la seva Comissió Executiva. Es tracta del Comitè de Direcció i els seus comitès dependents (ALCO, Transparència, Regulació, Govern de la Informació i Qualitat de la Dada, Protecció de Dades i Comitè de Plans de Reestructuració i Resolució).

- **Comitè Permanent de Crèdits**

El Comitè Permanent de Crèdits (CPC) analitza i, si escau, aprova les operacions dins del seu nivell d'atribucions i eleva a la Comissió Executiva les operacions que l'excedeixin. Les operacions vinculades i les relacionades amb alts càrrecs s'eleven per a la seva aprovació a la Comissió d'Auditoria i Control i al Consell d'Administració.

Al seu torn, el CPC pot aprovar de manera individual operacions que no compleixin tots els criteris establerts segons la tipologia de producte o política específica a aplicar, sempre que no hi hagi cap motiu que faci requerir nivell de sanció del Consell d'Administració.

Així mateix, els comitès les funcions dels quals dimanen del Consell d'Administració en la seva funció de supervisió, a través de la Comissió de Riscos, s'encarreguen de la gestió dels riscos. Són el Comitè Global del Risc (CGR) i els seus dependents, que es detallen a continuació.

- **Comitè Global del Risc**

Aquest Comitè té la missió de gestionar, controlar i monitorar de forma global els riscos que afecten CaixaBank i els específics de les participacions financeres més rellevants, així com les implicacions de tots aquests en la gestió de la solvència i el capital.

Sota la seva responsabilitat, aquesta Comitè vetlla per l'adequació de l'estratègia de CaixaBank en matèria de riscos al que estableix el Consell d'Administració en el Marc d'Apetit al Risc (RAF), ha d'aclarir i solucionar els dubtes d'interpretació i mantenir informat el Consell de CaixaBank, a través de la seva Comissió de Riscos, de les principals línies d'actuació i de la situació en els àmbits de riscos.

Igualment analitza recurrentment el posicionament global de riscos del Grup i defineix les línies mestres d'actuació que permetin optimitzar la gestió de riscos en el marc dels seus reptes estratègics.

Comitès que reporten al Comitè Global del Risc

- **Comitè de Polítiques de Risc i Comitè de Polítiques de Risc de Participades**

Aquests Comitès aproven les Polítiques de risc de crèdit i mercat del Grup. S'entén per Polítiques les directrius que regeixen l'actuació de l'Entitat, així com els procediments que les hagin de sustentar.

Tenen la responsabilitat de fixar polítiques que estiguin alineades amb el Marc d'Apetit al Risc establert per al Grup CaixaBank i el suportin. Les seves competències, per delegació del Comitè Global de Risc, inclouen la definició i l'aprovació de polítiques de concessió i de seguiment de riscos, així com les polítiques de morositat i de recuperacions.

El Comitè de Polítiques de Risc, juntament amb el Comitè de Nous Productes, ha d'assegurar que els components de risc i operatives dels nous productes estan adaptats i s'adeqüen al marc establert per la Direcció. També ha d'analitzar i aprovar els productes d'Actiu.



- **Comitè de Risc Operacional**

S'ocupa, dins el Marc Integral de Gestió de Risc Operacional, d'aplicar, revisar i transmetre aquest Marc, així com de la identificació dels punts crítics, i establir procediments de control i mitigació del Risc Operacional.

- **Comitè de Responsabilitat Corporativa i Reputació (CRCR)**

El CRCR és responsable de proposar les polítiques generals per a la gestió de la reputació, fer el seguiment de l'estratègia i les pràctiques de responsabilitat social corporativa, així com gestionar, controlar i monitorar de forma global el risc reputacional que afecti el Grup CaixaBank.

- **Comitè de Risc Penal**

És el responsable de l'organització i gestió per a la prevenció de delictes, que inclou el conjunt de procediments, mesures i controls existents en el Grup CaixaBank, i que té com a finalitat principal estructurar un sistema de prevenció i resposta davant possibles conductes delictives aplicables a les persones jurídiques a Espanya, tot això a través d'actuacions i controls encaminats a reduir el risc de la seva eventual comissió. És un òrgan d'alt nivell dotat de poders autònoms d'iniciativa i control, investit d'aquesta consideració pel Consell d'Administració de CaixaBank.

- **Comitè de Models i Paràmetres**

Revisa i aprova formalment els models i paràmetres del risc de crèdit i mercat (incloent-hi el risc de contrapart – crèdit en l'activitat de Tresoreria i operacional), així com qualsevol metodologia derivada de la funció de control que ostenta.

- **Comitè Global de Morositat i Recuperacions**

Analitza els objectius de morositat traslladats per l'Alta Direcció i els trasllada a les carteres gestionades i als actors del procés. Fa el seguiment i monitoratge del nivell de compliment dels objectius marcats i coordina amb les diferents àrees les mesures necessàries per corregir-los en cas de desviacions.

Aquest Comitè defineix i fa el seguiment de les polítiques i procediments de recuperacions, la implantació dels quals es presentarà al Comitè de Polítiques per a la seva aprovació. Efectua el *reporting* al Comitè Global de Risc sobre les competències transferides.

- **Comitè d'Impairment**

S'ocupa de la modificació de la qualificació i les cobertures comptables dels crèdits vinculats als acreditats avaluats individualment partint d'evidències objectives de deteriorament, així com de la modificació dels criteris d'estimació de la provisió dels actius el deteriorament de valor dels quals s'estima de manera col·lectiva i, en general, de qualsevol modificació en l'estructura de dotació que suposi un impacte significatiu en les provisions de deteriorament de la cartera creditícia.



Direcció Executiva de Morositat, recuperacions i actius adjudicats

CaixaBank ha reforçat durant l'any 2017 el model de govern i el marc operatiu de la gestió d'actius problemàtics. En aquest sentit, durant l'any 2017, s'ha constituït una nova Direcció Executiva anomenada Recuperacions, Morositat i Actius Adjudicats, amb dependència jeràrquica immediata del Conseller Delegat. Aquesta nova Direcció Executiva té com a objectiu disposar de la visió integral de tot el cicle de vida associat al procés de recuperació de la morositat i de la gestió dels actius adjudicats. Destaquen com a principals responsabilitats i línies de treball de la nova Direcció Executiva:

- La proposta i implantació de l'estratègia de recuperacions
- La definició dels objectius de la funció recuperatòria
- La gestió del flux i d'estoc de la morositat.

La nova estructura garanteix l'especialització i independència de l'activitat, mitgant conflictes d'interès i reforçant l'autonomia per optimitzar la gestió d'actius problemàtics. Disposa de dos pilars fonamentals per al desenvolupament de la seva funció: l'àmplia presència territorial i un equip que aporta solucions especialitzades per reforçar l'estratègia de CaixaBank a la reducció d'aquests actius. En aquest sentit, s'aprofita l'avantatge competitiu derivada de la capillaritat que ofereix la gestió dels actius problemàtics per part de la xarxa comercial, on es combina proximitat i coneixement del client, per oferir a la solució particularitzada que millor s'ajusti a la realitat de cada client. Tot això, sota criteris de prudència i de maximització del valor recuperable, que potencien l'anticipació i la recerca activa de solucions primerenques de risc d'impagament, optimitzant la gestió i afavorint la normalització. Amb aquest nou paradigma de gestió, es referma el compromís que manté CaixaBank amb el mercat i amb el regulador, situant al client en el centre de la presa de decisions.

Un altre aspecte important, és el foment de sinergies entre la funció de negoci, la funció de riscos i la funció de recuperació i d'actius adjudicats, a través d'una coordinació global de totes les parts que intervenen en el procés. També, hi ha filials del Grup CaixaBank especialitzades per negoci que col·laboren en potenciar l'activitat de recuperació (GDS Cusa) i la gestió de la venda d'actius adjudicats (Building Center). Tot això, sota un robust marc normatiu intern de polítiques i procediments que permet el traspàs de directrius clares i específiques per a la gestió.

Finalment, des del punt de vista organitzatiu, la nova Direcció Executiva disposa d'un model de govern suportat en una estructura de comitès especialitzats amb un repartiment clar de rols i responsabilitats. A més de la seva funció com a secretari del Comitè Global de Recuperacions i Morositat, destaquen en el seu model els següents comitès:

- **Comitè de Seguiment del Pla Operatiu i de les iniciatives de gestió**

Efectua la revisió de l'evolució dels fluxos per cartera així com l'estat de les indicacions d'alerta primerenca i les mesures adoptades al respecte.

- **Comitè de Grans Subhastes**

Estudia i autoritza l'adjudicació d'actius immobiliaris el deute sigui superior als 600.000 euros. En concret, defineix la concreció de la postura en la subhasta i la presa de decisions vinculades (ex .: paralització de la subhasta).

- **Comitè de Valoració i Adquisició d'Actius Immobiliaris**

Estudia la compra d'actius de promotors immobiliaris i actius de titulars en situació concursal. En ell participa l'àrea de Recuperacions, Morositat i Actius adjudicats.



Adicionalment als anteriors i amb visió d'índole reputació, CaixaBank participa en el Comitè de Gestió de la Morositat, Desnonaments i Ocupacions liderat per Building Center. L'objectiu d'aquest Comitè és la revisió dels casos susceptibles de desnonament dels actius adjudicats i la presa de decisió sobre els mateixos. Hi van representants de CaixaBank, Building Center i Servihabitat. Per part de CaixaBank, destaca la participació del Servei d'Atenció al Client hipotecari (SACH), l'àrea Jurídica, l'àrea de Recuperacions, Morositat i Actius Adjudicats, així com l'àrea de Riscos.

Procés estratègic de gestió del risc

El Grup CaixaBank disposa d'un procés estratègic de gestió del risc per a la identificació, mesurament, seguiment, control i *reporting* dels riscos que es basa en els següents processos:

- **Risk Assessment:** Exercici semestral d'autoavaluació de riscos per a tots els riscos del Catàleg de Riscos i que incorpora un procés d'identificació de riscos emergents de possible incorporació al Catàleg.
- **Catàleg de Riscos:** Relació i descripció dels riscos materials identificats pel procés de *Risk Assessment* amb revisió anual.
- **Marc d'Apetit al Risc (RAF):** Seguiment del perfil de risc de CaixaBank determinat pels riscos identificats pel procés de *Risk Assessment* i recollits al Catàleg de Riscos amb revisió anual.
- **Planificació del risc:** Planificació de l'evolució esperada de les magnituds i de les ràtios que delimiten el perfil de risc futur, com a part del Pla Estratègic.

Avaluació de riscos (*Risk Assessment*)

És responsabilitat de Gestió Global del Risc com a *Risk Management Function* (RMF) de CaixaBank impulsar i gestionar el procés d'autoavaluació del risc de CaixaBank, el resultat del qual s'ha de reportar, almenys anualment, primer al Comitè Global del Risc i a la Comissió de Riscos, en segona instància, perquè finalment l'aprovi el Consell d'Administració.

Sens perjudici de l'anterior, el Grup CaixaBank efectua aquest procés d'autoavaluació amb periodicitat semestral, en el qual l'Entitat cerca:

- Identificar, avaluar, qualificar i comunicar internament canvis significatius en els riscos inherents que assumeix l'Entitat en el seu entorn i model de negoci, ja sigui per evolució del nivell de risc (evolutius) o per aparició d'uns altres que es podrien convertir en materials (emergents). El resultat d'aquest procés forma part de la revisió anual del Catàleg Corporatiu de Riscos de CaixaBank.
- Fer una autoavaluació de les capacitats de gestió, de control i de govern dels riscos, com a instrument explícit que ajuda a detectar millors pràctiques i debilitats relatives en algun dels riscos. Tot això està orientat a maximitzar la transparència interna i la cultura de riscos, així com a la prioritització d'esforços i inversions que tinguin més impacte potencial en el perfil de risc residual del Grup.

Aquest procés, que originalment va néixer a l'Entitat sota el context ICAAP, actualment suposa un procés autònom i independent que ha anat evolucionant en abast i profunditat en consonància amb l'autoexigència de millora contínua, així com per incorporació de les directrius i de les recomanacions que els organismes reguladors i supervisors europeus han publicat en els últims anys.



Avui dia, es fa partint d'informació quantitativa, *benchmarks* i *inputs* qualitatius, facilitada pels interlocutors interns de diversos *stakeholders*, de les àrees que participen en la gestió dels riscos, així com de les àrees de control per a tots els riscos del Catàleg Corporatiu. Amb la valoració agregada de tots els riscos ponderada es determina el perfil global de risc de CaixaBank i el seu alineament amb el perfil declarat en el Marc d'Apetit al Risc (RAF per les seves sigles en anglès).

Catàleg de Riscos

És responsabilitat de Gestió Global del Risc com a *Risk Management Function* (RMF) de CaixaBank impulsar i gestionar l'adequació del Catàleg de Riscos del Grup CaixaBank als riscos amb afectació material als quals el grup està exposat, i que s'ha de revisar, almenys anualment, amb *Reporting*, primer al Comitè Global del Risc i, en segona instància, a la Comissió de Riscos, perquè finalment l'aprovi el Consell d'Administració.

El Grup CaixaBank té un Catàleg de Riscos Corporatiu, actualitzat el desembre de 2017, que facilita el seguiment i el *reporting*, intern i extern, dels riscos del Grup, agrupats en tres categories principals: Riscos de Model de Negoci, Riscos específics de l'activitat financera de l'Entitat i Risc Operacional i Reputacional.

L'actualització del Catàleg ha suposat, bàsicament, els canvis següents: explicitar la inclusió del risc de model dins el risc operacional (en processos operatius i esdeveniments externs) i explicitar la inclusió del risc de *step-in* dins el risc reputacional.

Els principals riscos que es reporten de manera periòdica a la Direcció i els Òrgans de Govern de CaixaBank són:

- **Riscos de Model de Negoci**
 - **Rendibilitat del Negoci:** Obtenció de resultats inferiors a les expectatives del mercat o als objectius del Grup que impedeixin, en darrera instància, assolir un nivell de Rendibilitat Sostenible superior al Cost de Capital.
 - **Recursos Propis/Solvència:** Restricció de la capacitat del Grup CaixaBank per adaptar el seu volum de recursos propis a les exigències normatives o a la modificació del seu perfil de risc.
 - **Liquiditat i Finançament:** Dèficit d'actius líquids, o limitació en la capacitat d'accés al finançament del mercat, per satisfer els venciments contractuals dels passius, els requeriments regulatoris o les necessitats d'inversió del Grup.
- **Riscos específics de l'activitat financera**
 - **Crèdit:** pèrdua de valor dels actius del Grup CaixaBank davant una contrapartida pel deteriorament de la capacitat d'aquesta per fer front als seus compromisos.
 - **Deteriorament d'altres actius:** Reducció del valor en llibres de les participacions accionaries i dels actius no financers (materials, immaterials, Actius Fiscals Diferits (DTA) i altres actius) del Grup CaixaBank
 - **Mercat:** Pèrdua de valor dels actius o increment de valor dels passius inclosos a la cartera de negociació i inversió del Grup, per fluctuacions dels tipus, *spread* de crèdit, factors externs o preus en els mercats on es negocien aquests actius o passius.
 - **Estructural de tipus d'interès:** Efecte negatiu sobre el Valor Econòmic del balanç o sobre els resultats, per la renovació de masses d'actiu i passiu a tipus diferents dels establerts anteriorment, a causa de canvis en l'estructura de la corba de tipus d'interès.



- **Actuarial:** Increment del valor dels compromisos contrets per contractes d'assegurança amb clients (negoci assegurador) i per pensions amb empleats (compromisos per pensions) arran de la divergència entre les estimacions de sinistralitat i tipus i l'evolució real d'aquestes magnituds.
- **Risc Operacional i Reputacional**
 - **Legal/Regulatori:** Pèrdues o disminució de la rendibilitat del Grup CaixaBank a conseqüència de canvis legislatius o regulatoris, errors d'interpretació o aplicació de la legislació i de la regulació vigent, decisions judicials o demandes administratives desfavorables per a l'Entitat o decisions d'índole tributària adoptades per la mateixa entitat o per les autoritats tributàries.
 - **Conducta i Compliment:** Aplicació per part de CaixaBank de criteris d'actuació contraris als interessos dels seus clients i els seus grups d'interès, i deficiències en els procediments que originin actuacions o omissions no ajustades al marc jurídic i regulatori, o als codis i normes internes, de les quals es puguin derivar sancions administratives o danys reputacionals.
 - **Tecnològic:** Pèrdues degudes a la inadequació o les errades del *hardware* i el *software* de les infraestructures tecnològiques, que poden comprometre la disponibilitat, integritat, accessibilitat i seguretat de les infraestructures i les dades.
 - **Processos operatius i esdeveniments externs:** pèrdues o danys provocats per errors operatius en els processos vinculats a l'activitat de l'Entitat, per esdeveniments externs que escapen al control de l'Entitat, o per terceres persones alienes a aquesta, tant de forma accidental com dolosa. Inclou, entre d'altres, els errors de gestió de proveïdors, el risc de model i la custòdia de valors.
 - **Fiabilitat de la informació financera:** deficiències en l'exactitud, integritat i criteris d'elaboració de les dades necessàries per a l'avaluació de la situació financera i patrimonial del Grup CaixaBank.
 - **Reputacional:** Menyscabament de la capacitat competitiva per deteriorament de la confiança en CaixaBank d'algun dels seus grups d'interès, a partir de l'avaluació que aquests grups efectuen de les actuacions o omissions, efectuades o atribuïdes, de l'Entitat, la seva Alta Direcció, els seus Òrgans de Govern o per fallida d'entitats relacionades no consolidades (risc de *Step-In*).

CaixaBank ha posat el focus en la solvència i la qualitat com a prioritats estratègiques per reforçar la confiança dels clients en el Grup. En aquest sentit, en els últims anys CaixaBank ha reforçat les estructures de control i compliment normatiu necessàries.

Marc d'Apetit al Risc

Al Grup CaixaBank, la cultura de riscos sempre ha constituït un element important i distintiu en la concepció del negoci. Aquesta cultura, plasmada en les capacitats del seu equip humà, en les polítiques que orienten la presa de decisions i les infraestructures de riscos que les implanten, ha permès mantenir un perfil de risc moderat i una solvència distintiva en el mercat espanyol.

Amb aquesta convicció fonamental, com a reacció a la crisi financera global iniciada el 2007 i seguint les recomanacions i millors pràctiques publicades per l'FSB, l'EBA i el Banc d'Espanya, CaixaBank va iniciar, durant els exercicis 2013 i 2014, el disseny d'un Marc d'Apetit al Risc (també denominat *Risk Appetite Framework* o RAF, per la seva denominació en anglès), que va aprovar el Consell d'Administració el novembre de 2014.



Aquest Marc és una eina integral i prospectiva amb què el Consell d'Administració determina la tipologia i els llindars de risc que està disposat a acceptar per a la consecució dels objectius estratègics del Grup. Per tant, el RAF determina l'apetit al risc per al desenvolupament de l'activitat.

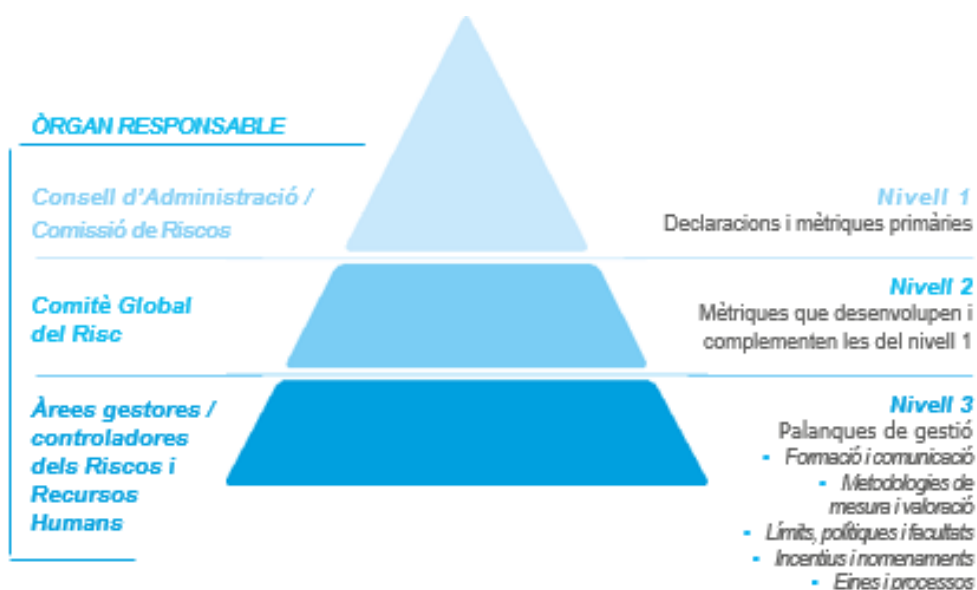
Amb això, el Grup es va alinear amb les millors pràctiques del mercat i es va avançar al que posteriorment es va convertir en una expectativa fonamental tant del supervisor únic europeu (SSM) com d'altres agents del sector bancari (com alguns analistes o les agències de *rating*).

El Consell fixa quatre dimensions prioritàries (declaracions qualitatives) que expressen l'aspiració del Grup amb relació als riscos més rellevants inclosos al Catàleg de Riscos Corporatiu. Són les següents:

- **Protecció davant pèrdues:** CaixaBank es marca com a objectiu mantenir un perfil de risc mitjà-baix i una confortable adequació de capital, per enfortir la seva posició com una de les entitats més sòlides en el mercat bancari europeu.
- **Liquiditat i Finançament:** CaixaBank vol tenir la certesa d'estar permanentment en condicions de complir les seves obligacions i necessitats de finançament de manera oportuna, fins i tot sota condicions adverses de mercat, i es marca com a propòsit tenir una base de finançament estable i diversificada, per preservar i protegir els interessos dels seus dipositants.
- **Composició de negoci:** CaixaBank aspira a mantenir la seva posició de lideratge en el mercat de banca detallista i la generació d'ingressos i de capital de manera equilibrada i diversificada.
- **Franquícia:** CaixaBank es compromet en la seva activitat amb els estàndards més alts ètics i de governança, fomentant la sostenibilitat i l'acció social responsable, i assegurant-ne l'excel·lència operativa.

En línia amb les millors pràctiques del sector financer, l'estructura del Marc complementa aquestes declaracions amb mètriques i palanques de gestió per traslladar-les de forma coherent, clara i eficaç a la gestió del negoci i dels riscos.

A continuació es representa el Marc com una estructura piramidal que culmina amb els principis i les mètriques de primer nivell, complementades al seu torn per mètriques de més detall (segon nivell), i tot això és integrat en l'activitat diària i en la presa de decisions dels empleats mitjançant les palanques de gestió (tercer nivell).





- El Nivell 1 engloba tant la Declaració d’Apetit al Risc com les mètriques fonamentals, a les quals s’assignen llindars de tolerància i d’incompliment. És el Consell d’Administració el que defineix, aprova, monitora i pot modificar aquest nivell amb la periodicitat definida en el mateix reglament de govern del Marc, amb assessorament especialitzat i un seguiment recurrent per part de la Comissió de Riscos.

Es fixen nivells de «Tolerància» i «Incompliment» per a cadascuna de les mètriques a través d’un sistema de semàfors d’alerta:

- «Semàfor Verd»: zona d’apetit
- «Semàfor ambre»: zona de tolerància (alerta precoç)
- «Semàfor vermell»: zona d’incompliment

Adicionalment, i per a una selecció de mètriques recollides en el *Recovery Plan*, s’ha definit un «Semàfor negre» que, si s’activés, desencadenaria uns processos de comunicació i de governança propis, d’acord amb la gravetat de les situacions així definides.

Amb això, s’assegura un procés integral de monitoratge i escalat de potencials deterioraments en el perfil de risc de l’Entitat.

Com a exemple, s’esmenten algunes de les mètriques considerades per a cadascuna de les dimensions:

- Protecció davant pèrdues. Ràtios de solvència regulatòria, càlculs basats en els models i metodologies avançades (Pèrdua Esperada, VaR) i magnituds de l’àmbit comptable, com ara el cost del risc o la ràtio de morositat.
 - Liquiditat i Finançament. Mètriques externes (ràtios regulatòries) i internes (de gestió).
 - Composició de Negoci. Indicadors que fomenten la diversificació (per acreditat, sectorial...) i minimitzen l’exposició a actius no estratègics.
 - Franquícia. S’integren els riscos no financers (operacional, reputacional...), tant amb mètriques quantitatives com amb compromisos de tolerància zero davant l’incompliment.
- El Nivell 2 recull mètriques de més detall, que són monitorades per l’equip directiu i, en particular, pel Comitè Global del Risc. Aquests indicadors solen derivar de la descomposició factorial dels de Nivell 1 o d’un major desglossament de la contribució al nivell d’agregació superior per carteres de risc o segments de negoci. També incorporen elements de mesurament del risc més complexos i especialitzats que permeten traslladar les mètriques de primer nivell a la presa de decisions de les unitats gestores dels riscos.

D’aquesta manera, el Consell d’Administració té la certesa que l’equip directiu monitora els mateixos riscos, més detalladament, per identificar i prevenir possibles desviacions en el perfil de risc que ha definit.

- Finalment, el Nivell 3 representa les palanques de gestió que l’equip directiu, a través de les diferents unitats de negoci i de les àrees responsables de l’admissió, seguiment i control de cada Risc, defineix i implementa, per alinear l’execució amb el Marc establert.

Aquestes palanques són:

- La formació i la comunicació, com a vehicles clau per a la interiorització de la cultura de riscos.



- Les metodologies de risc de mesurament de riscos i valoració d'actius-passius, subjacents al monitoratge correcte del RAF.
- La definició de polítiques de presa, gestió i control de riscos, incloent-hi límits i delegació de facultats en diferents nivells en l'organització i en la governança.
- Els incentius i nomenaments, com a eixos de les polítiques de Recursos Humans, que ajuden a encaminar el comportament dels empleats.
- Les eines i els processos, ja sigui per al seguiment i la construcció adequats del mateix RAF, com per a la implantació de les mètriques i els seus lindars en els entorns rellevants.

El Consell d'Administració defineix i supervisa el Perfil de Risc del Grup i actualitza les mètriques i els lindars del Marc quan ho consideri oportú, però amb una periodicitat mínima anual. El desenvolupament del Marc durant el 2017 continua demostrant la seva utilitat per al Consell i la Comissió de Riscos com a plataforma única i integral per encaminar estratègia, gestió i control del Grup. En la revisió anual duta a terme en l'exercici, s'han inclòs noves mètriques i s'han modificat lindars tenint en compte noves exigències regulatòries i les evolucions estratègiques de l'entitat.

En tot aquest procés la Comissió de Riscos és la responsable d'assistir el Consell en aquesta tasca i de revisar amb més freqüència i profunditat l'evolució de les mètriques de nivell 1, així com el compliment dels plans d'acció per reconduir els riscos subjacents a la zona d'apetit com més aviat millor.

El Comitè Global del Risc és un òrgan executiu que reporta directament a la Comissió de Riscos. És el responsable de proposar el disseny i el desenvolupament i monitorar el compliment del Marc, amb periodicitat mínima mensual. Si s'excedeixen els nivells establerts d'apetit, s'adopten en la gestió les mesures necessàries per reconduir la situació.

Per assegurar el compliment del Marc i una transparència en línia amb les millors pràctiques internacionals, s'ha definit el següent sistema de *reporting* mínim:

- Presentació mensual per part de la Direcció Executiva de Gestió Global de Riscos en el Comitè Global del Risc, indicant la tendència passada i futura de les mètriques de primer i segon nivell, segons previsions del Pla Estratègic i les projeccions dutes a terme dins l'exercici ICAAP o Informe d'Autoavaluació de Capital. En cas que els nivells de risc actuals siguin superiors al lindar de:
 - Tolerància: s'assigna un «semàfor ambre o alerta primerenca» a l'indicador i el Comitè Global del Risc designa el responsable o Comitè directiu encarregats de preparar un pla d'acció per tornar a la zona «verda», amb indicació del calendari. La situació del pla d'acció ha de ser reportada a la Comissió de Riscos com a part del seu *reporting* recurrent.
 - Incompliment: s'assigna un «semàfor vermell», amb una explicació del motiu de la ineficàcia del pla d'acció anterior (en cas que n'hi hagi), així com una proposta d'accions correctives o mitigants per reduir l'exposició, que ha d'aprovar la Comissió de Riscos. El Consell ha de rebre informació amb el contingut i la periodicitat que estableixi la Comissió de Riscos.
 - *Recovery Plan*: es desencadenaria el procés de governança del Pla, que preveu un conjunt de mesures per:
 - Reduir la possibilitat que l'entitat faci fallida o entri en un procés de resolució
 - Minimitzar l'impacte en cas de fallida, tractant d'evitar el rescat des del sector públic (*bail out*).

En aquest cas, hi ha l'obligació d'informar el supervisor dels incompliments severos i dels plans d'acció que es preveuen adoptar.



- Presentació trimestral a la Comissió de Riscos, sobre la situació, els plans d'acció i les previsions per a les mètriques de primer nivell.
- Presentació al Consell d'Administració amb periodicitat semestral, sobre la situació, els plans d'acció i les previsions per a cadascuna de les mètriques de primer nivell.

En aquestes sessions, el Consell podria establir la modificació o actualització de les mètriques i dels llindars prèviament assignats.

Així mateix, i en cas que en algun dels riscos se superi el nivell d'incompliment definit i això pugui suposar una amenaça per a la viabilitat del Grup, el Consell podria activar alguna de les accions establertes al *Recovery Plan*.

Des de la seva aprovació el novembre de 2014, el Marc s'ha convertit en un pilar fonamental dels processos de planificació interna i de simulació davant potencials escenaris d'estrès. Tant a l'ICAAP com a l'ILAAP (o Informe d'Autoavaluació de Liquiditat) s'ha facilitat al Consell una visió holística del nivell de compliment del RAF en els diversos escenaris perquè puguin adoptar les decisions pertinents per modificar o aprovar les previsions facilitades pels responsables d'aquests exercicis.

Planificació de riscos

El Grup CaixaBank té processos institucionals i mecanismes per avaluar l'evolució del perfil de risc (recent, futur i hipotètic en escenaris d'estrès).

L'Entitat efectua una planificació de l'evolució esperada de les magnituds i de les ràtios que delimiten el perfil de risc futur, com a part del Pla Estratègic (l'actual comprèn el període 2015-2018), el compliment del qual es revisa de forma recurrent.

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

Cultura de Riscos

Principis generals de gestió del risc

Es resumeixen a continuació els Principis Generals que regeixen la Gestió del Risc a CaixaBank.

- El risc és inherent a l'activitat de CaixaBank:
La creació de valor en la prestació de serveis d'intermediació financera implica, en diversos graus, l'assumpció de riscos que cal gestionar de manera adequada.
- Responsabilitat última del Consell i implicació de l'Alta Direcció:
El Consell d'Administració té l'última responsabilitat en la gestió del risc. Aprova i revisa periòdicament les principals polítiques i estratègies. La Direcció està implicada en la gestió del risc:
 - Informa el Consell d'Administració sobre la situació i l'evolució dels riscos del Grup, a temps i amb visió global. També atén les peticions addicionals d'informació que els òrgans de govern de l'Entitat consideren oportunes.
 - Analitza en el Comitè Global del Risc la situació i l'evolució de les principals magnituds del



risc, i proposa accions en l'àmbit de la gestió per garantir l'aplicació de les millors pràctiques. Les decisions del Comitè Global del Risc són col·legiades.

- Perfil de risc mitjà-baix.

CaixaBank es marca com a objectiu mantenir un perfil de risc mitjà-baix i una confortable adequació de capital, per enfortir la seva posició com una de les entitats més sòlides en el mercat bancari europeu.

- Implicació de tota l'organització:

- Les àrees de risc i control identifiquen, de manera global, la totalitat dels riscos que afecten l'activitat, i desenvolupen la gestió i control dels riscos com a tasca principal amb equips especialitzats.
- Les unitats de negoci de la Xarxa i els centres operatius dels Serveis Centrals són els que disposen del coneixement de primera mà dels clients i de les operacions, factor indispensable per a la documentació i admissió adequades i per al seguiment de la seva evolució.

- Cicle de vida de les operacions.

La gestió comprèn el cicle complet de les operacions: des de l'anàlisi prèvia a la concessió, el seguiment de la solvència i la rendibilitat, fins al reemborsament o la recuperació dels actius deteriorats.

- Decisions conjuntes, tenint en compte que hi ha un sistema de facultats i que sempre es requereix l'aprovació de dos empleats.
- Independència de les unitats de negoci i operatives.
- Concessió partint de la capacitat de devolució del titular i d'una rendibilitat adequada.
- Homogeneïtat en els criteris i les eines utilitzades.

La definició dels riscos, els criteris d'anàlisi i les eines per a la gestió i el seguiment són homogenis en tota l'organització. Les polítiques i procediments de risc estan publicats en la normativa interna, a disposició de tota la plantilla. La identificació dels riscos té en compte el desenvolupament de nous productes i negocis, així com els canvis rellevants en els existents, per garantir que s'adeqüen al perfil de risc de l'Entitat.

- Descentralització de les decisions.

La integració en els sistemes del quadre de facultats facilita la descentralització de les decisions, per adoptar-les tan a prop del client com es pugui i assegurar a la vegada l'autorització dels riscos per nivell adequat. Els empleats disposen d'informació adequada per dur a terme la identificació, gestió i comunicació dels riscos, i coneixen les responsabilitats que tenen assignades en relació amb aquestes funcions.

- Ús de tècniques avançades.

El mesurament i anàlisi dels riscos s'efectua amb eines i mètodes avançats, d'acord amb les millors pràctiques del sector. Entre altres, s'utilitzen els càlculs de probabilitat d'incompliment a través d'eines de *rating* i *scoring*, els càlculs de severitat i pèrdua esperada de les diferents carteres i eines de rendibilitat ajustada al risc, tant a nivell de client com d'oficina. També s'efectuen càlculs de valor en risc (VaR) per a les diferents carteres, com a element de control i fixació de límits dels riscos de mercat, i la identificació dels diferents riscos operacionals per a cadascuna de les activitats



de CaixaBank tant amb tècniques quantitatives com el càlcul de valor en risc (VaR), com a qualitatives mitjançant els indicadors de risc (KRI), els processos d'autoavaluació de riscos operacionals i l'establiment de plans d'acció i mitigació de riscos.

Totes les actuacions en l'àmbit del mesurament, seguiment i gestió del risc es duen a terme d'acord amb la recomanació del Comitè de Supervisió Bancària de Basilea i la normativa que estableixen les directives europees i la legislació espanyola vigent.

- Dotació de recursos adequats.

Formació

Amb l'objectiu que els directors d'oficines, gestors de banca *premier* i assessors de banca privada del Grup ofereixin el millor servei als clients i en consolidin la confiança, des de l'any 2015, més de 6.000 directors i gestors de banca *premier* han obtingut el diploma d'Assessorament Financer de la UPF School of Management (de la Universitat Pompeu Fabra) i gairebé els mateixos han obtingut el Certificate in Wealth Management del Chartered Institute for Securities & Investment (CISI). D'aquesta manera el Grup es converteix en la primera entitat financera espanyola que certifica la formació dels seus empleats amb un diploma de postgrau universitari en Assessorament Financer i amb un certificat internacional de gran prestigi en el sector financer.

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

L'Entitat està estructurant la seva oferta formativa a través de l'Escola de Riscos. D'aquesta manera, la formació es planteja com una eina estratègica orientada a donar suport a les àrees de negoci i alhora com el canal de transmissió de la cultura i les polítiques de riscos de la companyia, que ofereix formació, informació i eines per a tots els professionals de l'Entitat. La proposta s'articula com un itinerari formatiu d'especialització en la gestió de riscos que estarà vinculat a la carrera professional de qualsevol empleat de l'Entitat, comprenent des de Banca *Retail* fins a especialistes de qualsevol àmbit. Es busca que el personal de l'Entitat tingui un coneixement adequat de:

- el sistema financer i els diferents riscos de l'entorn econòmic i del negoci bancari;
- l'organització i el funcionament de la Gestió de Riscos en el Grup;
- els processos i les eines associats a operacions creditícies tant en l'admissió i el seguiment com, eventualment, en les fases de renegociació i recobriment;
- els productes de crèdit i del risc inherent a cadascun, així com de la legislació relativa als contractes de crèdit.

Des del setembre de 2015, quan l'Escola de Riscos va llançar la primera promoció del Certificat d'Anàlisi de Risc (destinat a Gestors Comercials) i la primera promoció del Diploma de Postgrau d'Anàlisi de Risc – Especialitat *Retail* (destinat a Directors i Subdirectors d'Oficina, més de 3.500 empleats han fet o estan cursant certificacions de Riscos.



En el marc de l'Escola de Riscos, s'han dut a terme les formacions següents en Risc Bancari:

- **Curs Bàsic de Risc Bancari:** Certificació Universitària de nivell bàsic, dirigit a empleats i gestors no especialistes de la xarxa comercial d'oficines i altres col·lectius d'interès que puguin requerir un coneixement bàsic dels criteris de risc de l'organització per a l'acompliment del seu treball. L'any 2017, han finalitzat la segona i la tercera edició, amb un total de 506 persones certificades.
- **Diploma de Postgrau en Anàlisi de Risc Bancari:** Diploma universitari dirigit a direccions i subdireccions d'oficines de la xarxa comercial i altres col·lectius d'interès que, per la seva funció, puguin tenir atribucions en la concessió d'operacions d'actiu, o bé requereixin un coneixement avançat del risc a CaixaBank. El 2017 s'han iniciat les edicions tercera, quarta, cinquena i sisena de la primera part del Diploma, amb un total de 1.489 participants, i les edicions segona i tercera de la segona part, en què participen 1.543 professionals més.

Aquest mateix any, ha finalitzat la primera edició del Programa, que ha certificat un total de 638 professionals amb el Diploma de Postgrau d'Anàlisi de Risc Bancari-especialitat *Retail*.

Cal destacar que, en les dues últimes edicions de la primera part del Diploma, ja s'incorporen participants que cursaran, durant el proper exercici, l'especialitat Empreses del programa.

També s'han dut a terme formacions específiques com les següents:

- **Factoring:** dirigit als analistes de riscos per aprofundir en el coneixement del producte en els seus aspectes tècnics i jurídics.
- **Tresoreria:** dirigida als equips de riscos per aprofundir en el coneixement en cobertures de divises, renegociacions, risc de tipus de canvi i derivats.
- **Tècnica d'Interpretació del «Model de Projeccions»:** dirigida a tots els analistes dels Centres d'Admissió de Riscos.
- **Risc en Canals de Comerç:** dirigit als analistes en determinats territoris i impartit per Comercia Global Payments.
- **Sectors econòmics:** pels especialistes de riscos i dirigit als equips d'Admissió de Riscos.

El juny de 2017 es va donar per conclòs el programa de Nous Analistes de Risc, atès que s'incorporaran a la Diplomatura d'Anàlisi de Risc Bancari en l'especialitat d'Empresa.

Avaluació i retribució de l'acompliment

Tal com s'ha esmentat a la secció del Marc d'Apetit al Risc, el Grup CaixaBank vetlla perquè la motivació dels seus empleats sigui coherent amb la cultura de riscos i amb el compliment dels nivells de risc que el Consell està disposat a assumir.

Amb aquest propòsit hi ha dos esquemes diferenciats:

- El 15% del component variable de la compensació dels membres del Comitè de Direcció i del Col·lectiu Identificat depèn directament de l'evolució anual del compliment del Marc d'Apetit al Risc.
- Els empleats de les àrees de negoci estableixen els seus reptes en processos *bottom-up* i *top-down* per assegurar que, en agregat, es compleixen els objectius del Pla Estratègic (de l'any corresponent). Per tant, en la mesura que aquests objectius estan ja calibrats per assegurar el compliment del Marc d'Apetit al Risc, així com altres objectius institucionals (l'adequada identificació i el coneixement dels clients gestionats, segons els principis de *Know-your-customer*),



s'assoleix una transmissió i consegüent alineament eficaç i eficient amb el perfil de risc establert pel Consell.

Marc de Control Intern

El Grup CaixaBank disposa d'un Marc de Control Intern que proporciona un grau de seguretat raonable en la consecució dels objectius del Grup. El Marco de Control Intern és el conjunt de regles i controls que regeixen l'estructura organitzativa i operativa de CaixaBank, inclosos els processos de report i les funcions de gestió de riscos, compliment i auditoria interna. En línia amb les directrius dels reguladors i les millors pràctiques del sector, es configura partint del model de les tres línies de defensa.

S'integra al sistema de govern, gestió i control de riscos del Grup CaixaBank, que està alineat amb el seu model de negoci, les expectatives dels *stakeholders* i les millors pràctiques internacionals.

Les línies directrius de l'entorn o Marc de Control Intern del Grup CaixaBank estan recollides a la Política de Control Intern.

Normativa i estàndards d'aplicació

El Marc de Control Intern de CaixaBank està alineat amb les *Guidelines on Internal Governance* de l'EBA, de 26 de setembre de 2017, que despleguen els requeriments sobre govern intern establerts a la Directiva 2013/36/UE del Parlament Europeu, i que seran aplicables a partir del 30/06/2018. Regulen tots els àmbits del govern intern de les entitats, entre els quals hi ha els processos de gestió de riscos i el mateix marc de control intern.

Així mateix, el Marc segueix altres directrius regulatòries sobre les funcions de control de les entitats financeres, establertes a:

- El Reglament (UE) 575/2013 i la Directiva 2013/36/UE, sobre requisits de solvència de les entitats de crèdit (en els termes establerts a Basilea III), que regulen la funció de Validació de models interns.
- La Llei 10/2014, de 26 de juny, d'Ordenació, Supervisió i Solvència d'Entitats de crèdit; el Reial Decret 84/2015, de 13 de febrer, pel qual es desplega la Llei 10/2014, de 26 de juny, i la Circular 2/2016, de 2 de febrer, del Banc d'Espanya, a les Entitats de crèdit, sobre supervisió i solvència.
- La Circular 1/2014, de 26 de febrer, de la Comissió Nacional del Mercat de Valors (CNMV), sobre els requisits d'organització interna i de les funcions de control de les entitats que presten serveis d'inversió.
- Principis de govern corporatiu per a bancs, emès pel Comitè de Supervisió Bancària de Basilea el juliol de 2015.
- Compliment i les funcions de Compliment normatiu en bancs, emès pel Comitè de Supervisió Bancària de Basilea l'abril de 2005.
- La funció d'Auditoria Interna en bancs, emès pel Comitè de Supervisió Bancària de Basilea el juny de 2012.

Finalment, i en un àmbit més específic, CaixaBank té un Sistema de Control Intern de la Informació Financera per a entitats cotitzades (SCIIF) adaptat a les recomanacions de la CNMV.



Funcions de control intern a CaixaBank

El major èmfasi sobre el risc i el seu marc de govern corresponent inclou identificar les responsabilitats de les diferents parts de l'organització per tractar i gestionar el risc. Les funcions de control intern de CaixaBank s'estructuren, tal com s'ha apuntat més amunt, sota el denominat «model de les tres línies de defensa», en què:

- La primera línia de defensa està formada per les unitats de negoci i de suport del Grup, que són les àrees prenedores de risc, responsables de desenvolupar i mantenir controls efectius sobre els seus negocis corresponents, així com d'identificar, gestionar i mesurar, controlar, mitigar i comunicar els riscos principals que originen en l'exercici continu de la seva activitat.
La componen, doncs, tots els àmbits del grup CaixaBank, llevat dels designats expressament com a funcions de segona i tercera línies de defensa
- La segona línia de defensa actua de forma independent de les unitats de negoci i duu a terme la identificació, el mesurament, el seguiment i el report dels riscos, estableix les polítiques de gestió i els procediments de control i és responsable de la revisió de la seva aplicació per part de la primera línia. La segona línia de defensa està formada per les funcions de Gestió Global del Risc (RMF), així com per la funció de Compliment, que és responsable, entre altres, de garantir que el banc opera amb integritat i en consonància amb les legislacions, regulacions i polítiques internes aplicables.
- i auditoria interna, com a tercera línia de defensa, que és una funció independent i objectiva d'assegurament i consulta, concebuda per agregar valor i millorar les activitats. Contribueix a la consecució dels objectius estratègics del Grup CaixaBank aportant un enfocament sistemàtic i disciplinat en l'avaluació i millora dels processos de gestió de riscos i controls, i del govern corporatiu.

Procediment global d'avaluació de l'entorn de control de riscos

Dins l'entorn de control de riscos de l'entitat, com ja s'ha indicat anteriorment, CaixaBank compta amb un Procés Estratègic de gestió del risc que inclou, entre altres, l'exercici semestral d'Avaluació de Riscos (*Risk Assessment*) per avaluar tant l'evolució del perfil de risc com la seva pròpia capacitat d'assegurar un adequat govern, gestió i control. Aquest procés d'Avaluació de Riscos serveix com a complement i reforç que retroalimenta tant el Catàleg de Riscos Corporatiu com el Marco d'Apetit al Risc del Grup que efectua el seguiment del perfil de risc de l'entitat (recent, futur i hipotètic en escenaris d'estrès).

En aquest context, el marc de Control Intern del Grup CaixaBank estableix un procediment global d'avaluació de l'entorn de control únic i homogeni per a tots els riscos pel que fa a terminologia, format i escales de valoració.

Primera línia de defensa

Formada per les línies de negoci (àrees prenedores de risc) de l'Entitat i les seves funcions suport. Són responsables de desenvolupar i mantenir controls efectius dels seus negocis corresponents. Així mateix, són responsables d'identificar, gestionar i mitigar els riscos que originen, així com d'operar en un entorn de control adequat.

Assumeixen riscos i són responsables de la seva gestió contínua. Entre altres responsabilitats, identifiquen, avaluen i notifiquen les seves exposicions, tenint en compte l'apetit al risc del banc i les seves polítiques, procediments i controls. La manera com la línia de negoci executa les seves responsabilitats ha de reflectir la cultura de risc actual del banc, promoguda pel Consell d'Administració.

Les seves funcions principals en l'àmbit del desenvolupament del marc de control intern són:

- Identificar i avaluar els riscos associats als seus processos. Identificar possibles riscos emergents.



- Identificar, definir, implantar i actualitzar els controls d'aquests riscos i controlar, en primera instància, la seva aplicació.
- Elaborar i implantar les normes i els procediments que despleguen les Polítiques d'assumpció i gestió de riscos establertes per les segones línies de defensa i controlar, en primera instància, la seva aplicació.
- Monitorar i avaluar periòdicament l'efectivitat dels controls.
- Mantenir actualitzat el mapa de riscos corporatiu.
- Identificar, implantar, actualitzar i seguir periòdicament Indicadors de mesurament de riscos i controls.
- Identificar, de manera proactiva, les possibles debilitats de control.
- Establir, seguir i executar els plans d'acció per a la remediació de les debilitats de control identificades.
- Informar els àmbits de Direcció, negoci i suport i les segones i terceres línies de defensa de la situació dels riscos i controls: debilitats, plans d'acció, riscos emergents, impacte de nova normativa, resultats i avaluació dels riscos i efectivitat dels controls.

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

Segona línia de defensa

Formada per les funcions de Gestió Global del Risc (*Risk Management Function – RMF*) i *Compliance*. Aquestes funcions efectuen la identificació, el mesurament i el seguiment dels riscos, estableixen les polítiques de gestió i els procediments de control i són responsables de la revisió independent de la seva aplicació per part de la primera línia de defensa.

La segona línia de defensa actua de forma independent de les unitats de negoci, i té la funció d'assegurar l'existència de polítiques de gestió i control dels riscos, monitorar-ne l'aplicació, avaluar l'entorn de control i reportar tots els riscos materials del Grup.

De manera general, recull les funcions d'elaborar Polítiques en coordinació amb la primera línia de defensa, assessorar i validar amb visió crítica la primera línia de defensa, fer seguiment de Riscos (incloent-hi riscos emergents), Debilitats de Control i Plans d'Acció, així com opinar sobre Entorn de Control dels Riscos.

La segona línia de defensa de CaixaBank es distribueix entre:

- La RMF, que integra en la seva jerarquia les funcions de gestió, seguiment i control de la major part dels riscos del Catàleg corporatiu, llevat dels que recauen sobre *Compliance*.
- Addicionalment, el departament de Control Intern Financer completa la RMF assumint les funcions de segona línia de defensa en determinats riscos del Catàleg com, entre d'altres, el de Rendibilitat del Negoci o el de Recursos Propis.
- *Compliance* es responsabilitza de les funcions de gestió, seguiment i control dels riscos Legal i Regulatori, Conducta i Compliment i Reputacional.
- Addicionalment, Validació de Models de Risc (VMR) assumeix les responsabilitats de contrast independent dels models interns establerts en el Reglament (UE) 575/2013 i la Directiva



2013/36/UE per als riscos de Crèdit, Mercat, Actuarial i Processos operatius i Esdeveniments Externs.

La segona línia de defensa inclou les funcions següents:

- En relació amb les polítiques, normes i procediments:
 - Elaborar polítiques de gestió i control dels riscos, en coordinació amb la primera línia de defensa, alineades amb el Marc d’Apetit al Risc.
 - Validar, amb visió crítica, el compliment de normes i procediments i la seva alineació amb les polítiques.
- Riscos i controls:
 - Fer o validar, amb visió crítica, la identificació i valoració dels riscos i controls (incloent-hi riscos emergents)
 - Definir la metodologia de mesurament i quantificar els riscos.
 - Assessorar o definir criteris per identificar, monitorar i avaluar l’efectivitat dels controls.
 - Assessorar o definir criteris per implantar de controls.
 - Assessorar o definir criteris per al compliment de la normativa en l’àmbit de gestió i control dels riscos.
 - Fer seguiment periòdic dels resultats de l’avaluació de riscos i de l’efectivitat dels controls.
 - Fer el seguiment periòdic dels Riscos Emergents.
 - Controlar l’empenament del Catàleg de Riscos, el procés de *Risk Assessment* i el marc d’apetit al risc (RAF).
 - Coordinar el del Catàleg de Riscos, el Procés de *Risk Assessment* i el marc d’apetit al risc (RAF).
- Seguiment d’indicadors:
 - Assessorar o definir criteris per a la implantació d’indicadors.
 - Validar, amb visió crítica, la identificació d’indicadors per part de la primera línia de defensa i els seus criteris de mesurament.
 - Fer un seguiment periòdic d’indicadors de primera línia de defensa, així com d’indicadors propis de la segona línia de defensa, en relació amb el perfil dels riscos establerts.
- En relació amb les debilitats de control i plans d’acció:
 - Assessorar o definir criteris per establir plans d’acció per la primera línia de defensa.
 - Validar, amb visió crítica, la identificació de debilitats, així com l’establiment, implantació i seguiment de plans d’acció per la primera línia de defensa.
 - Fer seguiment periòdic de les debilitats identificades per les diverses línies de defensa i de la implantació dels plans d’acció per la primera línia de defensa.
- En relació amb el *reporting*:
 - Reportar a òrgans de govern, Comitès, Alta Direcció i Supervisor... els riscos, les principals debilitats de control i el grau d’implantació dels Plans d’Acció i l’Opinió sobre l’adequació de l’entorn de control dels riscos.



Risk Management Function

La funció de la RMF, en l'àmbit d'organització interna de la segona línia de defensa, efectua el seguiment de l'organització interna de la segona línia de defensa, els plans i les activitats generals i l'avaluació de la seva eficàcia. Entre les seves funcions també s'inclouen vetllar pel dimensionament adequat de la segona línia de defensa per garantir la gestió eficaç de les seves responsabilitats, dur a terme el seguiment dels objectius de la segona línia de defensa i les àrees que la componen i dels projectes de millora relatius als processos i sistemes de gestió i seguiment dels riscos i assegurar a la Direcció i als Òrgans de Govern l'existència, el disseny adequat i l'aplicació efectiva de les polítiques i els procediments de control dels riscos en l'organització, avaluant l'entorn de control del Grup CaixaBank. Així mateix, la RMF ha de reforçar sempre que sigui necessari els mecanismes de coordinació de les actuacions de les Unitats de Control de Riscos de la 1a, 2a i 3a Línia de Defensa.

La *Risk Management Function* té responsabilitat en la identificació, el seguiment, l'anàlisi, el mesurament, la gestió i el *reporting* dels riscos, adquirint una visió holística sobre la totalitat de riscos de l'entitat. A aquests efectes, el departament de Control Intern Financer reporta funcionalment a aquest tots els aspectes considerats rellevants per a l'exercici de la seva funció. Més concretament, Control Intern Financer fa funcions de segona línia de defensa sobre determinats riscos específics que recauen sota la seva responsabilitat, i que són:

- i. El risc de rendibilitat de negoci.
- ii. El risc de recursos propis/solvència.
- iii. El risc de deteriorament d'altres actius. Inclou participacions accionaries, així com altres actius no financers com ara: actius materials, immaterials, actius fiscals diferits i altres actius.
- iv. El risc de fiabilitat de la informació financera.

Amb caràcter addicional a les funcions generals esmentades que es desenvolupen o que estan en procés de desenvolupament per als diferents riscos, sota el risc de fiabilitat de la informació financera l'Entitat disposa d'un Sistema de Control Intern sobre la Informació Financera (d'ara endavant, SCIF).

El SCIF, com a part del control intern de l'Entitat, es defineix com el conjunt de processos que es duen a terme per proporcionar seguretat raonable respecte a la fiabilitat de la informació financera que l'entitat publica en els mercats. Està dissenyat d'acord amb el que ha establert la Comissió Nacional del Mercat de Valors (CNMV) al document Control intern sobre la informació financera en les entitats cotitzades (entitats emissores de títols admesos a cotització). Com a segona línia de defensa, supervisa que les pràctiques i els processos desenvolupats a l'Entitat per elaborar la informació financera en garanteixen la fiabilitat i conformitat amb la normativa aplicable.

En concret, aquesta funció ha d'avaluar que la informació financera elaborada per les diverses entitats que constitueixen el Grup compleix amb els principis següents:

- Les transaccions, els fets i altres esdeveniments recollits per la informació financera efectivament hi són i s'han registrat en el moment adequat (existència i ocurrencia).
- La informació reflecteix la totalitat de les transaccions, els fets i altres esdeveniments en els quals l'entitat és part afectada (integritat).
- Les transaccions, els fets i altres esdeveniments es registren i valoren de conformitat amb la normativa aplicable (valoració).
- Les transaccions, els fets i altres esdeveniments es classifiquen, presenten i revelen en la informació financera d'acord amb la normativa aplicable (presentació, desglossament, i comparabilitat).
- La informació financera reflecteix, en la data corresponent, els drets i obligacions a través dels corresponents actius i passius, de conformitat amb la normativa aplicable (drets i obligacions).



A l'Informe Anual de Govern Corporatiu de l'exercici 2017 es presenta el detall d'aquesta funció, així com les activitats que s'han dut a terme en el període.

Compliment Normatiu

L'objectiu principal de Compliment Normatiu és la supervisió del Risc de Conducta i Compliment des de la seva funció de segona línia de defensa, el qual, des de 2017, comprèn també els Riscos Legal/Regulatori i Reputacional. La Subdirecció General de Control i Compliment, en què s'integra la Direcció Corporativa de Compliment Normatiu, supervisa el Risc de Conducta i Compliment derivat de possibles deficiències en els procediments i controls implantats per la primera línia de defensa; a través d'activitats de *monitoring*, la revisió de procediments interns en el marc de les activitats de *Compliance* Pla anual, l'anàlisi i el seguiment de la remediació de deficiències detectades per informes d'experts externs, informes de les inspeccions dels organismes supervisors, reclamacions de clients, etc. En cas de detecció de deficiències, la Subdirecció General de Control i Compliment insta les àrees de gestió afectades a desenvolupar propostes d'accions de millora sobre les quals es fa un seguiment periòdic.

Així mateix, la Subdirecció General de Control i Compliment duu a terme activitats d'assessorament sobre les matèries de la seva competència i accions de formació i comunicació per potenciar la cultura del compliment en l'organització. Una altra activitat que desenvolupa és vetllar per les bones pràctiques en matèria d'integritat i normes de conducta, per a la qual cosa disposa, entre altres mitjans, del canal confidencial de consultes i denúncies intern per a empleats de l'Entitat. Aquest canal serveix, a més, per resoldre les denúncies relacionades amb les irregularitats de naturalesa financera i comptable que es puguin produir.

Finalment, cal destacar que la Subdirecció General de Control i Compliment és interlocutor, en matèries de la seva competència, dels principals organismes supervisors nacionals i internacionals i, si escau, coordina els requeriments que aquests organismes puguin remetre. Sobre totes aquestes activitats, la Subdirecció General de Control i Compliment fa el report periòdic a l'Alta Direcció, a la Comissió d'Auditoria i Control, a la Comissió de Riscos i al Consell d'Administració.

La Subdirecció General de Control i Compliment desenvolupa la seva activitat a través de les direccions següents: Direcció de Riscos Normatius, Direcció de Prevenció de Blanqueig de Capitals i Finançament del Terrorisme, Direcció d'Internacional i Grup, Direcció de Compliment en l'Àrea de *Corporate* i *Institutional Banking* – CIB, Direcció de Control & *Compliance Analytics* i Direcció de Control i *Reporting*.

Validació interna

A CaixaBank la funció de Validació Interna l'exerceix la unitat de Validació de Models de Risc (VMR), que depèn directament de la Direcció General de Riscos. Es garanteix així la seva independència de les àrees responsables del desenvolupament de models de risc i de polítiques i infraestructures de risc. La missió de VMR és emetre una opinió tècnica sobre l'adequació dels models interns utilitzats a l'efecte de gestió interna o de caràcter regulatori del Grup CaixaBank.

D'acord amb la missió, l'àmbit d'actuació de VMR engloba els riscos de Crèdit (Pilar I i Provisions), Mercat, Operacional, Capital Econòmic i el model intern parcial de Mortalitat i Longevitat (de VidaCaixa), i revisa els aspectes metodològics, de gestió (usos dels models i eines de gestió, polítiques de risc, nivell de cobertura, controls, governança i implantació dels models en els processos de gestió) i la verificació de l'existència d'un entorn tecnològic amb la qualitat de dades suficient per donar suport a les necessitats dels models.



Les activitats principals de VMR es classifiquen en dos tipus:

- **Cicles de validació:** són el conjunt de revisions periòdiques que permeten mantenir una opinió actualitzada de l'estat dels models
- **Canvis sobre els models interns:** són el conjunt d'activitats necessàries per formar-se una **opinió fonamentada** sobre l'adequació dels canvis presentats per part de les àrees encarregades de models.

Per assolir els seus objectius VMR ha d'actuar sota els principis generals definits en el Marc Global de Validació de Models de Risc. En particular, en el procés de valoració de les revisions són especialment rellevants els principis generals següents:

- Examen Crític: s'ha d'avaluar tota la informació rellevant amb relació als models i els seus usos, i s'ha d'emetre una opinió rigorosa, profunda i fonamentada.
- Transparència: l'opinió de VMR ha de ser degudament compresa per les àrees revisades.
- Compliment Normatiu: VMR ha de complir sempre les normes internes i regulatòries que li siguin aplicables. En particular, ha d'assegurar que els models interns compleixen els requisits mínims regulatoris.

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

Tercera línia de defensa

Auditoria Interna

Auditoria Interna disposa d'un Estatut de la seva funció aprovat pel CdA que estableix que Auditoria Interna és una funció independent i objectiva d'assegurament i consulta, concebuda per agregar valor i millorar les activitats. Contribueix a la consecució dels objectius estratègics del Grup CaixaBank aportant un enfocament sistemàtic i disciplinat en l'avaluació i millora dels processos de gestió de riscos i controls, i del govern corporatiu.

D'acord amb el Model de les tres Línies de Defensa, Auditoria Interna actua com a tercera línia de defensa supervisant les actuacions de la primera i segona línies amb l'objectiu de proporcionar una seguretat raonable a l'Alta Direcció i als Òrgans de Govern sobre:

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

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

- L'adequació, eficàcia i implantació de Polítiques, Normes i Procediments.
- L'efectivitat dels controls.



- L'adequat mesurament i seguiment d'Indicadors de la primera línia de defensa i segona línia de defensa.
- L'existència i implantació correcta dels Plans d'Acció per a la reparació de les debilitats dels controls.
- La validació, el seguiment i l'avaluació de l'entorn de control que duu a terme la segona línia de defensa.

Així mateix, les seves funcions inclouen:

- Elaborar el Pla Anual d'Auditoria amb una visió plurianual basada en les avaluacions de riscos, que inclogui els requeriments dels reguladors i les tasques o projectes sol·licitats per l'Alta Direcció/Comitè de Direcció i la Comissió d'Auditoria i Control. El Pla Anual serà proposat a la Comissió d'Auditoria i Control perquè el revisi i posteriorment el traslladi al Consell d'Administració perquè l'aprovi.
- Reportar de manera periòdica als òrgans de govern (particularment a la Comissió d'Auditoria i Control), l'alta direcció, els auditors, supervisors i la resta d'entorns de control i gestió que correspongui les conclusions dels treballs fets i les debilitats detectades.
- Aportar valor mitjançant la formulació de recomanacions proposades per solucionar les debilitats detectades en les revisions i el seguiment de la seva adequada implantació per part dels centres responsables.

3.3. Risc de crèdit

3.3.1 Descripció general

El risc de crèdit és el més significatiu del balanç de CaixaBank i es deriva de l'activitat comercial bancària i asseguradora, de l'operativa de tresoreria i de la participació a llarg termini en el capital d'entitats financeres i empreses líders en els seus sectors. L'exposició màxima al risc de crèdit, a 31 de desembre de 2017, dels instruments financers inclosos als epígrafs «Actius financers mantinguts per negociar», «Actius financers disponibles per a la venda», «Préstecs i partides a cobrar», «Inversions mantingudes fins al venciment» i «Derivats – Comptabilitat de cobertures», inclosos en el balanç adjunt, així com els epígrafs «Garanties concedides» i «Compromisos contingents concedits», inclosos en la promemòria del balanç adjunt, no difereix significativament del seu valor comptable.

Respecte a l'activitat ordinària, CaixaBank orienta la seva activitat creditícia a la satisfacció de les necessitats de finançament a les famílies i a les empreses. La gestió del risc de crèdit es caracteritza per una política de concessió prudent i de cobertures adequades. La inversió creditícia, consolidada en particulars i crèdit hipotecari per a l'adquisició de primer habitatge, presenta una estructura amb un nivell de risc significativament baix pel seu alt grau de diversificació i atomització. De conformitat amb el que estableix el Marc d'Apetit al Risc de CaixaBank, l'entitat persegueix assumir un risc de crèdit de perfil mitjà-baix, amb la voluntat de mantenir el seu lideratge en el finançament de particulars i pimes, així com per reforçar la prestació de serveis de valor afegit al seguiment de grans empreses, tal com recull el Pla Estratègic 2015-2018.

Per tal de garantir el nivell de protecció adequat dels clients, persones físiques, d'entitats de crèdit, l'actual marc legal (Llei 2/2011, de 4 de març, d'Economia Sostenible i l'Ordre EHA/2899/2011, de 28 d'octubre, de transparència i protecció del client de serveis bancaris) obliga totes les entitats a establir polítiques, mètodes i procediments que assegurin l'estudi i concessió correctes de les operacions de crèdit. Així, i com a mecanismes de protecció dels usuaris de serveis financers, neix el nou concepte de «préstec responsable», que estableix la necessitat de dur a terme una avaluació adequada de la solvència dels clients



i de fomentar les pràctiques dirigides a garantir la concessió responsable de les operacions.

Per fer-ho, CaixaBank ha detallat les polítiques, els mètodes i els procediments d'estudi i concessió de préstecs o crèdits responsables segons el que exigeix l'Annex 6 de la Circular 5/2012, de 27 de juny, del Banc d'Espanya, a entitats de crèdit i proveïdors de serveis de pagament, sobre transparència dels serveis bancaris i responsabilitat en la concessió de préstecs.

El document elaborat va ser aprovat pel Consell d'Administració de CaixaBank el mes de gener de 2015, i aconsegueix el que determinen les Circulars 5/2012 i 3/2014 del Banc d'Espanya, i, entre d'altres, estableix les polítiques següents:

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

Adicionalment, en el context economicosocial actual, CaixaBank ha desenvolupat un Pla d'Ajudes a persones físiques amb hipoteca sobre l'habitatge habitual, per ajudar els clients vinculats amb dificultats econòmiques de caràcter conjuntural. Amb el desenvolupament d'aquest Pla d'Ajudes es persegueixen tres objectius:

- Ser proactius en la prevenció de la insolvència.
- Oferir ajuda a les famílies amb bon comportament històric en la seva relació com a clients de l'Entitat, que estiguin en risc d'entrar en mora a causa de situacions d'atur d'algun dels titulars, malaltia, reducció temporal d'ingressos o altres circumstàncies de caràcter conjuntural.
- Reduir la taxa de morositat.

CaixaBank també està adherida al Codi de Bones Pràctiques per a la reestructuració viable dels deutes amb garantia hipotecària sobre l'habitatge habitual inclòs en el Reial Decret Llei 6/2012, de 9 de març, de mesures urgents de protecció de deutors hipotecaris sense recursos, i modificat per la Llei 1/2013, de 14 de maig, de mesures per reforçar la protecció als deutors hipotecaris, reestructuració de deute i lloguer social, el Reial Decret Llei 1/2015, de 27 de febrer, de mecanisme de segona oportunitat, reducció de càrrega financera i altres mesures d'ordre social i pel Reial Decret Llei 5/2017, de 17 de març, pel qual es modifica el Reial Decret Llei 6/2012, de 9 de març, i la Llei 1/2013, de 14 de maig.

3.3.2 Principals magnituds

A 31 de desembre de 2017 i 2016, la taxa de morositat (incloent-hi els dubtosos per riscos contingents) se situa en el 5,7% i 6,4%, respectivament. Així mateix, a 31 de desembre de 2017 i 2016, la taxa de cobertura de les provisions constituïdes sobre els actius dubtosos se situa en el 47,71% i el 45,45%, respectivament.

3.3.3 Cicle del risc de crèdit

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



3.3.3.1 El mesurament i la valoració del risc de crèdit

La Direcció Corporativa de Risc de Crèdit i Operacional, dins de Gestió Global del Risc de CaixaBank, té la missió de construir, mantenir i fer el seguiment dels sistemes de mesurament del risc de crèdit. A més, és l'encarregat d'assegurar i orientar l'ús que es fa d'aquests sistemes i de vetllar perquè les decisions que es prenguin basades en aquestes mesures tinguin en compte la seva qualitat. Tal com estableixen les millors pràctiques, aquesta direcció corporativa és independent de les àrees de negoci per garantir que els criteris de valoració no tinguin interferències derivades de consideracions comercials.

D'acord amb el Reglament Delegat (UE) núm. 529/2014 de la Comissió (CRR), CaixaBank utilitza models interns en l'avaluació del risc de crèdit vinculat a les tipologies d'exposició següents:

- Préstecs hipotecaris concedits a persones físiques
- Préstecs personals concedits a persones físiques
- Targetes lliurades a persones físiques
- Préstecs i crèdits atorgats a petites i mitjanes empreses (pimes)
- Préstecs i crèdits atorgats a grans empreses (corporacions)
- Cartera de participacions industrials

Adicionalment als models anteriors, l'Entitat disposa de models interns utilitzats en l'àmbit de gestió, però no a l'efecte de càlcul de requeriments mínims de capital regulatori per a algunes tipologies d'exposició, com per exemple el Finançament Especialitzat.

D'acord amb la Circular 4/2004 i les seves successives modificacions del Banc d'Espanya, els models interns, amb calibratges específics per tal d'estimar les pèrdues incorregudes, també s'utilitzen per al càlcul de cobertures.

Es revisen periòdicament la totalitat dels models per tal de detectar possibles deterioraments en la qualitat dels mesuraments, així com les estimacions per incorporar les variacions del cycle econòmic. Amb periodicitat mensual, s'avalua gairebé la totalitat de la cartera de clients de banca detallista, que inclou el segment de particulars i el de pimes, fet que permet actualitzar, de manera continuada, el coneixement d'aquestes carteres. La contínua avaluació dels riscos permet conèixer la distribució de l'exposició de les diferents carteres respecte a la qualitat creditícia expressada com a probabilitat d'incompliment.

El mesurament del risc s'articula al voltant dels conceptes bàsics que es descriuen a continuació.

- **Pèrdua esperada:** La pèrdua esperada és el resultat de multiplicar tres magnituds: l'exposició, la probabilitat d'incompliment i la severitat.
- **Exposició:** L'exposició (EAD en el seu acrònim en anglès per a *exposure at default*) estima quin serà el deute pendent en cas d'incompliment del client. Aquesta magnitud és especialment rellevant per a aquells instruments financers que tenen una estructura d'amortització variable en funció de les disposicions que en faci el client (comptes de crèdit, targetes de crèdit i, en general, qualsevol producte *revolving*).

L'obtenció d'aquesta estimació es basa en l'observació de l'experiència interna de la morositat de l'Entitat, relacionant els nivells de disposició en el moment de l'incompliment i en els 12 mesos anteriors. Per tal de fer-la, es modelitzen per a cada transacció les relacions observades en funció de la naturalesa del producte, el termini fins al venciment i les característiques del client.



- **Probabilitat d'incompliment:** CaixaBank disposa d'eines d'ajuda a la gestió per a la predicció de la probabilitat d'incompliment (PD en el seu acrònim en anglès per a *probability of default*) de cada acreditat que cobreixen gairebé la totalitat de l'activitat creditícia.

Aquestes eines han estat desenvolupades d'acord amb l'experiència històrica de mora de l'Entitat i incorporen les mesures necessàries per ajustar els resultats al cicle econòmic, amb l'objectiu d'oferir mesuraments relativament estables a llarg termini, que poden diferir de les taxes d'incompliment observades en cada moment. Així mateix, aquestes eines estan implantades a tota la xarxa d'oficines i integrades dins les eines habituals de concessió i seguiment dels productes d'actiu.

Les eines d'avaluació del risc de crèdit poden estar orientades al producte o al client. Les eines orientades al producte s'utilitzen bàsicament en l'àmbit d'admissió de noves operacions de banca detallista i prenen en consideració característiques del perfil del deutor, informació derivada de la relació amb els clients, alertes internes i externes i característiques pròpies de l'operació, per determinar la probabilitat d'incompliment d'aquesta operació. D'altra banda, les eines orientades al client avaluen la probabilitat d'incompliment del deutor de manera genèrica, encara que en el cas de persones físiques poden aportar resultats diferenciats per producte. Aquest últim grup d'eines està constituït per anotacions de comportament per al seguiment del risc de persones físiques i per *ratings* d'empreses.

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

La funció de *Rating* Corporatiu, que depèn de la Direcció de Gestió Global del Risc de CaixaBank, disposa de models interns per qualificar el segment de grans empreses. Aquests models són de caràcter expert, cerquen replicar els *ratings* de les agències de qualificació i requereixen el criteri expert dels analistes. Davant la falta d'una freqüència suficient, en termes estadístics, de morositat interna en aquest segment, la construcció d'aquests models s'ha alineat amb la metodologia de Standard & Poor's, de manera que s'han pogut usar les taxes d'incompliment global publicades per aquesta agència de *rating*, que afegeix fiabilitat a la metodologia. Els models s'han desenvolupat a partir de dades que tenen una profunditat històrica suficientment significativa i, per tant, incorporen de manera raonable l'efecte del cicle i garanteixen estabilitat als mesuraments obtinguts.

Els resultats de totes les eines es vinculen a una escala mestra de risc que permet classificar la cartera creditícia en termes homogenis, és a dir, que permet agrupar riscos a partir d'una mateixa taxa de morositat anticipada.

- **Severitat:** la severitat (LGD en el seu acrònim en anglès per a *loss given default*) correspon al percentatge del deute que no es podrà recuperar en cas d'incompliment del client. CaixaBank efectua una revisió permanent dels procediments de recuperació i regularització dels deutes morosos per tal de minimitzar l'impacte d'una eventual fallida.

Es calculen les severitats històriques amb informació interna de CaixaBank i s'han considerat tots els fluxos de caixa associats als contractes des del moment de l'incompliment fins a la regularització de la situació, o bé fins al moment que s'han declarat fallits. Dins aquest còmput també es té en compte una aproximació de les despeses indirectes (personal d'oficines, infraestructura, etc.) associades al procés.



A més es treballa en la modelització de la severitat per a la seva correcta estimació a priori, mitjançant la garantia, la relació préstec/valor, el tipus de producte, la qualitat creditícia de l'acreditat i, tal com requereix la regulació, les condicions recessives del cicle econòmic.

Com a resultat de les polítiques de concessió, l'exigència d'aportació de garanties i la seva relació préstec/valor, així com de la gestió activa de la morositat, que millora els nivells de regularització i recuperació en cas d'incompliment, les severitats estimades per a la cartera actualment sanes són baixes.

- **Pèrdua inesperada:** el mesurament de la pèrdua esperada garanteix un bon control del risc creditici en condicions «normals» de mercat. De fet, la pèrdua esperada es pot considerar com un cost addicional al negoci. Ara bé, de vegades les pèrdues reals poden superar les pèrdues esperades fruit de canvis sobtats en el cicle, o variacions en factors de risc específics de cada cartera, i de la correlació entre el risc de crèdit dels diferents deutors.

La variabilitat de les pèrdues esperades de la cartera constitueix la pèrdua inesperada, la qual representa la pèrdua potencial imprevista. Es calcula com la pèrdua associada a un nivell de confiança suficientment elevat de la distribució de pèrdues, menys la pèrdua esperada. L'Entitat, en el desenvolupament normal del negoci, ha de tenir la capacitat d'absorbir aquestes pèrdues no anticipades.

- **Pèrdua incorreguda:** d'acord amb la Circular 4/2014 i les seves successives modificacions del Banc d'Espanya, s'estima la pèrdua incorreguda, és a dir, les necessitats de provisió de les exposicions sota la NIC 39, com la diferència entre l'import actual del risc i els fluxos futurs d'efectiu estimats per a les operacions dubtoses. En el cas de les operacions qualificades de normals, s'estimen les pèrdues incorregudes no aflorades, i es prenen com a referència les pèrdues associades a entrades en dubtós en un horitzó de 12 mesos.

Per a les exposicions dubtoses individualment significatives, les estimacions es basen en anàlisis individuals; en la resta de casos, les estimacions es basen en els models interns o col·lectius.

Els paràmetres utilitzats per al càlcul col·lectiu són similars als que s'han comentat anteriorment, amb la particularitat que es tracta de calibratges *Point-in-Time*, és a dir, que reflecteixen les condicions econòmiques vigents, en contraposició a les mètriques de mitjana del cicle (*Through-the-Cycle*) o en moments de recessió (*Downturn*) que s'utilitzen per calcular els actius ponderats per risc a l'efecte de solvència (Basilea).

Concretament, la pèrdua incorreguda s'obté com el producte, d'una banda, de la base provisionable, calculada com a EAD menys el valor recuperable de les garanties, i, de l'altra, de la *intensitat* de dotació. Alhora, el valor recuperable de les garanties s'obté aplicant un *haircut* a la valoració d'aquestes garanties (valor de taxació) on el *haircut* captura les despeses que s'incorren en l'adjudicació, possessió, manteniment i venda de les garanties, així com els ajustos al preu de venda segons l'experiència recent de l'Entitat. La *intensitat* esmentada anteriorment és el producte de la probabilitat d'incompliment, per la probabilitat que, després de l'incompliment, l'exposició no es regularitzi, per les pèrdues estimades en el cas que no es de la regularització. Tots aquests paràmetres es calculen a partir de l'experiència recent de l'Entitat i compartint, en la mesura del possible, les metodologies utilitzades per als paràmetres de risc utilitzats a l'efecte de solvència i gestió.

3.3.3.2 Admissió i concessió

La concessió d'operacions d'actiu a CaixaBank segueix com a criteri bàsic l'avaluació de la capacitat de devolució de l'acreditat; no és política de l'Entitat l'aprovació d'operacions per la mera existència de garanties. Tanmateix, encara que es compleixi el criteri bàsic, també és important l'obtenció de garanties



addicionals, sobretot en operacions de llarga durada, i la fixació d'un preu d'acord amb el conjunt de característiques de l'operació, que ha de cobrir els costos de finançament, d'estructura i del risc inherent de crèdit.

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

L'Entitat disposa d'un sistema de facultats en la concessió del crèdit que suposa un instrument de delegació molt eficaç pel que fa a la gestió del risc. El sistema es basa en l'establiment de nivells d'aprovació segons uns imports màxims per garantia i client/Grup, quan es tracta de particulars o de grans empreses, i per límits de pèrdua esperada a escala de client/Grup econòmic, per a la resta de segments d'empresa. Les operacions que, pel nivell de risc requerit, es resolen de manera descentralitzada necessiten sempre la concurrència de signatura de dos empleats, almenys un dels quals amb prou facultats de risc per sancionar-les.

La determinació del nivell de facultats de concessió es fonamenta en l'estudi de cinc eixos clau:

- **Import:** entenent per import el total de la suma econòmica sol·licitada juntament amb el risc ja concedit. Aquest import determinarà el nivell de risc base d'aprovació.
- **Garantia:** comprèn el conjunt de béns o solvències que estan afectats per assegurar el compliment d'una obligació. Aquest eix analitza el percentatge de cobertura de la garantia sobre l'import finançat.
- **Política de Risc General:** conjunt de polítiques que identifiquen i avaluen variables rellevants de cada sol·licitud.
- **Termini:** el termini és la durada de l'operació sol·licitada i és una variable crítica que afegeix incertesa a l'operació.
- **Preu:** el preu de l'operació ha de cobrir la totalitat de costos, incloent-hi els costos de registre, operatius, la pèrdua esperada i la remuneració al capital.

Durant l'exercici s'ha continuat amb el procés d'actualització dels paràmetres de risc en les carteres amb més materialitat i es continuen implantant nous models de gestió amb l'objectiu de millora contínua del poder predictiu d'aquestes eines.

L'actualització dels *scorings* i *ratings* de clients s'efectua de manera mensual amb l'objectiu de mantenir permanentment la qualificació creditícia adequada. En l'àmbit de persones jurídiques, l'Entitat duu a terme accions periòdiques d'actualització d'estats financers i informació qualitativa de les nostres empreses per aconseguir el màxim nivell de cobertura del *rating* intern.

El sistema d'autoritzacions, tant pel que fa a les noves sol·licituds com a les operacions ja existents, es fonamenta en l'expedient electrònic que elimina el moviment físic de l'expedient i millora l'eficiència del procés. Aquest inclou tota la documentació necessària perquè l'operació pugui ser analitzada i resolta pel nivell corresponent, capturant la informació bàsica de manera automàtica dels sistemes d'informació i a través de l'escaneig de la documentació que ofereixi alguna signatura autògrafa dels intervinents (com per exemple, l'oferiment d'un aval).

Per determinar el preu de les operacions s'utilitzen, d'una banda, les eines de *pricing* integrades en el sistema de sol·licituds (basades en la cobertura adequada de la prima de risc, el cost de la liquiditat i les despeses operatives) i, de l'altra, la informació de l'eina de Rendibilitat Ajustada al Risc (RAR). Amb la mètrica RAR, es pretén aconseguir més control de l'equilibri entre la rendibilitat i el risc. Gràcies a ella es poden identificar adequadament els factors determinants de la rendibilitat de cada client i analitzar clients i carteres segons la seva rendibilitat ajustada al risc. Per a gairebé la totalitat dels productes d'empresa, el gestor coneix, en el moment d'admissió, l'impacte de les noves operacions en la rendibilitat ajustada al risc del client, cosa que li permet disposar de més informació a l'hora de posar preu a les operacions.



Hi ha una àrea específica i centralitzada per a les operacions de risc de particulars i autònoms, el *Centre d'Admissió de Riscos de Particulars*. Aquest centre té com a principal objectiu gestionar la concessió de les operacions de risc els titulars de les quals siguin persones físiques i que excedeixin les facultats de les oficines. El compromís de resposta és de 48 hores.

Per a les sol·licituds de persones jurídiques i autònoms del sector agrari, a nivell territorial, hi ha diversos Centres d'Admissió de Riscos (CAR). Aquests centres gestionen les sol·licituds fins a uns determinats nivells d'aprovació de risc, de manera que si el nivell de risc sol·licitat per aprovar una operació no excedeix les seves atribucions, aquesta pot quedar aprovada dins el seu àmbit. En cas contrari, la sol·licitud és traslladada a Serveis Centrals.

L'organització interna d'Admissió de Riscos d'Empreses en Serveis Centrals es fa partint de l'estructura següent ajustada a la tipologia de riscos i segments de clients:

- **Riscos Corporativa:** centralitza grups empresarials gestionats pels centres de Banca Corporativa (*Corporate Banking Unit*), operacions estructurades de clients dels centres de grans empreses de Barcelona i Madrid, operacions internacionals d'empreses objectiu de Banca Corporativa i operacions de *private equity*, independentment de la seva procedència.
- **Risc d'Empreses:** comprèn les persones jurídiques o grups d'empreses amb facturació fins a 200 milions d'euros, i els de més de 200 milions d'euros que no gestionen els centres de Corporativa.
- **Risc Immobiliari:** atén empreses promotores de qualsevol segment independentment de la facturació i societats d'inversió immobiliària.
- **Risc Turisme i Agroalimentari:** comprèn totes les empreses o grups empresarials que duen a terme la seva activitat en el sector turisme i agroalimentari. A més, inclou el segment autònoms del sector agrari.
- **Project Finance:** comprèn totes les operacions que es presenten mitjançant l'esquema de finançament de projecte, o *project finance*.
- **Banca Institucional:** institucions autonòmiques o centrals, ajuntaments i institucions públiques locals en capitals de província o en poblacions de més de 30.000 habitants i membres de grups econòmics o grups de gestió l'interlocutor o matriu dels quals compleix els criteris anteriors. També inclou institucions privades (Universitats, Escoles de negocis, Ordres religioses, Fundacions, etc...).
- **Risc Sobirà, País i Entitats Financeres:** responsables de l'admissió i gestió del risc de contrapartida Bancari i risc País que porten implícits les operacions de finançament dels diversos segments.

Durant l'any, també cal destacar les actuacions següents:

- S'han adaptat les Polítiques de Risc a un nou esquema de seguiment de la cartera vinculat que és consistent amb la nova normativa comptable IFRS9.
- La decisió sobre la concessió d'un risc s'ha de prendre a partir d'informació documentada i verificada sobre els sol·licitants i la finalitat de l'operació. L'Entitat, conscient de la importància de tenir un suport documental correcte per avaluar les operacions, ha desenvolupat un sistema de control documental automàtic. Aquest control automàtic mostra a l'oficina quina documentació cal per a la sol·licitud que està tramitant, en funció del segment al qual pertany el titular i del tipus d'operació.
- S'ha continuat avançant en la preconcessió centralitzada a persones físiques i persones jurídiques en el segment de micro i petita empresa en funció de múltiples criteris de risc.
- S'ha avançat en la digitalització dels procediments de les operacions d'actiu (signatura digital i autorització d'operacions). Mitjançant la digitalització s'introdueix més control i més sofisticat



sobre les operacions, cosa que aconsegueix una millora en la bondat i qualitat de les dades utilitzades en la concessió d'operacions.

- Durant l'any 2017 ha conclòs amb èxit el projecte d'optimització de recursos en els Centres d'Admissió de Riscos (CAR) de les territorials. Bàsicament, el pla cercava l'optimització de recursos mitjançant l'automatització, digitalització i simplificació de la gestió de les operacions. El model ha considerat la volumetria d'operacions, la dispersió geogràfica i la cartera de cada territori amb l'objectiu d'aconseguir un redimensionament òptim de la plantilla.
- Per tal d'aconseguir més agilitat i autonomia en l'admissió d'operacions, s'ha proveït els Directors de Segments de Serveis Centrals amb nous nivells de facultats per a la sanció d'operacions. Amb això, s'evita la congestió de moltes operacions en els òrgans superiors de decisió i es milloren els temps de resposta.
- Durant l'any 2017 s'ha assolit una nova fita en els mesuraments de la Qualitat de servei de l'àrea. Tot això, gràcies a la implementació i seguiment dels plans d'acció que emfatitzen en l'aplicació del **Protocol de Comunicació** intern, revisió dels temps de resposta i tallers de millors pràctiques, entre d'altres.
- S'ha continuat amb el pla de dinamització i especialització en productes específics, que ha permès impulsar iniciatives i implementar millores. Amb això s'ha aconseguit que els Analistes de Riscos adquireixin un millor coneixement d'alguns productes de finançament específics, com ara *factoring*, tresoreria, projeccions financeres i segments específics com agricultura i turisme.
- Per unificar el model de gestió que s'ha establert fa poc als CAR, i com a resposta a les noves exigències regulatòries, s'ha redactat i aprovat un **Manual de Procediments** que inclou les funcions de cada rol, protocols d'actuació i el circuit d'operacions.

3.3.3.3. Límits als grans riscos

Dins del procés d'Admissió, CaixaBank monitora i controla el compliment dels límits regulatoris (25% sobre fons propis computables) i els llindars d'apetit al risc de concentració. Per a més detall vegeu Nota 3.3.4. «Concentració de riscos».

A tancament de 2017 no hi ha incompliment en els llindars definits.

3.3.3.4 Mitigació del risc de crèdit

Com a polítiques de mitigació del risc de crèdit l'Entitat aplica les següents:

- Polítiques i processos de compensació: els acords de compensació d'operacions, inclosos en les clàusules dels contractes marc de compensació, són utilitzats com a tècniques de mitigació del risc de crèdit, ja que permeten fer una compensació entre contractes d'un mateix tipus. En aquest sentit, en la gestió del risc i el càlcul de recursos propis, els saldos d'efectiu existents i recíprocs entre l'Entitat i la contrapart es compensen.
- La concessió d'operacions en CaixaBank es basa en l'avaluació de la capacitat de devolució de l'acreditat. Si aquest criteri es compleix, addicionalment, s'avalua l'aportació de garanties complementàries (hipoteca, fiança dels socis o de la matriu, o pignoració) i es fixa un preu d'acord amb les condicions anteriors i que garanteixi una cobertura adequada de la prima de risc.

De tota manera, operacions a llarg termini han de tenir garanties més sòlides, ja que la capacitat de devolució sempre està subjecta a la contingència del pas del temps i a la dificultat d'avaluar i controlar



els projectes d'inversió. En cap cas aquestes garanties han de substituir una falta de capacitat de devolució o una finalitat incerta de l'operació.

Qualsevol operació de risc comporta la garantia personal del deutor, ja sigui persona física o jurídica que respon del compliment de les seves obligacions amb tots els seus béns presents i futurs. A més de la garantia personal del deutor, podem requerir garanties addicionals. La presa de garanties addicionals és sempre un factor reductor del risc ja que ens permet cobrir-nos de contingències imprevistes (i per tant s'han d'exigir més garanties com més gran és la probabilitat que aquestes es produeixin).

A efectes comptables, es consideraran garanties eficaces les garanties reals i personals per a les quals l'entitat en demostrï la validesa com a mitigant del risc. L'anàlisi de l'eficàcia de les garanties haurà de tenir en compte, entre d'altres, el temps necessari per a execució de les garanties, la capacitat de realització de les garanties per part de l'entitat, així com la seva experiència en dur-les a termes.

A continuació es descriuen les diferents tipologies de garanties amb les seves polítiques i procediments en la gestió i valoració:

- Garanties personals: destaquen les operacions de risc pur amb empreses, en què es considera rellevant l'aval dels socis, siguin persones físiques o jurídiques, com a responsables màxims del curs de l'operació. Quan es tracta de persones físiques, l'estimació de la garantia s'efectua a partir de les declaracions de béns i, quan l'avalador és persona jurídica, s'analitza en el procés de concessió com un titular.
- Garanties reals: els principals tipus de garanties reals acceptats són els següents:
 - Garanties pignorades: aplicable a préstecs, crèdits oberts, comptes de crèdit, avals, línies de risc o lísings, mitjançant pignoració d'operacions de passiu o intermediació de CaixaBank. Per poder admetre'ls com a garantia, els instruments financers han d'estar dipositats a CaixaBank, han d'estar lliures de càrregues, la seva definició contractual no pot d'impedir-ne la pignoració i la seva qualitat creditícia o evolució del valor no pot estar relacionada amb el titular del préstec.

La pignoració roman fins que venç o es cancel·la anticipadament l'actiu o mentre no es doni de baixa.

Els principals tipus de garanties financeres acceptades són:

- llibretes d'estalvi a la vista: s'efectua la pignoració d'un import concret. De la resta se'n pot disposar lliurement i fins i tot pot servir com a garantia d'una altra operació activa.
- imposicions a termini i làmines d'estalvi: s'hi aplica la retenció efectiva de la totalitat de l'import del producte.
- participacions en fons d'inversió: hauran de ser fons d'inversió espanyols, o bé fons de gestores internacionals registrats a la CNMV i comercialitzats per CaixaBank a través d'All Funds Bank. La retenció de la garantia s'aplica al nombre de participacions que sumen l'import pignorat, en funció de la valoració en el moment de la pignoració. La resta de participacions poden ser pignorades en altres operacions d'actiu.
- pòlisses d'assegurança: pignoració en termes de la pòlissa associada i pel valor més baix entre el valor de rescat i l'import dels capitals, pensions i aportacions. La pòlissa pignorada queda afectada pel total.



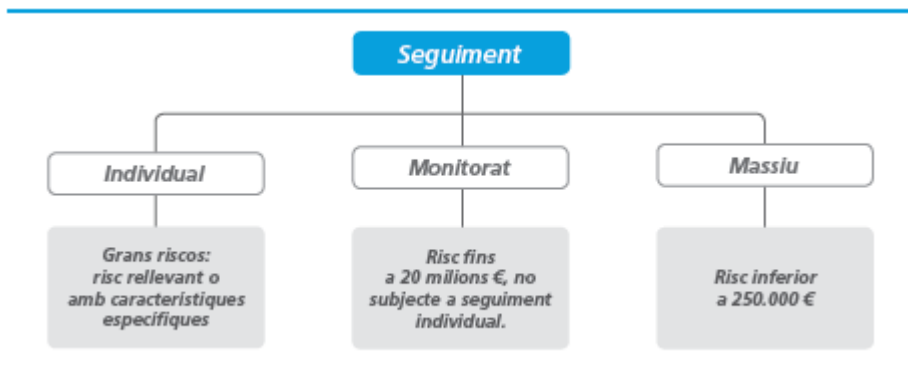
- Títols de renda fixa: s'haurà de tractar d'emissions sènior o cèdules hipotecàries, i no podran ser emissions subordinades, convertibles o preferents. Han d'estar admeses a negociació en un mercat regulat de la Unió Europea o assimilable i han de tenir un *rating* mínim de BBB.
- Títols de renda variable: Poden ser objecte de pignoració els valors dipositats a CaixaBank, sempre que cotitzin en un mercat regulat de la Unió Europea o assimilables.
- Garanties hipotecàries: la hipoteca és un dret real constituït sobre un bé immoble en garantia d'una obligació. La política interna estableix els aspectes següents:
 - el procediment d'admissió de garanties i els requeriments necessaris per a la formalització de les operacions, com ara la documentació que ha de ser lliurada a l'Entitat i la certesa jurídica que aquesta ha de tenir.
 - processos de revisió de les taxacions registrades per assegurar el seguiment i el control correctes de la garantia. Es duen a terme processos periòdics de contrast i validació dels valors de taxació, per tal de detectar possibles anomalies en l'actuació de les societats de taxació que proveeixen CaixaBank.
 - política de desemborsament, que afecta principalment les operacions de promocions immobiliàries, perquè les disposicions es duguin a terme en funció de la valoració per part d'una societat de taxació del grau d'avançament de les obres.
 - *Loan to value* (LTV) de l'operació. Els capitals que es concedeixen en operacions hipotecàries estan limitats a uns percentatges sobre el valor de la garantia, valor que es defineix com el més baix de tres: el de taxació, l'estimat pel sol·licitant i, en cas que sigui una operació d'adquisició, el que consta en l'escriptura pública de compravenda. Els sistemes informàtics calculen el nivell d'aprovació requerit per a cada tipus d'operació.

3.3.3.5 Seguiment del risc de crèdit

La gestió adequada del risc de crèdit fa imprescindible un seguiment continuat dels acreditats durant tota la vida de les seves operacions. El resultat de l'actuació de seguiment és establir una conclusió que determini la qualitat del risc assumit amb un acreditat i les accions que cal dur a terme, si escau, inclosa l'estimació del deteriorament. L'objecte del seguiment del risc són acreditats titulars d'instruments de deute i exposicions fora de balanç que comportin risc de crèdit.

Els equips de seguiment del risc a CaixaBank depenen de la Direcció Executiva de Gestió Global del Risc. La seva funció té un doble vessant: d'una banda, l'anàlisi individualitzada i experta dels acreditats o grups econòmics amb nivells de risc significatiu o grans riscos i, de l'altra, el seguiment per models dels titulars inclosos a la cartera de seguiment col·lectiu, basat en alertes implementades en els sistemes.

El seguiment de les carteres s'articula en diferents polítiques i procediments, en funció de la seva exposició i especificitat:



El resultat de l'acció de seguiment és l'establiment de *Plans d'Acció* o de *Qualificacions de Seguiment* sobre cadascun dels acreditats analitzats, i arribar a la conclusió a través de l'anàlisi individual o bé per l'aplicació de models i alertes, que seran una referència per a la política de concessions futures.

3.3.3.6 Gestió de la morositat

La funció de morositat és l'últim pas del procés de gestió del risc de crèdit, i està alineada amb les directrius de gestió de riscos de CaixaBank.

L'activitat recuperadora es concep com un circuit integral de gestió que s'inicia fins i tot abans de l'incompliment, o l'exigibilitat de l'obligació, mitjançant el sistema de prevenció implementat per CaixaBank, i acaba amb la recuperació o situació de fallit definitiu d'aquesta.

És responsabilitat de la xarxa d'oficines de CaixaBank aquesta activitat recuperadora. L'àmplia xarxa de què disposa l'Entitat ens permet cobrir tot el territori nacional, i assegurar proximitat i coneixement del client, punts que són explotats sota criteris d'eficàcia i eficiència.

Una de les prioritats màximes de la gestió de riscos de CaixaBank des de l'inici de la recessió econòmica a Espanya ha estat assegurar-se que els centres encarregats del control de la morositat disposen dels mitjans necessaris per portar a bon terme la seva activitat.

L'objectiu és actuar des del primer moment que es detecten indicis de deteriorament de la solvència del deutor i d'aquesta manera adoptar, amb la màxima diligència, les mesures oportunes per fer el seguiment de les operacions i de les seves garanties associades i, si escau, iniciar les reclamacions per aconseguir la ràpida recuperació del deute. Aquestes mesures queden plasmades en els tres primers «Principis i premisses de l'activitat recuperadora de l'Entitat»:

- **Prevenció:** Un dels principis més importants que es planteja CaixaBank és la detecció primerenca del risc d'impagament per poder gestionar-lo i normalitzar la situació fins i tot abans que aquesta s'arribi a produir.
- **Orientació al client:** Les gestions recuperadores estan adreçades a ajudar el client a trobar solucions davant situacions d'irregularitats en els pagaments. Aquestes gestions, a més, són alhora una forma de fidelització dels clients, ja que la gestió recuperadora es fa amb el client i per al client, el qual l'ha de conèixer i analitzar per definir la millor actuació tant per a l'Entitat com per al client.

Les incidències es gestionen de manera unitària, és a dir, considerant totes les posicions del client i no cadascuna de les posicions amb incidències per separat. També es té en compte la vinculació del client dins un grup econòmic o amb altres clients. En general, es pretén evitar la duplicitat de gestions, amb el consegüent increment en els costos.



- **Anticipació:** En la mesura que es pugui, CaixaBank cerca actuar amb la màxima anticipació possible per aconseguir solucions primerenques i avançar-se a l'actuació d'altres creditors, per tal d'assolir un millor posicionament davant els deutors i la resta de creditors.

La situació del mercat immobiliari a Espanya planteja situacions d'especial dificultat per als qui van contreure préstecs hipotecaris en els moments de valoració més elevada dels immobles i ara es troben amb la impossibilitat de satisfer les obligacions de pagament.

En aquest context, CaixaBank va ser pionera a acollir-se al Codi de Bones Pràctiques i va adoptar al moment oportú, i continua aplicant avui dia, un conjunt de mesures dirigides als clients particulars que travessen dificultats transitòries per atendre el pagament de préstecs amb garantia hipotecària sobre l'habitatge habitual. Aquestes mesures, que només s'apliquen als clients la relació dels quals amb l'Entitat deixa clara la seva voluntat inequívoca de fer front als compromisos adquirits, pretenen adaptar les condicions de l'operació a la situació actual del deutor. La introducció de períodes de carència, les clàusules d'espera, la reunificació de deutes o la moratòria de quotes són un exemple de les mesures que s'analitzen per decidir amb el client la que s'adequa més a la seva situació particular, sempre amb el criteri de Prudència que estableixen els «Principis i les premisses de l'activitat recuperadora»:

- **Prudència:** L'objectiu del procés recuperador és obtenir el màxim import, tan ràpidament com sigui possible i amb el menor cost en qualsevol moment de la vida de l'expedient (inclosa la fase judicial) però sempre actuant amb la màxima prudència en la negociació permanent amb el client. En aquest sentit, les actuacions que impliquin una millora en la classificació d'un client i excedeixin les facultats delegades de la persona responsable de la seva gestió s'hauran de decidir de manera consensuada i mai unilateralment. D'altra banda, s'hauran d'acceptar acords només quan siguin raonables i realistes i compleixin els circuits dissenyats per a la seva aprovació.

3.3.3.7. Recuperacions

Polítiques i estratègies de CaixaBank en relació amb els actius problemàtics del sector de la construcció i promoció immobiliària

El criteri fonamental que guia la gestió dels actius problemàtics del sector promotor a CaixaBank és facilitar als acreditats el compliment de les seves obligacions.

En primer lloc i amb el compromís dels accionistes i altres empreses del grup acreditat, s'estudia la possibilitat de concedir períodes de carència que permetin el desenvolupament dels sòls finançats, la finalització de les promocions en curs i la comercialització de les unitats acabades.

En l'anàlisi que es duu a terme preval la viabilitat dels projectes, de manera que s'evita l'augment de la inversió per als actius immobiliaris sobre els quals no s'entrevéu una possibilitat clara de vendes futures.

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

En el cas d'obra acabada, s'analitza la possibilitat d'ajudar a la seva comercialització mitjançant Servihabitat Servicios Inmobiliarios, SL, societat participada per CaixaBank en un 49%, que gestiona en exclusiva per un període de 10 anys els actius immobiliaris del Grup CaixaBank. Això permet una gestió eficient de la inversió, anticipar-ne la recuperació i afegir-hi valor i rendibilitat.

En tots els casos es duu a terme un control exhaustiu de la qualitat dels adquirents per assegurar la viabilitat de les operacions de finançament a compradors finals.



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

Polítiques i estratègies en relació amb els actius adquirits en pagament de deutes

BuildingCenter, SAU és la societat dependent de CaixaBank encarregada de la tinença dels actius immobiliaris del Grup. BuildingCenter adquireix els actius immobiliaris procedents de l'activitat creditícia de CaixaBank i són gestionats a través de Servihabitat Servicios Inmobiliarios, SL.

L'adquisició d'actius immobiliaris s'efectua per tres vies diferents:

- 1) Adjudicació en subhasta com a conclusió d'un procediment d'execució, generalment hipotecària. La supervisió de les activitats d'adjudicació en subhasta és responsabilitat del Comitè de Subhastes, integrat per les àrees de Riscos i Jurídica de CaixaBank, i dels representants de la societat BuildingCenter, aquesta com a tenidora final dels actius.
- 2) Adquisició d'actius immobiliaris hipotecats concedits a particulars, amb la posterior subrogació i cancel·lació dels deutes.
- 3) Adquisició d'actius immobiliaris concedits a societats, generalment promotores immobiliàries, per a la cancel·lació dels seus deutes. El procés d'adquisició inclou la realització de revisions jurídiques i tècniques dels immobles. El Comitè de Valoració i Adquisició d'Actius Immobiliaris, integrat per les àrees de Riscos i Jurídica de CaixaBank i per representants de la societat BuildingCenter, aquesta com a tenidora final dels actius, fa un seguiment permanent de l'operativa i és la primera instància d'aprovació de les operacions abans de la seva presentació al Comitè de Direcció de CaixaBank.

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

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

- Desenvolupament de sòl. Alguns dels sòls, fins i tot sent urbanitzables, tenen pendents algunes actuacions per culminar el seu desenvolupament (finalització del planejament, reparcel·lació o urbanització, entre d'altres). El desenvolupament d'aquestes actuacions s'efectua a través dels serveis especialitzats de Servihabitat Servicios Inmobiliarios, sempre sota criteris d'inversió molt exigents, i només s'actua en aquells casos en què la inversió permet el manteniment del valor dels actius afectats.
- Finalització de promocions. Amb l'objectiu que algunes d'aquestes promocions es puguin comercialitzar s'efectua un conjunt d'actuacions menors per a la seva millora. Aquestes actuacions es duen a terme aprofitant els recursos tècnics i experiència de CaixaBank Facilities Management, SA, entitat dependent del Grup, també sota criteris d'inversió molt exigents.
- Promoció pròpia. Restringida a operacions molt concretes en què la qualitat i les característiques de l'actiu fan que el seu desenvolupament sigui la via més clara i segura de recuperar la inversió i generar un marge positiu.



- Explotació en lloguer. Permet aprofitar una demanda en auge i generar ingressos recurrents. A més, aquesta estratègia adquireix una dimensió social quan l'oferta es fa als antics propietaris perquè puguin continuar vivint en l'immoble que han cedit per cancel·lar el deute.
- Venda. Servihabitat Servicios Inmobiliarios, societat que gestiona els actius immobiliaris de BuildingCenter, duu a terme una activitat de comercialització intensa a través d'un sistema multicanal –Internet, oficines de CaixaBank, les seves oficines pròpies i API, entre d'altres–, cosa que la situa permanentment com un referent, tant per volum de comercialització com per reconeixement de marca i innovació.

A continuació es facilita el detall dels actius adjudicats o rebuts en pagament de deutes de CaixaBank a 31 de desembre de 2017 i 2016 segons la seva procedència i la tipologia de l'immoble i tipus d'actiu, sense incloure-hi els actius incorporats com a immobilitzat material d'ús propi i els classificats com a inversions immobiliàries.

31-12-2017

(Milers d'euros)

| | Valor comptable brut | Correccions de deteriorament d'actiu | Del qual: Correccions de valor per deteriorament d'actius des del moment d'adjudicació | Valor comptable net |
|--|----------------------|--------------------------------------|--|---------------------|
| Actius immobiliaris procedents de finançaments destinats a la construcció i la promoció immobiliària | 179.755 | (45.029) | (19.619) | 134.726 |
| Edificis i altres construccions acabats | 117.292 | (26.227) | (9.775) | 91.065 |
| <i>Habitatge</i> | 84.346 | (15.198) | (6.551) | 69.148 |
| <i>Resta</i> | 32.946 | (11.029) | (3.224) | 21.917 |
| Edificis i altres construccions en construcció | 21.072 | (2.982) | (2.214) | 18.090 |
| <i>Habitatge</i> | 15.195 | (2.287) | (1.894) | 12.908 |
| <i>Resta</i> | 5.877 | (695) | (320) | 5.182 |
| Sòl | 41.391 | (15.820) | (7.630) | 25.571 |
| <i>Sòl urbà consolidat</i> | 25.624 | (8.860) | (4.073) | 16.764 |
| <i>Resta de sòl</i> | 15.767 | (6.960) | (3.557) | 8.807 |
| Actius immobiliaris procedents de finançaments hipotecaris a llars per a l'adquisició d'habitatge | 350.046 | (43.207) | (20.528) | 306.839 |
| Resta d'actius immobiliaris adjudicats o rebuts en pagament de deutes | 217.652 | (49.610) | (19.539) | 168.042 |
| Instruments de patrimoni d'entitats tenidores d'actius immobiliaris adjudicats o rebuts en pagament de deutes | 8.758.170 | (5.485.202) | | 3.272.968 |
| Finançament a entitats tenidores d'actius immobiliaris adjudicats o rebuts en pagament de deutes | 8.912.395 | | | 8.912.395 |
| Total | 18.418.018 | (5.623.048) | (59.686) | 12.794.970 |



31-12-2016

(Milers d'euros)

| | Valor comptable brut | Correccions de deteriorament d'actiu | Del qual: Correccions de valor per deteriorament d'actius des del moment d'adjudicació | Valor comptable net |
|--|----------------------|--------------------------------------|--|---------------------|
| Actius immobiliaris procedents de finançaments destinats a la construcció i la promoció immobiliària | 381.623 | (89.890) | (33.411) | 291.733 |
| Edificis i altres construccions acabats | 306.585 | (63.209) | (22.895) | 243.376 |
| <i>Habitatge</i> | 151.755 | (28.390) | (14.072) | 123.365 |
| <i>Resta</i> | 154.830 | (34.819) | (8.823) | 120.011 |
| Edificis i altres construccions en construcció | 8.197 | (85) | (85) | 8.112 |
| <i>Habitatge</i> | 8.197 | (85) | (85) | 8.112 |
| Sòl | 66.841 | (26.596) | (10.431) | 40.245 |
| <i>Sòl urbà consolidat</i> | 43.720 | (17.139) | (8.782) | 26.581 |
| <i>Resta de sòl</i> | 23.121 | (9.457) | (1.649) | 13.664 |
| Actius immobiliaris procedents de finançaments hipotecaris a llars per a l'adquisició d'habitatge | 447.009 | (73.127) | (25.817) | 373.882 |
| Resta d'actius immobiliaris adjudicats o rebuts en pagament de deutes | 16.861 | (2.806) | (1.507) | 14.055 |
| Instruments de patrimoni d'entitats tenidores d'actius immobiliaris adjudicats o rebuts en pagament de deutes | 8.758.170 | (5.069.082) | | 3.689.088 |
| Finançament a entitats tenidores d'actius immobiliaris adjudicats o rebuts en pagament de deutes | 9.337.969 | | | 9.337.969 |
| Total | 18.941.632 | (5.234.905) | (60.735) | 13.706.727 |

3.3.3.8 Polítiques de refinançament

El refinançament és la reinstrumentació de riscos de clients amb dificultats financeres per intentar millorar les garanties disponibles i facilitar el compliment dels seus compromisos. L'1 d'octubre de 2016 va entrar en vigor la Circular 4/2016, de 27 d'abril, que inclou el tractament i la classificació de les operacions de refinançament i reestructuració (vegeu nota 2.10). Es consideren com a tals les operacions de refinançament, operacions refinançades, reestructurades, d'acord amb les descripcions incloses a la Circular esmentada.

El Grup CaixaBank disposa d'una detallada política de refinançament de deutes de clients, que compleix l'esmentada Circular 4/2016 i que comparteix els principis generals publicats per l'Autoritat Bancària Europea per a aquest tipus d'operacions.

CaixaBank està adherit des de l'inici al Codi de Bones Pràctiques per a la reestructuració viable dels deutes amb garantia hipotecària sobre l'habitatge habitual inclòs en el Reial Decret Llei 6/2012, de 9 de març, de mesures urgents de protecció de deutors hipotecaris sense recursos i modificat per la Llei 1/2013, de 14 de maig, de mesures per reforçar la protecció als deutors hipotecaris, reestructuració de deute i lloguer social.



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

A continuació es proporciona informació del saldo viu de les operacions refinançades a 31 de desembre de 2017 i 2016 en funció de la classificació del risc d'insolvència del client:



31-12-2017

(Milers d'euros)

| | Total | | | | | | |
|---|---------------------|------------------------|--|------------------------|-----------------------|--------------------------|--|
| | Amb garantia real | | | | | | Deteriorament de valor acumulat en el valor raonable degudes al risc de crèdit |
| | Sense garantia real | | Import màxim de la garantia real que es pot considerar | | | | |
| | Nombre d'operacions | Import en llibres brut | Nombre d'operacions | Import en llibres brut | Garantia immobiliària | Resta de garanties reals | |
| Entitats de crèdit | | | | | | | |
| Administracions Públiques | 22 | 147.432 | 466 | 77.521 | 52.821 | 0 | (6.877) |
| Altres societats financeres i empresaris individuals (activitat empresarial financera) | 30 | 36.206 | 8 | 1.141 | 1.110 | 0 | (25.636) |
| Societats no financeres i empresaris individuals (activitat empresarial no financera) | 1.762 | 2.328.657 | 11.850 | 2.982.673 | 2.163.765 | 16.120 | (1.657.659) |
| <i>De les quals: finançament a la construcció i promoció immobiliària (incloent-hi sòl)</i> | 65 | 54.247 | 3.426 | 1.177.192 | 808.982 | 1.641 | (371.206) |
| Resta de llars | 9.684 | 247.100 | 89.880 | 5.178.278 | 4.559.472 | 8.652 | (638.057) |
| Total | 11.498 | 2.759.395 | 102.204 | 8.239.613 | 6.777.168 | 24.772 | (2.328.229) |

Promemòria: Finançament classificat com a actius no corrents i grups alienables d'elements que s'han classificat com a mantinguts per a la venda

| | Dels quals: Dubtosos | | | | | | |
|---|----------------------|------------------------|--|------------------------|-----------------------|--------------------------|--|
| | Amb garantia real | | | | | | Deteriorament de valor acumulat en el valor raonable degudes al risc de crèdit |
| | Sense garantia real | | Import màxim de la garantia real que es pot considerar | | | | |
| | Nombre d'operacions | Import en llibres brut | Nombre d'operacions | Import en llibres brut | Garantia immobiliària | Resta de garanties reals | |
| Entitats de crèdit | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| Administracions Públiques | 15 | 62.432 | 164 | 19.360 | 12.303 | 0 | (6.877) |
| Altres societats financeres i empresaris individuals (activitat empresarial financera) | 23 | 25.935 | 7 | 751 | 748 | 0 | (25.596) |
| Societats no financeres i empresaris individuals (activitat empresarial no financera) | 1.000 | 1.384.407 | 8.394 | 2.129.431 | 1.401.629 | 9.800 | (1.577.363) |
| <i>De les quals: finançament a la construcció i promoció immobiliària (incloent-hi sòl)</i> | 39 | 48.904 | 2.268 | 838.083 | 519.880 | 1.591 | (341.996) |
| Resta de llars | 5.891 | 178.347 | 55.155 | 3.309.865 | 2.792.488 | 5.476 | (610.835) |
| Total | 6.929 | 1.651.121 | 63.720 | 5.459.407 | 4.207.168 | 15.276 | (2.220.671) |

Promemòria: Finançament classificat com a actius no corrents i grups alienables d'elements que s'han classificat com a mantinguts per a la venda



31-12-2016

(Milers d'euros)

| | Total | | | | | | |
|---|---------------------|------------------------|---------------------|------------------------|--|--------------------------|---|
| | Sense garantia real | | Amb garantia real | | | | Deteriorament de valor acumulat o pèrdues acumulades en el valor raonable degudes al risc de crèdit |
| | Nombre d'operacions | Import en llibres brut | Nombre d'operacions | Import en llibres brut | Import màxim de la garantia real que es pot considerar | | |
| | | | | | Garantia immobiliària | Resta de garanties reals | |
| Entitats de crèdit | 1 | 5.018 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Administracions Públiques | 20 | 108.665 | 424 | 62.115 | 54.630 | 0 | (832) |
| Altres societats financeres i empresaris individuals (activitat empresarial financera) | 27 | 26.790 | 7 | 661 | 510 | 0 | (24.903) |
| Societats no financeres i empresaris individuals (activitat empresarial no financera) | 1.605 | 2.023.046 | 10.789 | 3.790.481 | 2.594.801 | 9.989 | (1.707.803) |
| <i>De les quals: finançament a la construcció i promoció immobiliària (incloent-hi sòl)</i> | 59 | 65.912 | 3.119 | 1.630.791 | 1.055.839 | 3.088 | (566.891) |
| Resta de llars | 8.816 | 188.311 | 81.834 | 5.429.778 | 4.539.094 | 5.354 | (804.313) |
| Total | 10.469 | 2.351.830 | 93.054 | 9.283.035 | 7.189.035 | 15.343 | (2.537.851) |

Promemòria: Finançament classificat com a actius no corrents i grups alienables d'elements que s'han classificat com a mantinguts per a la venda

| | Dels quals: Dubtosos | | | | | | |
|---|----------------------|------------------------|---------------------|------------------------|--|--------------------------|---|
| | Sense garantia real | | Amb garantia real | | | | Deteriorament de valor acumulat o pèrdues acumulades en el valor raonable degudes al risc de crèdit |
| | Nombre d'operacions | Import en llibres brut | Nombre d'operacions | Import en llibres brut | Import màxim de la garantia real que es pot considerar | | |
| | | | | | Garantia immobiliària | Resta de garanties reals | |
| Entitats de crèdit | | | | | | | |
| Administracions Públiques | 12 | 40.555 | 130 | 15.913 | 13.247 | 0 | (827) |
| Altres societats financeres i empresaris individuals (activitat empresarial financera) | 18 | 24.603 | 6 | 569 | 425 | 0 | (24.670) |
| Societats no financeres i empresaris individuals (activitat empresarial no financera) | 790 | 1.165.313 | 6.625 | 2.839.229 | 1.771.879 | 4.191 | (1.600.209) |
| <i>De les quals: finançament a la construcció i promoció immobiliària (incloent-hi sòl)</i> | 30 | 55.408 | 1.789 | 1.251.943 | 738.438 | 2.579 | (521.221) |
| Resta de llars | 4.650 | 127.981 | 43.533 | 3.053.535 | 2.429.969 | 1.717 | (688.890) |
| Total | 5.470 | 1.358.452 | 50.294 | 5.909.246 | 4.215.520 | 5.908 | (2.314.596) |

Promemòria: Finançament classificat com a actius no corrents i grups alienables d'elements que s'han classificat com a mantinguts per a la venda



El moviment de les operacions refinançades a 31 de desembre de 2017 i 2016 és el següent:

Moviment d'operacions refinançades

(Milers d'euros)

| | 2017 | 2016 |
|---|------------------|------------------|
| Saldo inicial | 9.097.014 | 16.545.578 |
| Refinançaments i reestructuracions del període | 1.828.593 | 3.439.124 |
| <i>Promemòria: impacte registrat en el compte de pèrdues i guanys del període</i> | <i>(70.283)</i> | <i>(281.413)</i> |
| Amortitzacions de deute | (1.777.428) | (2.994.667) |
| Adjudicacions | (287.469) | (321.791) |
| Baixa de balanç (reclassificació a fallits) | (300.757) | (323.383) |
| Altres variacions (*) | 110.826 | (7.247.847) |
| Saldo al final del període | 8.670.779 | 9.097.014 |

(*) El 2016, el moviment a causa del desmarcatge d'operacions per complir amb criteris de cura, principalment.

A continuació es facilita informació de les garanties rebudes de les operacions refinançades a 31 de desembre de 2017 i 2016, en funció de la classificació del risc d'insolvència del client:

Garanties rebudes en garantia d'operacions refinançades (*)

(Milers d'euros)

| | 31-12-2017 | 31-12-2016 |
|-------------------------------------|-------------------|-------------------|
| Valor de les garanties reals | 14.857.151 | 16.813.552 |
| Del qual: garanteix riscos dubtosos | 9.432.788 | 10.018.693 |
| Valor d'altres garanties | 45.223 | 4.898 |
| Del qual: garanteix riscos dubtosos | 1.259 | 1.054 |
| Total | 14.902.374 | 16.818.450 |

(*) El valor de la garantia és l'import menor entre la garantia rebuda i el valor del préstec, excepte per a les operacions dubtoses, que és el seu valor raonable.

3.3.4 Concentració de riscos

En línia amb els Principis que va publicar el Comitè de Supervisors Bancaris Europeus (CEBS en les seves sigles en anglès) el setembre de 2010¹, poc abans de la seva dissolució i de l'assumpció de les seves funcions per part de l'EBA, la concentració de riscos és una de les principals causes de pèrdues significatives i de potencial destrucció de la solvència d'una entitat financera, fet evidenciat ja durant el període de 2008 a 2009.

Al Catàleg de Riscos Corporatiu de CaixaBank, el risc de concentració queda englobat conceptualment dins el risc de crèdit. No obstant això, tal com recomanen els supervisors sectorials i fan les millors pràctiques, el perímetre d'anàlisi i de seguiment ha de ser més ampli que la simple inversió creditícia i englobar qualsevol tipus d'actiu.

¹ «CEBS Guidelines on the management of concentration risk under the supervisory Review process (GL31)»



Així mateix, tal com especifica el 7è Principi de CEBS, el Grup CaixaBank ha desenvolupat metodologies, processos i eines per identificar de manera sistemàtica l'exposició agregada en relació amb un mateix client, tipus de producte, ubicació geogràfica i sector econòmic. On s'ha considerat necessari, també s'han definit límits a l'exposició relativa a cadascun d'aquests eixos, dins el Marc d'Apetit al Risc del Grup CaixaBank.

Finalment, l'impacte de la interdependència dels riscos i el grau de diversificació entre aquests és mesurat tant des d'una perspectiva de capital regulatori com de capital econòmic.

Concentració en clients o en «grans riscos»

Com s'ha esmentat a l'apartat «3.3.3.3. Límits als grans riscos», es combina la perspectiva i el mesurament regulatori amb la de gestió, utilitzada com a referència en el Marc d'Apetit al Risc.

D'altra banda, cal destacar que, tal com s'ha comentat a la part introductòria d'aquesta Nota de Gestió del Risc, a la secció de canvis regulatoris, la Comissió Europea ha publicat una sèrie de reformes del sistema financer, dins de les quals hi ha la Directiva de requeriments de capital (CRD IV) i el Reglament de requeriments de capital (CRR). Una de les reformes que proposa la Comissió Europea és el canvi en la definició de la base de càlcul del límit de grans riscos, i limita el capital elegible de tal manera que se substitueixi el Capital Total pel *Tier 1*, excloent el *Tier 2*.

Concentració per tipus de producte

CaixaBank integra en el seu *reporting* intern una perspectiva intrarisc tradicional i, a més, una visió transversal interriscos, per monitorar i oferir als òrgans de gestió i de govern una perspectiva completa de posicions comptablement classificades en Préstecs i partides a cobrar, Cartera de Renda Fixa, Cartera de Renda Variable i Derivats.

Adicionalment, amb freqüència mensual s'elabora un informe que mostra totes les posicions del Grup CaixaBank i dels fons d'inversió i de pensió garantits. L'informe analitza l'evolució de la cartera financera en funció de la tipologia de producte, de la cartera comptable, del risc de país i del risc emissor/contrapartida.



Concentració per ubicació geogràfica

A continuació s'informa de la concentració del risc per àrea geogràfica per als exercicis 2017 i 2016, respectivament:

31-12-2017

(Milers d'euros)

| | TOTAL | Resta de la Unió | | | Resta del món |
|---|--------------------|--------------------|-------------------|------------------|------------------|
| | | Espanya | Europea | Amèrica | |
| Bancs centrals i entitats de crèdit | 34.983.288 | 20.757.824 | 13.068.111 | 304.259 | 853.094 |
| Administracions públiques | 35.238.122 | 33.693.900 | 1.417.827 | 17.404 | 108.991 |
| Administració central | 24.918.314 | 23.374.189 | 1.417.827 | 17.307 | 108.991 |
| Altres Administracions Públiques | 10.319.808 | 10.319.711 | 0 | 97 | 0 |
| Altres societats financeres i empresaris individuals | 24.180.744 | 19.603.718 | 4.536.068 | 36.676 | 4.282 |
| Societats no financeres i empresaris individuals | 94.439.005 | 86.223.262 | 4.095.148 | 2.948.493 | 1.172.102 |
| Construcció i promoció immobiliària (incloent-hi sòl) | 6.122.194 | 6.116.472 | 4.870 | 0 | 852 |
| Construcció d'obra civil | 4.426.082 | 3.827.885 | 163.182 | 416.365 | 18.650 |
| Resta de finalitats | 83.890.729 | 76.278.905 | 3.927.096 | 2.532.128 | 1.152.600 |
| Grans empreses | 51.813.404 | 46.082.024 | 3.299.574 | 1.916.696 | 515.110 |
| Pimes i empresaris individuals | 32.077.325 | 30.196.881 | 627.522 | 615.432 | 637.490 |
| Resta de llars | 105.839.934 | 103.885.079 | 1.408.959 | 192.010 | 353.886 |
| Habitatges | 87.156.654 | 85.773.908 | 939.361 | 130.349 | 313.036 |
| Consum | 7.513.223 | 7.484.098 | 13.997 | 8.421 | 6.707 |
| Altres fins | 11.170.057 | 10.627.073 | 455.601 | 53.240 | 34.143 |
| SUBTOTAL | 294.681.093 | 264.163.783 | 24.526.113 | 3.498.842 | 2.492.355 |
| TOTAL | 294.681.093 | | | | |

31-12-2016

(Milers d'euros)

| | TOTAL | Resta de la Unió | | | Resta del món |
|---|--------------------|--------------------|-------------------|------------------|------------------|
| | | Espanya | Europea | Amèrica | |
| Bancs centrals i entitats de crèdit | 29.191.294 | 14.803.207 | 12.984.165 | 261.482 | 1.142.440 |
| Administracions públiques | 34.977.332 | 33.921.235 | 943.198 | 9.957 | 102.942 |
| Administració central | 22.606.366 | 21.551.381 | 943.198 | 9.358 | 102.429 |
| Altres Administracions Públiques | 12.370.966 | 12.369.854 | 0 | 599 | 513 |
| Altres societats financeres i empresaris individuals | 25.989.254 | 21.210.206 | 4.601.080 | 108.579 | 69.389 |
| Societats no financeres i empresaris individuals | 93.333.223 | 85.132.186 | 4.059.486 | 2.806.620 | 1.334.931 |
| Construcció i promoció immobiliària (incloent-hi sòl) | 6.719.615 | 6.698.556 | 19.521 | 610 | 928 |
| Construcció d'obra civil | 4.455.211 | 3.775.490 | 218.019 | 439.892 | 21.810 |
| Resta de finalitats | 82.158.397 | 74.658.140 | 3.821.946 | 2.366.118 | 1.312.193 |
| Grans empreses | 50.482.826 | 45.303.136 | 2.737.127 | 1.732.465 | 710.098 |
| Pimes i empresaris individuals | 31.675.571 | 29.355.004 | 1.084.819 | 633.653 | 602.095 |
| Resta de llars | 108.486.091 | 106.554.511 | 1.397.583 | 159.891 | 374.106 |
| Habitatges | 89.079.078 | 87.632.429 | 997.664 | 127.030 | 321.955 |
| Consum | 7.051.033 | 7.025.846 | 10.603 | 6.738 | 7.846 |
| Altres fins | 12.355.980 | 11.896.236 | 389.316 | 26.123 | 44.305 |
| SUBTOTAL | 291.977.194 | 261.621.345 | 23.985.512 | 3.346.529 | 3.023.808 |
| TOTAL | 291.977.194 | | | | |



El detall del risc d'Espanya per comunitats autònomes per als exercicis 2017 i 2016, respectivament, és el següent:

31-12-2017

1 / 2

(Milers d'euros)

| | Total | Andalusia | Balears | Canàries | Castella-la Manxa | Castella i Lleó |
|--|--------------------|-------------------|------------------|------------------|-------------------|------------------|
| Bancs centrals i entitats de crèdit | 20.757.824 | 59.006 | 80 | 19 | 34 | 1.921 |
| Administracions públiques | 33.693.900 | 1.287.334 | 172.959 | 315.237 | 134.823 | 139.286 |
| Administració central | 23.374.189 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Altres Administracions Públiques | 10.319.711 | 1.287.334 | 172.959 | 315.237 | 134.823 | 139.286 |
| Altres societats financeres i empresaris | 19.603.718 | 87.164 | 4.215 | 14.630 | 3.601 | 11.549 |
| Societats no financeres i empresaris individuals (activitat empresarial no financera) | 86.223.262 | 5.785.438 | 1.924.091 | 2.350.447 | 1.177.292 | 1.701.658 |
| Construcció i promoció immobiliària (incloent-hi sòl) | 6.116.472 | 816.369 | 226.921 | 329.695 | 29.999 | 191.271 |
| Construcció d'obra civil | 3.827.885 | 206.291 | 58.572 | 97.870 | 54.153 | 51.233 |
| Resta de finalitats | 76.278.905 | 4.762.778 | 1.638.598 | 1.922.882 | 1.093.140 | 1.459.154 |
| Grans empreses | 46.082.024 | 1.040.352 | 657.272 | 760.899 | 293.471 | 508.569 |
| Pimes i empresaris individuals | 30.196.881 | 3.722.426 | 981.326 | 1.161.983 | 799.669 | 950.585 |
| Resta de llars | 103.885.079 | 16.943.971 | 3.976.856 | 5.917.046 | 2.580.158 | 3.571.382 |
| Habitatges | 85.773.908 | 13.704.093 | 3.345.138 | 5.371.498 | 2.210.064 | 3.125.559 |
| Consum | 7.484.098 | 1.311.003 | 283.633 | 319.480 | 174.567 | 180.786 |
| Altres fins | 10.627.073 | 1.928.875 | 348.085 | 226.068 | 195.527 | 265.037 |
| TOTAL | 264.163.783 | 24.162.913 | 6.078.201 | 8.597.379 | 3.895.908 | 5.425.796 |

31-12-2017

2 / 2

(Milers d'euros)

| | Catalunya | Madrid | Navarra | Comunitat Valenciana | País Basc | Resta (*) |
|--|-------------------|-------------------|------------------|----------------------|------------------|-------------------|
| Bancs centrals i entitats de crèdit | 288.465 | 19.996.394 | 506 | 15.960 | 311.368 | 84.071 |
| Administracions públiques | 4.025.534 | 1.388.221 | 556.588 | 1.010.397 | 674.618 | 614.714 |
| Administració central | | | | | | |
| Altres Administracions Públiques | 4.025.534 | 1.388.221 | 556.588 | 1.010.397 | 674.618 | 614.714 |
| Altres societats financeres i empresaris | 1.487.028 | 17.931.934 | 1.728 | 33.709 | 1.863 | 26.297 |
| Societats no financeres i empresaris individuals (activitat empresarial no financera) | 16.797.290 | 41.142.260 | 1.375.675 | 4.697.580 | 3.356.523 | 5.915.008 |
| Construcció i promoció immobiliària | 1.450.941 | 2.070.407 | 152.344 | 362.483 | 160.864 | 325.178 |
| Construcció d'obra civil | 1.053.671 | 1.620.157 | 82.116 | 166.938 | 89.800 | 347.084 |
| Resta de finalitats | 14.292.678 | 37.451.696 | 1.141.215 | 4.168.159 | 3.105.859 | 5.242.746 |
| Grans empreses | 6.268.598 | 30.318.494 | 415.222 | 1.486.439 | 2.010.865 | 2.321.843 |
| Pimes i empresaris individuals | 8.024.080 | 7.133.202 | 725.993 | 2.681.720 | 1.094.994 | 2.920.903 |
| Resta de llars | 30.958.293 | 15.599.316 | 3.280.485 | 8.008.109 | 3.274.980 | 9.774.483 |
| Habitatges | 23.466.209 | 13.620.514 | 2.869.030 | 6.834.886 | 2.866.401 | 8.360.516 |
| Consum | 2.669.497 | 919.488 | 218.834 | 539.355 | 206.931 | 660.524 |
| Altres fins | 4.822.587 | 1.059.314 | 192.621 | 633.868 | 201.648 | 753.443 |
| TOTAL | 53.556.610 | 96.058.125 | 5.214.982 | 13.765.755 | 7.619.352 | 16.414.573 |

(*) Inclou les Comunitats Autònomes que en conjunt no representen més del 10% del total.



31-12-2016

1 / 2

(Milers d'euros)

| | Total | Andalusia | Balears | Canàries | Castella-la Manxa | Castella i Lleó |
|---|--------------------|-------------------|------------------|------------------|-------------------|------------------|
| Bancs centrals i entitats de crèdit | 14.803.207 | 49.212 | 87 | 275 | 35 | 138 |
| Administracions públiques | 33.921.235 | 1.738.590 | 311.555 | 366.121 | 154.681 | 349.201 |
| Administració central | 21.551.381 | | | | | |
| Altres Administracions Públiques | 12.369.854 | 1.738.590 | 311.555 | 366.121 | 154.681 | 349.201 |
| Altres societats financeres i empresaris individuals (activitat empresarial financera) | 21.210.206 | 142.428 | 2.431 | 20.719 | 3.342 | 36.033 |
| Societats no financeres i empresaris individuals (activitat empresarial no financera) | 85.132.186 | 5.825.883 | 1.965.998 | 2.467.667 | 1.143.540 | 1.778.035 |
| Construcció i promoció immobiliària (incloent-hi sòl) | 6.698.556 | 996.717 | 215.728 | 450.350 | 35.469 | 192.469 |
| Construcció d'obra civil | 3.775.490 | 202.107 | 59.803 | 104.710 | 45.661 | 54.692 |
| Resta de finalitats | 74.658.140 | 4.627.059 | 1.690.467 | 1.912.607 | 1.062.410 | 1.530.874 |
| Grans empreses | 45.303.136 | 961.844 | 684.532 | 608.687 | 264.193 | 574.561 |
| Pimes i empresaris individuals | 29.355.004 | 3.665.215 | 1.005.935 | 1.303.920 | 798.217 | 956.313 |
| Resta de llars | 106.554.511 | 17.737.919 | 3.999.475 | 6.155.868 | 2.677.168 | 3.689.867 |
| Habitatges | 87.632.429 | 14.215.286 | 3.383.428 | 5.612.802 | 2.286.360 | 3.212.918 |
| Consum | 7.025.846 | 1.234.953 | 259.479 | 294.482 | 160.474 | 167.347 |
| Altres fins | 11.896.236 | 2.287.680 | 356.568 | 248.584 | 230.334 | 309.602 |
| TOTAL | 261.621.345 | 25.494.032 | 6.279.546 | 9.010.650 | 3.978.766 | 5.853.274 |

31-12-2016

2 / 2

(Milers d'euros)

| | Catalunya | Madrid | Navarra | Comunitat Valenciana | País Basc | Resta (*) |
|---|-------------------|-------------------|------------------|----------------------|------------------|-------------------|
| Bancs centrals i entitats de crèdit | 400.848 | 13.570.472 | 136 | 2.637 | 405.504 | 373.863 |
| Administracions públiques | 4.438.168 | 1.919.283 | 503.397 | 1.112.135 | 754.472 | 722.251 |
| Administració central | | | | | | |
| Altres Administracions Públiques | 4.438.168 | 1.919.283 | 503.397 | 1.112.135 | 754.472 | 722.251 |
| Altres societats financeres i empresaris individuals (activitat empresarial financera) | 14.252.693 | 6.326.643 | 285.318 | 55.702 | 40.330 | 44.567 |
| Societats no financeres i empresaris individuals (activitat empresarial no financera) | 30.297.688 | 26.638.853 | 1.317.657 | 4.448.761 | 3.280.992 | 5.967.112 |
| Construcció i promoció immobiliària (incloent-hi sòl) | 1.493.212 | 2.322.902 | 145.325 | 343.513 | 175.605 | 327.266 |
| Construcció d'obra civil | 1.055.183 | 1.677.011 | 77.952 | 129.008 | 86.250 | 283.113 |
| Resta de finalitats | 27.749.293 | 22.638.940 | 1.094.380 | 3.976.240 | 3.019.137 | 5.356.733 |
| Grans empreses | 19.543.617 | 16.526.113 | 329.197 | 1.351.374 | 1.925.602 | 2.533.416 |
| Pimes i empresaris individuals | 8.205.676 | 6.112.827 | 765.183 | 2.624.866 | 1.093.535 | 2.823.317 |
| Resta de llars | 31.066.164 | 16.257.093 | 3.386.963 | 8.201.086 | 3.326.219 | 10.056.689 |
| Habitatges | 23.420.717 | 14.063.228 | 2.978.518 | 7.018.578 | 2.883.012 | 8.557.582 |
| Consum | 2.503.777 | 903.819 | 216.153 | 475.842 | 199.511 | 610.009 |
| Altres fins | 5.141.670 | 1.290.046 | 192.292 | 706.666 | 243.696 | 889.098 |
| TOTAL | 80.455.561 | 64.712.344 | 5.493.471 | 13.820.321 | 7.807.517 | 17.164.482 |

(*) Inclou les Comunitats Autònomes que en conjunt no representen més del 10% del total.



Concentració per sectors econòmics

La concentració per sectors econòmics està subjecta als límits establerts pel Marc d'Apetit al Risc (Nivell 1) del Grup CaixaBank, i diferencia la posició amb les diferents activitats econòmiques del sector privat empresarial i el finançament al sector públic. En línia amb la política de comunicació interna del Marc d'Apetit al Risc, es presenta l'evolució d'aquestes magnituds de manera mensual al Comitè Global de Riscos i trimestral a la Comissió de Riscos (com a mínim) de CaixaBank.

Per al sector privat empresarial, s'ha establert un límit màxim de concentració en qualsevol sector econòmic, agregant la posició comptable registrada com a inversió creditícia, com a cartera financera i participacions accionaries (no s'hi inclou operativa de Tresoreria d'Operacions amb Pacte de Recompra, Dipòsits i cartera financera de negociació).

Addicionalment, en el càlcul del consum de capital econòmic es determina l'efecte diversificació de la cartera de crèdit a partir de la concentració sectorial.

També es fa una anàlisi i seguiment recurrents de l'exposició al sector públic. Aquest es detalla en la secció 3.3.5 Risc Sobirà.



A continuació s'informa de la distribució del crèdit a la clientela per activitat, en els exercicis 2017 i 2016, respectivament:

31-12-2017

(Milers d'euros)

| | TOTAL | Del qual: Garantia immobiliària | Del qual: Resta de garanties reals | Préstecs amb garantia real. Import en llibres sobre import de l'última taxació disponible (loan to value) | | | | |
|---|--------------------|---------------------------------------|---|--|-------------------|-------------------|------------------|------------------|
| | | | | ≤ 40% | > 40% ≤ 60% | > 60% ≤ 80% | > 80% ≤ 100% | > 100% |
| Administracions Públiques | 10.513.521 | 657.019 | 11.960 | 98.888 | 168.919 | 290.409 | 44.768 | 65.995 |
| Altres societats financeres i empresaris individuals (activitat empresarial financera) | 8.945.255 | 392.300 | 1.115.785 | 1.176.921 | 236.562 | 87.961 | 505 | 6.136 |
| Societats no financeres i empresaris individuals (activitat empresarial no financera) | 79.346.283 | 21.748.510 | 2.683.051 | 9.676.309 | 8.375.640 | 3.891.805 | 1.082.105 | 1.405.702 |
| Construcció i promoció immobiliària (incloent-hi sòl) | 5.922.395 | 5.227.719 | 41.054 | 1.443.089 | 2.017.409 | 1.128.063 | 391.129 | 289.083 |
| Construcció d'obra civil | 4.225.702 | 573.322 | 54.460 | 265.336 | 217.613 | 90.840 | 27.219 | 26.774 |
| Resta de finalitats | 69.198.186 | 15.947.469 | 2.587.537 | 7.967.884 | 6.140.618 | 2.672.902 | 663.757 | 1.089.845 |
| Grans empreses | 38.444.992 | 3.949.197 | 879.212 | 1.971.977 | 1.624.817 | 631.125 | 66.445 | 534.045 |
| Pimes i empresaris individuals | 30.753.194 | 11.998.272 | 1.708.325 | 5.995.907 | 4.515.801 | 2.041.777 | 597.312 | 555.800 |
| Resta de llars | 105.363.979 | 96.402.573 | 773.820 | 27.953.464 | 36.506.860 | 25.234.022 | 5.237.528 | 2.244.519 |
| Habitatges | 87.156.655 | 86.036.289 | 250.561 | 23.329.919 | 33.002.305 | 23.442.846 | 4.654.432 | 1.857.348 |
| Consum | 7.513.222 | 3.812.099 | 232.711 | 1.888.161 | 1.309.201 | 599.691 | 162.521 | 85.236 |
| Altres fins | 10.694.102 | 6.554.185 | 290.548 | 2.735.384 | 2.195.354 | 1.191.485 | 420.575 | 301.935 |
| TOTAL | 204.169.038 | 119.200.402 | 4.584.616 | 38.905.582 | 45.287.981 | 29.504.197 | 6.364.906 | 3.722.352 |

PROMEMÒRIA

Operacions de refinançament, refinançades
i reestructurades

8.670.779 6.928.286 56.241 1.152.561 1.791.218 2.231.182 1.175.608 633.959

31-12-2016

(Milers d'euros)

| | TOTAL | Del qual: Garantia immobiliària | Del qual: Resta de garanties reals | Préstecs amb garantia real. Import en llibres sobre import de l'última taxació disponible (loan to value) | | | | |
|---|--------------------|---------------------------------------|---|--|-------------------|-------------------|------------------|------------------|
| | | | | ≤ 40% | > 40% ≤ 60% | > 60% ≤ 80% | > 80% ≤ 100% | > 100% |
| Administracions Públiques | 12.480.926 | 647.727 | 14.053 | 96.393 | 149.912 | 272.473 | 78.750 | 64.252 |
| Altres societats financeres i empresaris individuals (activitat empresarial financera) | 9.800.327 | 303.533 | 139.990 | 167.764 | 247.526 | 17.068 | 699 | 10.466 |
| Societats no financeres i empresaris individuals | 78.031.092 | 22.556.021 | 2.123.623 | 9.935.994 | 8.424.492 | 4.033.640 | 1.262.894 | 1.022.624 |
| Construcció i promoció immobiliària | 6.719.578 | 5.645.612 | 28.814 | 1.603.415 | 2.208.130 | 1.190.792 | 370.601 | 301.488 |
| Construcció d'obra civil | 4.455.024 | 719.186 | 28.541 | 312.020 | 278.967 | 115.931 | 28.358 | 12.451 |
| Resta de finalitats | 66.856.490 | 16.191.223 | 2.066.268 | 8.020.559 | 5.937.395 | 2.726.917 | 863.935 | 708.685 |
| Grans empreses | 38.385.749 | 4.055.534 | 815.806 | 2.112.797 | 1.556.673 | 549.972 | 284.738 | 367.160 |
| Pimes i empresaris individuals | 28.470.741 | 12.135.689 | 1.250.462 | 5.907.762 | 4.380.722 | 2.176.945 | 579.197 | 341.525 |
| Resta de llars i institucions sense finalitats de lucre al servei de les llars | 108.091.482 | 101.100.806 | 508.289 | 28.029.524 | 37.660.635 | 27.799.537 | 5.705.955 | 2.413.444 |
| Habitatges | 89.075.721 | 89.192.811 | 159.088 | 22.853.267 | 33.507.685 | 25.769.427 | 5.169.470 | 2.052.050 |
| Consum | 7.051.034 | 4.025.616 | 169.601 | 1.921.775 | 1.412.594 | 641.123 | 144.093 | 75.632 |
| Altres fins | 11.964.727 | 7.882.379 | 179.600 | 3.254.482 | 2.740.356 | 1.388.987 | 392.392 | 285.762 |
| TOTAL | 208.403.827 | 124.608.087 | 2.785.955 | 38.229.675 | 46.482.565 | 32.122.718 | 7.048.298 | 3.510.786 |

PROMEMÒRIA

Operacions de refinançament, refinançades
i reestructurades

9.097.014 7.360.659 45.498 1.371.942 1.931.213 2.430.986 918.897 753.119



A continuació s'informa de la concentració del risc per qualitat creditícia dels títols de renda fixa, en els exercicis 2017 i 2016, respectivament:

31-12-2017

(Milers d'euros)

| | Préstecs i partides a cobrar (Nota 12.1) | Actius financers mantinguts per negociar (Nota 10) | Actius financers disponibles per a la venda (Nota 11) | Inversions mantingudes fins al venciment (Nota 13) | TOTAL |
|-----------------------------|---|---|--|--|-------------------|
| AAA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| AA+ | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| AA | 399 | 0 | 0 | 0 | 399 |
| AA- | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| A+ | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| A | 3.815 | 0 | 105.196 | 0 | 109.011 |
| A- | 0 | 221.458 | 0 | 0 | 221.458 |
| BBB+ | 0 | 577.385 | 11.795.381 | 11.070.175 | 23.442.941 |
| BBB | 150.276 | 136.535 | 1.779.936 | 0 | 2.066.747 |
| BBB- | 0 | 106.880 | 0 | 0 | 106.880 |
| Investment grade | 154.490 | 1.042.258 | 13.680.513 | 11.070.175 | 25.947.436 |
| | 11,2% | 99,0% | 99,7% | 100,0% | 95,3% |
| BB+ | 0 | 6.251 | 693 | 0 | 6.944 |
| BB | 0 | 57 | 33.153 | 0 | 33.210 |
| BB- | 0 | 106 | 3.328 | 0 | 3.434 |
| B+ | 0 | 0 | 982 | 0 | 982 |
| B | 304.466 | 0 | 0 | 0 | 304.466 |
| B- | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| CCC+ | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| CCC | 1.351 | 0 | 0 | 0 | 1.351 |
| CC | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| C | 11.586 | 0 | 0 | 0 | 11.586 |
| D | 45.551 | 0 | 0 | 0 | 45.551 |
| Sense qualificació | 857.158 | 3.854 | 0 | 0 | 861.012 |
| Non-investment grade | 1.220.112 | 10.268 | 38.156 | 0 | 1.268.536 |
| | 88,8% | 1,0% | 0,3% | | 4,7% |
| Saldo a 31-12-2017 | 1.374.602 | 1.052.526 | 13.718.669 | 11.070.175 | 27.215.972 |



31-12-2016

(Milers d'euros)

| | Préstecs i partides a cobrar (Nota 12.1) | Actius financers mantinguts per negociar (Nota 10) | Actius financers disponibles per a la venda (Nota 11) | Inversions mantingudes fins al venciment (Nota 13) | TOTAL |
|-----------------------------|---|---|--|--|-------------------|
| AAA | 5.059 | 0 | 0 | 0 | 5.059 |
| AA+ | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| AA | 786 | 0 | 0 | 0 | 786 |
| AA- | 0 | 5.002 | 500.780 | 0 | 505.782 |
| A+ | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| A | 0 | 0 | 85.708 | 0 | 85.708 |
| A- | 0 | 6.211 | 13.807 | 0 | 20.018 |
| BBB+ | 0 | 1.744.749 | 13.614.951 | 8.305.651 | 23.665.351 |
| BBB | 150.072 | 35.221 | 138.751 | 0 | 324.044 |
| BBB- | 0 | 2.223 | 157.428 | 0 | 159.651 |
| Investment grade | 155.917 | 1.793.406 | 14.511.425 | 8.305.651 | 24.766.399 |
| | 15,1% | 99,8% | 99,7% | 100,0% | 96,4% |
| BB+ | 0 | 3.526 | 0 | 0 | 3.526 |
| BB | 0 | 0 | 30.662 | 0 | 30.662 |
| BB- | 0 | 0 | 3.350 | 0 | 3.350 |
| B+ | 0 | 0 | 936 | 0 | 936 |
| B | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| B- | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| CCC+ | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| CCC | 1.325 | 0 | 0 | 0 | 1.325 |
| CC | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| C | 11.586 | 0 | 0 | 0 | 11.586 |
| D | 45.550 | 0 | 0 | 0 | 45.550 |
| Sense qualificació | 818.392 | 0 | 5.300 | 0 | 823.692 |
| Non-investment grade | 876.853 | 3.526 | 40.248 | 0 | 920.627 |
| | 84,9% | 0,2% | 0,3% | 0,0% | 3,6% |
| Saldo a 31-12-2016 | 1.032.770 | 1.796.932 | 14.551.673 | 8.305.651 | 25.687.026 |

A 31 de desembre de 2017 i 2016, el *rating* del deute sobirà del Regne d'Espanya se situava, per part de Standard & Poor's, en BBB+.

La metodologia aplicada per a l'assignació de qualitat creditícia de les emissions de renda fixa es fa en funció del criteri regulatori bancari derivat de la regulació CRD IV i CRR de requeriments de capital, pel qual, si es disposa de més de dues avaluacions creditícies, s'escull el segon millor *rating* d'entre les avaluacions disponibles.



A continuació es desglossa el total de l'exposició creditícia de CaixaBank (exceptuant els títols de renda fixa, anteriorment detallats) en funció dels seus nivells interns per als exercicis 2017 i 2016, respectivament:

Qualitat de l'exposició creditícia (exceptuant els títols de renda fixa)

(Percentatge)

| | 31-12-2017 | 31-12-2016 |
|----------------|---------------|---------------|
| AAA/AA+/AA/AA- | 19,0% | 22,3% |
| A+/A/A- | 17,8% | 20,6% |
| BBB+/BBB/BBB- | 29,0% | 19,4% |
| BB+/BB/BB- | 22,4% | 20,1% |
| B+/B/B- | 9,8% | 14,9% |
| CCC+/CCC/CCC- | 2,0% | 2,7% |
| Total | 100,0% | 100,0% |

3.3.5 Risc sobirà

La posició en deute sobirà del Grup, concentrada principalment a CaixaBank i el Grup Assegurador, està subjecta a la política general d'assumpció de riscos de la Societat que assegura que la totalitat de les posicions preses estiguin alineades amb el perfil de risc objectiu d'aquesta.

En primer lloc, la posició en deute públic, autonòmica i local queda adscrita als límits generals establerts sobre el risc de concentració i de país. En concret, en ambdós s'estableixen procediments de control diaris que impedeixen l'assumpció de noves posicions que suposin incrementar el risc de crèdit sobre els noms o països en què la Societat té una alta concentració de risc, llevat d'aprovació expressa del nivell d'autorització competent.

En particular, per a la renda fixa, s'ha establert un marc que regula les característiques en termes de solvència, liquiditat i ubicació geogràfica de totes les emissions de renda fixa del Grup (com ara obligacions, renda fixa privada, deute públic, participacions preferents, etc.) i qualsevol altra operació de naturalesa anàloga que impliqui per al seu comprador desemborsament d'efectiu i assumpció del risc de crèdit propi del seu emissor o del col·lateral associat. Aquest control s'efectua en la fase d'admissió del risc i durant tota la vida de la posició en cartera.

Respecte a la posició en deute públic de la Direcció Financera, aquestes posicions també queden adscrites al marc de control i límits de risc de mercat establert per a les posicions tresoreres (vegeu l'apartat referent al risc de mercat).

Adicionalment a aquests controls, mensualment s'elabora un Informe que mostra totes les posicions del Grup Consolidat, i dels Fons d'Inversió i de Pensió Garantits. L'informe analitza l'evolució de la cartera en funció de la tipologia de producte, de la cartera comptable, del risc de país i del risc emissor/contrapartida.



A continuació es presenta el valor en llibres de la informació rellevant amb relació a l'exposició al risc sobirà referit a 31 de desembre de 2017 i 2016:

31-12-2017 (CaixaBank)

(Milers d'euros)

| País | Venciment residual | Actius financers mantinguts per negociar – Valors representatius de deute (Nota 10) | Passius financers mantinguts per negociar – Posicions curtes (Nota 10) | Actius financers disponibles per a la venda (Nota 11) | Préstecs i partides a cobrar (Nota 12) | Inversions mantingudes fins al venciment (Nota 13) |
|---------------------|-----------------------|---|--|---|--|--|
| Espanya | Menys de 3 mesos | 127.163 | (14.324) | 0 | 655.365 | 0 |
| | Entre 3 mesos i 1 any | 147.971 | (102.933) | 519.548 | 3.565.806 | 0 |
| | Entre 1 i 2 anys | 86.737 | (103.751) | 4.324.814 | 709.804 | 0 |
| | Entre 2 i 3 anys | 63.469 | (55.426) | 3.329 | 736.301 | 2.533.058 |
| | Entre 3 i 5 anys | 80.173 | (86.142) | 1.382.352 | 1.474.136 | 7.163.626 |
| | Entre 5 i 10 anys | 165.316 | (211.937) | 6.137.810 | 2.291.480 | 0 |
| | Més de 10 anys | 33.264 | (64.410) | 7.773 | 1.292.539 | 0 |
| Total | 704.093 | (638.923) | 12.375.626 | 10.725.431 | 9.696.684 | |
| Itàlia | Menys de 3 mesos | 1.570 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | Entre 3 mesos i 1 any | 72.013 | (6.194) | 0 | 0 | 0 |
| | Entre 1 i 2 anys | 13.042 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | Entre 2 i 3 anys | 1.122 | (9.017) | 0 | 0 | 0 |
| | Entre 3 i 5 anys | 11.534 | 0 | 944.051 | 0 | 0 |
| | Entre 5 i 10 anys | 20.750 | (15.467) | 265.559 | 0 | 0 |
| | Més de 10 anys | 72 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Total | 120.103 | (30.678) | 1.209.610 | 0 | 0 | |
| Portugal | Menys de 3 mesos | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | Entre 3 mesos i 1 any | 10.457 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | Entre 1 i 2 anys | 11.026 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | Entre 2 i 3 anys | 34.500 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | Entre 3 i 5 anys | 1.209 | (13.481) | 0 | 0 | 0 |
| | Entre 5 i 10 anys | 28.595 | (45.462) | 0 | 0 | 0 |
| | Més de 10 anys | 1.431 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Total | 87.220 | (58.943) | 0 | 0 | 0 | |
| Resta | Menys de 3 mesos | 0 | 0 | 0 | 298 | 0 |
| | Entre 3 mesos i 1 any | 0 | 0 | 693 | 1.888 | 0 |
| | Entre 1 i 2 anys | 0 | 0 | 0 | 7.156 | 0 |
| | Entre 2 i 3 anys | 0 | 0 | 0 | 5.067 | 0 |
| | Entre 5 i 10 anys | 0 | (10.089) | 0 | 111.346 | 0 |
| Total | 0 | (10.089) | 693 | 125.755 | 0 | |
| Total països | | 911.416 | (738.633) | 13.585.929 | 10.851.186 | 9.696.684 |



31-12-2016 (CaixaBank)

(Milers d'euros)

| País | Venciment residual | Actius financers mantinguts per negociar – Valors representatius de deute | Passius financers mantinguts per negociar – Posicions curtes | Actius financers disponibles per a la venda | Préstecs i partides a cobrar | Inversions mantingudes fins al venciment |
|---------------------|-----------------------|---|--|---|------------------------------|--|
| | | (Nota 10) | (Nota 10) | (Nota 11) | (Nota 12) | (Nota 13) |
| Espanya | Menys de 3 mesos | 178.366 | 0 | 2.885.559 | 918.074 | 0 |
| | Entre 3 mesos i 1 any | 681.288 | (37.430) | 871.053 | 4.030.152 | 514.137 |
| | Entre 1 i 2 anys | 164.461 | (41.225) | 537.292 | 350.327 | 0 |
| | Entre 2 i 3 anys | 38.156 | (44.864) | 4.460.214 | 1.512.312 | 0 |
| | Entre 3 i 5 anys | 350.651 | (303.341) | 228.716 | 1.458.251 | 6.083.828 |
| | Entre 5 i 10 anys | 88.943 | (359.813) | 3.464.955 | 2.889.252 | 258.785 |
| | Més de 10 anys | 64.045 | (73.424) | 8.061 | 1.655.981 | 0 |
| | Total | 1.565.910 | (860.097) | 12.455.850 | 12.814.349 | 6.856.750 |
| Itàlia | Menys de 3 mesos | 2.999 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | Entre 3 mesos i 1 any | 96.863 | (27.750) | 0 | 0 | 0 |
| | Entre 1 i 2 anys | 2.561 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | Entre 2 i 3 anys | 6.623 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | Entre 3 i 5 anys | 19.370 | (9.892) | 0 | 0 | 0 |
| | Entre 5 i 10 anys | 50.049 | 0 | 261.844 | 0 | 0 |
| | Total | 178.465 | (37.642) | 261.844 | 0 | 0 |
| Resta | Menys de 3 mesos | 0 | 0 | 351.136 | 1.885 | 0 |
| | Entre 3 mesos i 1 any | 0 | 0 | 150.390 | 28.106 | 0 |
| | Entre 1 i 2 anys | 0 | 0 | 0 | 9.875 | 0 |
| | Entre 3 i 5 anys | 0 | 0 | 0 | 6.333 | 0 |
| | Entre 5 i 10 anys | 0 | 0 | 0 | 67.834 | 0 |
| | Total | 0 | 0 | 501.526 | 114.033 | 0 |
| Total països | | 1.744.375 | (897.739) | 13.219.220 | 12.928.382 | 6.856.750 |



3.3.6 Informació relativa al finançament destinada a la promoció immobiliària, l'adquisició d'habitatge i els actius adquirits en pagament de deutes

A continuació es presenta la informació rellevant referida a 31 de desembre de 2017 i 2016 sobre el finançament destinat a la promoció immobiliària, l'adquisició d'habitatge i els actius adquirits en pagament de deutes.

Finançament destinat a la promoció immobiliària

A continuació es detalla el finançament destinat a promotors i promocions, incloses les promocions fetes per no promotors, a 31 de desembre de 2017 i 2016.

31-12-2017

| (Milers d'euros) | Import brut | Correccions de valor per deteriorament | Valor en llibres | Excés sobre el valor de la garantia real |
|--|------------------|--|------------------|--|
| Finançament destinat a la construcció i promoció immobiliària (incloent-hi sòl) | 6.820.257 | (629.557) | 6.190.700 | 1.418.495 |
| Dels quals: dubtosos | 1.473.121 | (542.271) | 930.850 | 602.142 |
| <i>Promemòria:</i> | | | | |
| <i>Actius fallits</i> | 3.816.292 | | | |

Promemòria: Dades del balanç públic

| | Import |
|---|-------------|
| Préstecs a la clientela, excloses Administracions Públiques (import en llibres) | 193.023.364 |
| Total actius (negocis totals) | 308.398.557 |
| Deteriorament de valor i provisions per a exposicions classificades normals (*) | (1.219.332) |

(*) Inclou provisions d'exposicions de préstecs i partides a cobrar i riscos i compromisos contingents en situació normal.

31-12-2016

| (Milers d'euros) | Import brut | Correccions de valor per deteriorament | Valor en llibres | Excés sobre el valor de la garantia real |
|--|------------------|--|------------------|--|
| Finançament destinat a la construcció i promoció immobiliària (incloent-hi sòl) | 7.996.146 | (1.053.832) | 6.942.314 | 2.063.420 |
| Dels quals: dubtosos | 2.426.030 | (945.826) | 1.480.204 | 988.580 |
| <i>Promemòria:</i> | | | | |
| <i>Actius fallits</i> | 4.068.890 | | | |

Promemòria: Dades del balanç públic

| | Import |
|---|-------------|
| Préstecs a la clientela, excloses Administracions Públiques (import en llibres) | 194.002.268 |
| Total actius (negocis totals) | 306.383.957 |
| Deteriorament de valor i provisions per a exposicions classificades normals (*) | (1.513.269) |

(*) Inclou provisions d'exposicions de préstecs i partides a cobrar i riscos i compromisos contingents en situació normal.



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

Finançament a empreses immobiliàries del Grup

| (Milers d'euros) | Valor comptable | |
|--|------------------|------------------|
| | 31-12-2017 | 31-12-2016 |
| Finançament a filials de Grup CaixaBank | 8.912.395 | 9.274.006 |
| BuildingCenter | 8.912.395 | 9.274.006 |
| Total | 8.912.395 | 9.274.006 |

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

Per tipus de garantia

| (Milers d'euros) | Valor comptable | |
|-----------------------------------|------------------|------------------|
| | 31-12-2017 | 31-12-2016 |
| Sense garantia hipotecària | 804.126 | 1.160.930 |
| Amb garantia hipotecària | 6.016.131 | 6.835.216 |
| Edificis acabats | 4.335.892 | 5.183.050 |
| Habitatge | 2.811.016 | 3.392.673 |
| Resta | 1.524.876 | 1.790.377 |
| Edificis en construcció | 931.428 | 663.538 |
| Habitatge | 839.971 | 593.736 |
| Resta | 91.457 | 69.802 |
| Sòl | 748.811 | 988.628 |
| Terrenys urbanitzats | 422.489 | 662.041 |
| Resta de sòl | 326.322 | 326.587 |
| Total | 6.820.257 | 7.996.146 |

A continuació es facilita informació sobre les garanties rebudes de les operacions de finançament a la promoció immobiliària a 31 de desembre de 2017 i 2016, en funció de la classificació del risc d'insolvència del client:

Garanties rebudes en garantia d'operacions de promoció immobiliària (*)

| (Milers d'euros) | 31-12-2017 | 31-12-2016 |
|-------------------------------------|-------------------|-------------------|
| Valor de les garanties reals | 14.876.490 | 16.698.857 |
| Del qual: garanteix riscos dubtosos | 2.519.407 | 4.607.600 |
| Valor d'altres garanties | 115.137 | 162.334 |
| Del qual: garanteix riscos dubtosos | 11.710 | 13.240 |
| Total | 14.991.627 | 16.861.191 |

(*) El valor de la garantia és l'import més baix entre la garantia rebuda i el valor del préstec, excepte per a les operacions dubtoses que és el seu valor raonable.



A continuació es detallen les garanties financeres concedides en relació amb la construcció i promoció immobiliària, que recull el màxim nivell d'exposició al risc de crèdit, que és l'import que hauria de pagar l'Entitat si s'executés la garantia, a 31 de desembre de 2017 i 2016.

Garanties financeres

(Milers d'euros)

| | Valor comptable | |
|--|-----------------|----------------|
| | 31-12-2017 | 31-12-2016 |
| Garanties financeres concedides en relació amb la construcció i promoció immobiliària | 175.478 | 171.223 |
| <i>Import registrat en el passiu del balanç</i> | <i>51.249</i> | <i>6.166</i> |

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

A 31 de desembre de 2017 i 2016, el detall dels crèdits a les llars per a l'adquisició d'habitatges, negoci a Espanya, és el següent:

Per tipus de garantia

(Milers d'euros)

| | Import brut | |
|--|-------------------|-------------------|
| | 31-12-2017 | 31-12-2016 |
| Sense garantia hipotecària | 757.889 | 731.644 |
| <i>Del qual: Dubtós</i> | <i>9.896</i> | <i>5.771</i> |
| Amb garantia hipotecària | 82.212.057 | 85.540.683 |
| <i>Del qual: Dubtós</i> | <i>3.463.425</i> | <i>3.470.825</i> |
| Total finançament per a l'adquisició d'habitatges | 82.969.946 | 86.272.327 |

L'import dels préstecs concedits per CaixaBank durant els exercicis 2017 i 2016 per al finançament a compradors de les operacions de venda d'habitatges procedents de regularitzacions creditícies puja a 443 i 504 milions d'euros, i el percentatge mitjà finançat és del 70% i el 82%, respectivament.

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

Crèdits a les llars per a l'adquisició d'habitatges per LTV

(Milers d'euros)

| Rangs de LTV (*) | 31-12-2017 | | 31-12-2016 | |
|--|-------------------|----------------------|-------------------|----------------------|
| | Import brut | Del qual: Dubitós | Import brut | Del qual: Dubitós |
| LTV ≤ 40% | 20.980.372 | 222.758 | 20.585.687 | 251.075 |
| 40% < LTV ≤ 60% | 31.318.510 | 512.828 | 32.153.123 | 495.100 |
| 60% < LTV ≤ 80% | 22.495.819 | 806.179 | 25.531.954 | 1.005.910 |
| 80% < LTV ≤ 100% | 4.659.473 | 773.215 | 5.206.956 | 811.396 |
| LTV > 100% | 2.757.883 | 1.148.445 | 2.062.963 | 907.344 |
| Total finançament per a l'adquisició d'habitatges | 82.212.057 | 3.463.425 | 85.540.683 | 3.470.825 |

(*) LTV calculat partint de les taxacions disponibles en el moment de la concessió del risc. S'actualitzen per a les operacions dubtoses d'acord amb la normativa en vigor.



3.3.7 Risc de contrapartida generat per l'operativa en derivats, operacions amb compromís de recompra i préstec de valors

La quantificació i gestió del risc de contrapartida originat en l'operativa en derivats, operacions de recompra i préstec de valors presenta, bàsicament pel tipus d'instruments financers utilitzats i el grau de rapidesa i flexibilitat exigida principalment per les transaccions tresoreres, certes particularitats a les quals ens referim a continuació.

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

Gairebé la totalitat de les exposicions s'assumeixen amb contrapartides localitzades en països europeus i als Estats Units. D'altra banda, la distribució per *ratings* de les contrapartides reflecteix la importància de l'operativa amb contrapartides qualificades d'*investment grade* o grau d'inversió, que són aquelles que les agències de qualificació creditícia internacionals han considerat segures per la seva elevada capacitat de pagament.

La Direcció Executiva de Gestió Global del Risc és l'encarregada d'integrar aquests riscos en el marc de la gestió global de les exposicions de l'entitat, encara que la responsabilitat específica en la gestió i admissió del risc de contrapartida derivada de l'activitat amb el sector financer recau sobre la Direcció Executiva de Risc-Anàlisi i Concessió, que prepara les propostes de concessió de línies de risc i analitza les operacions.

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

A més, la Direcció Executiva de Risc-Anàlisi i Concessió, juntament amb la Direcció Executiva d'Assessoria Jurídica, com a part del seguiment dels riscos de crèdit assumit per l'operativa de mercats, gestionen de manera activa i efectuen el seguiment de l'adequació de la documentació contractual que la sustenta. Amb l'objectiu de mitigar l'exposició al risc de contrapartida, CaixaBank manté una sòlida base de contractes de garantia. Gairebé la totalitat dels riscos assumits per l'operativa sobre instruments derivats està coberta per la signatura dels contractes estandarditzats ISDA o CMOF, que tenen en compte en les seves clàusules la possibilitat de compensar els fluxos de cobrament i pagament pendent entre les parts per a tota l'operativa coberta per aquests contractes.

D'altra banda, CaixaBank té signats contractes de col·lateral (CSA o Annex III del CMOF) amb totes les contrapartides interbancàries, que serveixen de garantia del valor de mercat de les operacions de derivats. Igualment, la política de CaixaBank mana col·lateralitzar les operacions de compromís de recompra mitjançant contractes GMRA (*Global Master Repurchase Agreement*) o similar.



3.3.8 Risc associat a la cartera de participades

En el Grup CaixaBank, les participacions accionaries són objecte d'un seguiment i anàlisi especialitzats.

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

La Direcció Executiva de Gestió Global del Risc mesura el risc d'aquestes posicions i en deriva el càlcul del consum de capital associat.

Per a les participacions no classificades com a disponibles per a la venda, és a dir, on hi ha una estratègia de permanència a llarg termini, el risc més rellevant és el de crèdit i, per tant, s'hi aplica l'enfocament PD/LGD quan sigui possible. Pel que fa a les participacions classificades a la cartera Disponible per a la Venda, el càlcul s'efectua mitjançant el model intern de Valor en Risc, atès que el risc més rellevant és el de mercat. El càlcul del risc implícit en la volatilitat dels preus de mercat l'efectua el Departament de Risc de Mercat i de Balanç, mitjançant l'estimació estadística de les pèrdues màximes potencials a partir de l'evolució històrica dels preus. En el cas que no es compleixin els requisits per a la utilització dels mètodes anteriors, s'hi aplica el mètode simple de ponderació de risc, d'acord amb la regulació actual.

Des de la Direcció Executiva de Gestió Global del Risc s'efectua un seguiment continuat d'aquests indicadors per tal de poder adoptar en cada moment les decisions més oportunes en funció de l'evolució observada i prevista dels mercats i de l'estratègia del Grup CaixaBank.

Adicionalment, es duu a terme un *controlling* i una anàlisi financera de les principals participades mitjançant especialistes dedicats en exclusiva a monitorar l'evolució de les dades econòmiques i financeres, així com a entendre i alertar de canvis normatius i dinàmiques competitives en els països i sectors en què operen aquestes participades. D'aquesta manera, des del centre de Participacions Bancàries i els centres de Participades Industrials i de Control de Societats Instrumentals (per a les filials), que en ambdós casos depenen de la Direcció Executiva d'Intervenció, Control de Gestió i Capital, és on s'acumula i es comparteix el coneixement sobre aquestes participacions.

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

Aquests analistes financers també porten la interlocució amb els departaments de Relació amb Inversors de les participades cotitzades i recullen la informació necessària, incloent-hi informes de tercers (p. ex., bancs d'inversió, agències de *rating*), per tal de tenir una perspectiva global de possibles riscos en el valor de les participacions.

D'altra banda, el Departament de Risc de Mercat i de Balanç integra, dins el seu seguiment de riscos i límits, els derivats i els riscos de preu i tipus de canvi associats a la cartera de participades, a més de dur a terme un seguiment recurrent dels riscos vinculats a l'operativa de mercats financers associats a les participades financeres.

Totes aquestes mesures i el seu desenvolupament són necessaris per al seguiment de la gestió de la cartera de participades i per a la presa de decisions estratègiques, referents a la composició de la cartera, efectuades per l'Alta Direcció del Grup CaixaBank.



3.4. Risc de mercat

3.4.1. Exposició

L'activitat financera de les entitats de crèdit implica l'assumpció de risc de mercat, dins el qual agrupem exposicions amb diferents orígens: el risc estructural del balanç comercial derivat de l'evolució del tipus d'interès i dels tipus de canvi, el provocat per la presa de posicions en l'àmbit de tresoreria i l'associat a les participacions de renda variable que formen part del negoci de diversificació de CaixaBank. Encara que en tots els casos el risc es refereix a la pèrdua potencial sobre la rendibilitat o el valor de la cartera derivada dels moviments desfavorables dels tipus o preus del mercat, a continuació es tractarà específicament el risc de mercat vinculat a l'àmbit de tresoreria i les activitats de negociació.

3.4.2. Descripció general

Amb les particularitats metodològiques i complements necessaris als quals al·ludirem dins la descripció específica dels diferents grups d'exposicions, hi ha dos tipus de mesures que constitueixen denominador comú i estàndards de mercat per al mesurament del risc que ens ocupa: la sensibilitat i el VaR (*Value at Risk* o Valor en Risc).

Les anàlisis de sensibilitat donen informació sobre l'impacte d'un increment dels tipus d'interès, tipus de canvi, preus i volatilitats sobre el valor econòmic de les posicions, però no comporten cap hipòtesi sobre quina és la probabilitat d'aquest moviment.

Per homogeneïtzar la mesura del risc del conjunt de la cartera, així com per incorporar certes hipòtesis sobre la magnitud del moviment dels factors de risc de mercat, s'utilitza la metodologia del VaR (estimació estadística de les pèrdues potencials a partir de dades històriques sobre l'evolució dels preus) per a un horitzó temporal d'un dia i amb un interval de confiança estadística del 99% (és a dir, en condicions normals de mercat, 99 de cada 100 vegades les pèrdues diàries reals serien inferiors a les estimades pel VaR).

A continuació es descriuen els principals factors que incideixen en el risc de mercat:

- Risc de tipus d'interès: representa l'exposició dels instruments en cartera el valor dels quals varia amb el nivell de les corbes de tipus d'interès, entre els quals s'inclouen, sense constituir una llista restringida, bons, dipòsits, operacions amb pacte de recompra i derivats.
- Risc de tipus de canvi: representa l'exposició dels instruments en cartera el valor dels quals varia per moviments en els tipus de canvi, entre els quals s'inclouen principalment qualsevol producte amb fluxos en una moneda diferent de l'euro o derivats sobre tipus de canvi.
- Risc de preu de les accions: representa l'exposició dels instruments en cartera el valor dels quals varia davant variacions del preu de les accions i índexs de renda variable.
- Risc d'inflació: representa l'exposició dels instruments en cartera el valor dels quals varia davant variacions de la inflació esperada, entre els quals s'inclouen els derivats sobre inflació.
- Risc de preu de primeres matèries: representa l'exposició dels instruments en cartera el valor dels quals varia davant variacions dels preus de les mercaderies, en què s'inclouen principalment derivats sobre primeres matèries.



- Risc de *spread* de crèdit: representa l'exposició dels instruments en cartera el valor dels quals varia amb els nivells dels *spreads* de crèdit, entre els quals s'inclouen principalment emissions de deute i els derivats de crèdit.
- Risc de volatilitat: representa l'exposició dels instruments en cartera el valor dels quals varia amb els moviments de la volatilitat del subjacent, en què s'inclouen les opcions.

Adicionalment hi ha altres tipus de riscos de mercat de naturalesa més complexa, entre els quals es destaquen:

- Risc de correlació: representa l'exposició dels instruments en cartera el valor dels quals varia davant variacions en la relació que hi ha entre diferents factors de risc, entre els quals s'inclouen opcions sobre cistelles de subjacents.
- Risc de dividend: representa l'exposició dels instruments en cartera el valor dels quals varia davant variacions dels dividends esperats futurs, entre els quals s'inclouen principalment els derivats de renda variable i els futurs sobre dividend.

3.4.3. Mitigació del risc de mercat

El Marc d'Apetit al Risc aprovat pel Consell del Grup defineix un límit per al VaR a l'horitzó temporal d'un dia i amb un interval de confiança del 99% per a les activitats de negociació de l'Entitat de 20 milions d'euros, que exclou els derivats de cobertura dels riscos de mercat del *Credit Valuation Adjustment*, comptablement registrats dins la cartera de negociació.

Com a part del necessari seguiment i control dels riscos de mercat assumits, hi ha una estructura de límits globals de VaR, coherents amb el Marc d'Apetit al Risc, que es complementa mitjançant la definició de sublímits de VaR, VaR Estressat i Risc Incremental d'Impagament i Migracions, resultats de *Stress Test*, pèrdues màximes i sensibilitats per a les diverses unitats de gestió susceptibles de prendre risc de mercat. Els factors de risc són gestionats per la mateixa Direcció Executiva Financera de CaixaBank mitjançant cobertures econòmiques segons consideri en el seu àmbit en funció de la relació rendibilitat-risc que determina les condicions i expectatives del mercat, sempre dins els límits assignats.

La Direcció de Risc de Mercat i de Balanç és la responsable del seguiment a CaixaBank del compliment d'aquests límits i els riscos assumits, i de la comunicació d'excedits a les àrees responsables per a la seva resolució i el seu posterior seguiment, per a la qual cosa genera diàriament un informe de posició, quantificació de riscos i consum de límits que distribueix a l'Alta Direcció, als responsables de la seva gestió i a Auditoria Interna.

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



3.4.4. Cicle del risc de mercat

La Direcció de Risc de Mercat i de Balanç, ubicada a la Direcció Executiva de Gestió Global del Risc dins la Direcció General de Riscos, és responsable de la valoració dels instruments financers, així com d'efectuar el mesurament, control i seguiment dels seus riscos associats, de l'estimació del risc de contrapartida i del risc operacional associat a l'activitat en mercats financers a CaixaBank. Per al compliment de la seva tasca, aquesta Direcció efectua diàriament un seguiment de les operacions contractades, el càlcul del resultat que suposa l'afectació de l'evolució del mercat en les posicions (resultat diari *marked to market*), la quantificació del risc de mercat assumit, el seguiment del compliment dels límits i l'anàlisi de la relació entre el resultat obtingut i el risc assumit.

Adicionalment a la tasca de Risc de Mercat i de Balanç, des de la Direcció de Validació de Models de Risc de CaixaBank es fa la funció de validació interna dels models i metodologies utilitzats per a la quantificació i seguiment del risc de mercat.

El model intern per a estimació de requeriments mínims de recursos propis per risc de mercat de les activitats de negociació de CaixaBank va ser aprovat en la seva versió inicial pel Banc d'Espanya l'any 2006 segons la Circular 3/2003, actualment derogada a aquests efectes pel Reglament (UE) núm. 575/2013 (CRR). El perímetre del model comprèn gairebé la totalitat de la cartera de negociació comptable de CaixaBank, i el seu reflex en el balanç apareix l'actiu i passiu als epígrafs «Actius financers mantinguts per negociar» i «Passius financers mantinguts per negociar», desglossats a la Nota 10. Així mateix, també formen part del perímetre els dipòsits i operacions amb pacte de recompra contractats per les taules de negociació per a la seva gestió. Els derivats de cobertura del risc de crèdit (CDS) del *Credit Valuation Adjustment* estan exclosos del model intern i consumeixen, per tant, requeriments de capital per mètode estàndard, de la mateixa manera que el risc estructural de divisa del balanç comercial i de les participades accionaries.

Les metodologies utilitzades per a l'obtenció d'aquest mesurament són dues:

- VaR paramètric: basat en el tractament estadístic dels paràmetres amb la volatilitat i les correlacions dels moviments dels preus, tipus d'interès i tipus de canvi dels actius que componen la cartera. S'aplica sobre dos horitzons temporals: 75 dies, donant més pes a les observacions més recents, i un any de dades, equiponderant totes les observacions.
- VaR històric: càlcul de l'impacte sobre el valor de la cartera actual de les variacions històriques dels factors de risc; es tenen en compte les variacions diàries de l'últim any i amb un interval de confiança del 99%.

El VaR històric és molt adequat per completar les estimacions obtingudes mitjançant el VaR paramètric, atès que no incorpora cap hipòtesi sobre el comportament estadístic dels factors de risc, mentre que el VaR paramètric assumeix fluctuacions modelitzables a través d'una distribució normal. Adicionalment, el VaR històric incorpora la consideració de relacions no lineals entre els factors de risc, cosa que el fa especialment vàlid.

L'empitjorament de la qualificació creditícia dels emissors dels actius també pot motivar una evolució desfavorable dels preus cotitzats pel mercat. Per aquesta raó, es completa la quantificació del risc de mercat amb una estimació de les pèrdues derivades de moviments en la volatilitat del diferencial de crèdit de les posicions en renda fixa privada (*Spread VaR*) mitjançant metodologia històrica, que constitueix una estimació del risc específic atribuïble als emissors dels valors.

El VaR total resulta de l'agregació del VaR derivat de les fluctuacions dels tipus d'interès, de canvi (i la volatilitat d'ambdós) i de l'*Spread VaR*, que es fa de forma conservadora assumint correlació zero entre ambdós grups de factors de risc, i de l'addició del VaR de la cartera de Renda Variable i del VaR de la cartera



de Primeres Matèries (actualment sense posició), assumint en ambdós casos correlació un amb la resta de grups de factors de risc.

Descomposició dels factors rellevants de risc

A continuació consten els imports de VaR mitjà al 99% i horitzó temporal d'un dia atribuïble als diferents factors de risc a CaixaBank. Es pot observar que els consums són de caràcter moderat i es concentren fonamentalment en el risc de corba de tipus d'interès, que inclou l'*spread* de crèdit del deute sobirà. Els imports del risc per a la resta dels factors de risc tenen menys importància. Respecte a l'exercici anterior disminueix l'exposició al risc de renda variable i la seva volatilitat implícita per un posicionament inferior en derivats de renda variable.

VaR paramètric per factor de risc

(Milers d'euros)

| | Total | Tipus d'interès | Tipus de canvi | Preu d'accions | Inflació | Preu mercaderies | Spread de crèdit | Volatilitat tipus d'interès | Volatilitat tipus de canvi | Volatilitat preu d'accions |
|-----------------------|--------------|-----------------|----------------|----------------|----------|------------------|------------------|-----------------------------|----------------------------|----------------------------|
| VaR mitjà 2016 | 2.739 | 1.252 | 131 | 752 | 318 | 0 | 391 | 76 | 111 | 413 |
| VaR mitjà 2017 | 1.116 | 612 | 141 | 144 | 299 | 0 | 332 | 44 | 82 | 188 |

Els consums més elevats, fins a un màxim de 2,4 milions d'euros, es van assolir el mes de gener, fonamentalment per l'anticipació que recull el VaR d'una evolució potencialment negativa del valor diari de mercat de les posicions en deute sobirà.

Mesures complementàries al VaR

Des de gener de 2012, CaixaBank complementa les mesures de VaR amb dues mètriques de risc associades als requeriments normatius de la Circular 4/2011 (actualment derogada a aquests efectes per la Regulació UE 575/2013 (CRR)) i aprovats per Banc d'Espanya després de la seva validació: el VaR estressat i el risc incremental d'impagament i migracions.

El VaR estressat captura la pèrdua màxima deguda a moviments adversos en els preus de mercat en un període històric anual d'estrès, i es calcula amb un interval de confiança del 99% i un horitzó diari (posteriorment s'extrapola a l'horitzó regulatori de 10 dies de mercat multiplicant per l'arrel de 10). El càlcul del VaR estressat està palanquejat en la mateixa metodologia i infraestructura que el càlcul del VaR històric per a VaR. L'única diferència significativa és la finestra històrica seleccionada.

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

Els valors màxims, mínims i mitjans d'aquestes mesures durant l'exercici 2017 corresponents a CaixaBank, així com el seu valor al final del període de referència, es mostren a la taula següent.



Resum Mesures de Risc – 2017

(Milers d'euros)

| | Màxim | Mínim | Mitjà | Últim |
|-------------------------|--------|-------|--------|--------|
| VaR 1d | 2.374 | 613 | 1.116 | 1.195 |
| VaR estressat 1d | 12.568 | 2.325 | 4.605 | 4.793 |
| Risc Incremental | 62.023 | 8.192 | 32.095 | 38.028 |

Requeriments de capital per risc de mercat sota models interns

Els requeriments de capital per risc de mercat mitjançant models interns es constitueixen com la suma de tres càrrecs associats a cadascuna de les mesures esmentades anteriorment: càrrec per VaR, VaR Estressat i Risc Incremental d'Impagament i Migracions. A diferència del que s'ha exposat anteriorment, tant el VaR com el VaR Estressat regulatoris es computen amb un horitzó temporal de 10 dies mercat, per a la qual cosa s'escalen els valors obtinguts amb l'horitzó d'1 dia multiplicant-los per l'arrel quadrada de 10.

Els diferents elements que apareixen en la determinació dels càrrecs finals per model intern de risc de mercat per a cadascuna de les mesures anteriors apareixen a continuació. Els càrrecs per VaR i VaR Estressat són anàlegs i corresponen al màxim entre l'últim valor i la mitjana aritmètica dels últims 60 valors multiplicada per un factor dependent del nombre de vegades que el resultat real diari ha estat inferior al VaR a dia estimat. D'una manera semblant, el capital per Risc Incremental és el màxim de l'últim valor i la mitjana aritmètica de les últimes 12 setmanes.

Requeriments de Capital a 31 de desembre de 2017

(Milers d'euros)

| | Últim valor | Mitjana 60d | Excedits | Multiplicador | Capital |
|--------------------------|-------------|-------------|----------|---------------|---------------|
| VaR 10d | 3.778 | 2.912 | 1 | 3 | 8.737 |
| VaR Estressat 10d | 15.158 | 12.428 | 1 | 3 | 37.285 |
| Risc Incremental | 38.028 | 31.095 | - | - | 38.028 |
| Total | | | | | 84.050 |

VaR i Pèrdues i Guanyos diaris

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

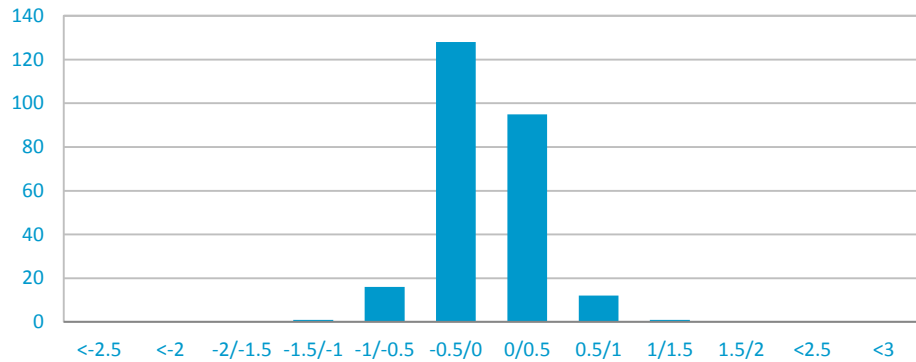
- *Backtest* net (o hipotètic), que relaciona la part del resultat diari *marked to market* de les posicions vives al tancament de la sessió anterior amb l'import del VaR estimat amb horitzó temporal d'un dia, calculat amb les posicions vives al tancament de la sessió anterior. Aquest exercici és el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

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



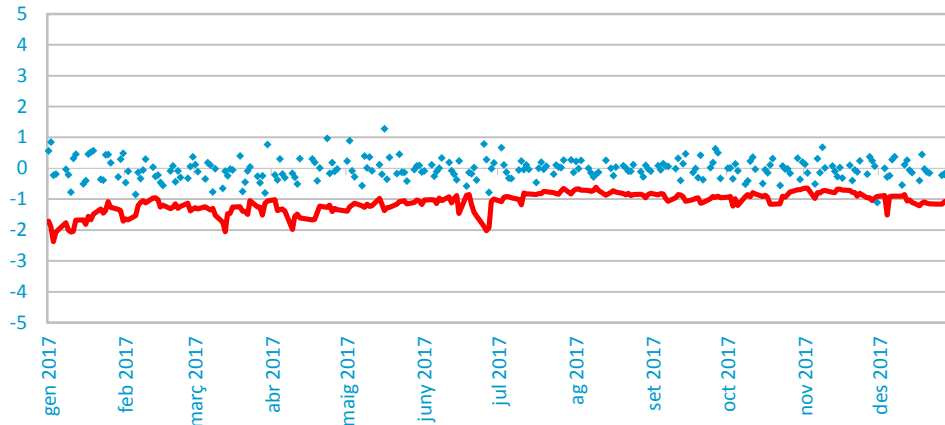
Distribució del resultat net de les activitats de negociació en l'exercici 2017

(Freqüència en nombre de dies. Milions d'euros)



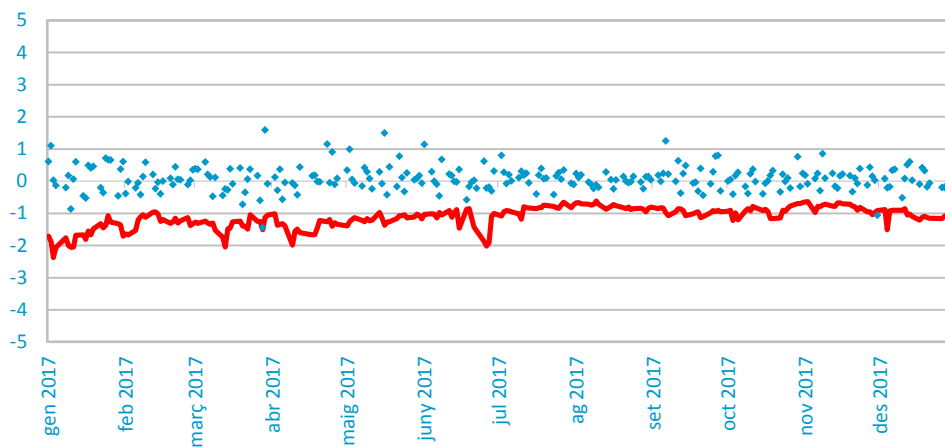
Distribució del resultat net diari vs. VaR diari

(Milions d'euros)



Distribució del resultat brut diari vs. VaR diari

(Milions d'euros)



Durant l'exercici s'ha produït un excedit en el *backtesting* brut i un excedit en el *backtesting* net.



Stress Testing

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

- Anàlisi de *stress* sistemàtic: calcula la variació del valor de la cartera davant una sèrie determinada de canvis extrems en els principals factors de risc. Es consideren els moviments paral·lels de tipus d'interès (pujada i baixada); els moviments de pendent en diferents trams de la corba de tipus d'interès (pronunciament i aplanament); l'augment i la disminució del diferencial entre els instruments subjectes a risc de crèdit i el deute públic (diferencial *bo-swap*); els moviments del diferencial de les corbes euro i dòlar; l'augment i la disminució de la volatilitat de tipus d'interès; l'apreciació i la depreciació de l'euro respecte del dòlar, el ien i la lliura; l'augment i la disminució de la volatilitat de tipus de canvi; l'augment i la disminució del preu de les accions, i, finalment, l'augment i la disminució de la volatilitat de les accions i de les mercaderies.
- Anàlisi d'escenaris històrics: considera l'impacte que tindrien situacions realment esdevingudes en el passat sobre el valor de les posicions.

Per completar aquests exercicis d'anàlisi del risc en situacions extremes es determina l'anomenat «pitjor escenari» per a l'activitat de mercats, que és la situació dels factors de risc esdevinguts l'últim any i que implicaria la pèrdua més gran sobre la cartera actual. Posteriorment s'analitza l'anomenada «cua de la distribució», que és la magnitud de les pèrdues que es produirien si el moviment de mercat que les ocasionés es calculés amb un interval de confiança del 99,9%.

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

3.5. Risc estructural de tipus

3.5.1 Risc estructural de tipus d'interès

El risc estructural de tipus d'interès de CaixaBank és gestionat i controlat directament per la Direcció de CaixaBank mitjançant el Comitè de Gestió d'Actius i Passius (ALCO). En l'àmbit del marc d'apetit al risc, els òrgans competents en fan un seguiment i verifiquen que les mètriques de risc de tipus d'interès definides són consistents amb els nivells de tolerància establerts.

CaixaBank gestiona aquest risc amb un doble objectiu:

- Optimitzar el marge financer de l'entitat dins els límits de volatilitat del marc d'apetit al risc.
- Preservar el valor econòmic del balanç i mantenir-se en tot moment dins els límits de variació de valor del marc d'apetit al risc.

Per aconseguir aquests dos objectius es duu a terme una gestió activa contractant en els mercats financers operacions de cobertura addicionals a les cobertures naturals generades en el mateix balanç, derivades de la complementarietat de la sensibilitat a variacions dels tipus d'interès de les operacions d'actiu i de passiu fetes amb els clients o altres contrapartides.

La Direcció Executiva Financera és l'encarregada d'analitzar i gestionar aquest risc i de proposar al Comitè de Gestió d'Actius i Passius les operacions de cobertura, de gestió de la cartera de renda fixa o altres d'adequades per assolir aquest doble objectiu.

A 31 de desembre de 2017, CaixaBank utilitza les macrocobertures de risc de tipus d'interès del valor raonable com a estratègia per mitigar la seva exposició i preservar el valor econòmic del balanç. Durant



l'exercici 2017, CaixaBank ha constituït cobertures per a les noves contractacions de préstecs a tipus fix i per a compres de la cartera de renda fixa a llarg termini.

El quadre següent mostra, amb un *gap* estàtic, la distribució de venciments i revisions de tipus d'interès, a 31 de desembre de 2017, de les masses sensibles del balanç de CaixaBank.

Matriu de venciments i revaloracions del balanç sensible a 31 de desembre de 2017

(Milers d'euros)

| | 1 any | 2 anys | 3 anys | 4 anys | 5 anys | >5 anys | TOTAL |
|--------------------------------------|--------------------|-------------------|---------------------|--------------------|--------------------|---------------------|---------------------|
| ACTIU | | | | | | | |
| Garantia hipotecària | 87.882.018 | 11.367.403 | 1.422.089 | 1.250.150 | 1.143.935 | 9.785.179 | 112.850.774 |
| Altres garanties | 70.110.548 | 3.440.468 | 2.140.869 | 1.371.681 | 859.892 | 2.398.860 | 80.322.318 |
| Valors representatius de deute | 2.842.345 | 4.064.468 | 2.363.001 | 4.497.000 | 4.920.713 | 5.945.082 | 24.632.609 |
| Total Actiu | 160.834.912 | 18.872.339 | 5.925.959 | 7.118.830 | 6.924.540 | 18.129.120 | 217.805.701 |
| PASSIU | | | | | | | |
| Recursos de clients | 105.729.018 | 17.365.192 | 7.990.740 | 6.908.200 | 7.060.076 | 34.168.564 | 179.221.790 |
| Emissions | 6.548.286 | 2.079.659 | 1.529.258 | 2.641.300 | 4.582.499 | 13.519.011 | 30.900.013 |
| Mercat monetari net | (1.420.233) | 256.830 | 27.388.072 | 91.269 | 56.256 | 244.920 | 26.617.113 |
| Total Passiu | 110.857.071 | 19.701.681 | 36.908.070 | 9.640.770 | 11.698.831 | 47.932.494 | 236.738.916 |
| Diferència Actiu menys Passiu | 49.977.840 | (829.341) | (30.982.111) | (2.521.939) | (4.774.290) | (29.803.374) | (18.933.215) |
| Cobertures | (5.197.756) | 4.055.480 | (925.877) | 1.489.830 | 1.480.440 | (902.117) | 0 |

Per a les masses sense venciment contractual (com per exemple els comptes a la vista) s'analitza la seva sensibilitat als tipus d'interès, que ve explicada per la velocitat de translació dels tipus de mercat i pel seu termini esperat de venciment en funció de l'experiència històrica de comportament dels clients, considerant la possibilitat que el titular retiri els fons invertits en aquest tipus de productes.

Per a la resta de productes, amb l'objecte de definir les hipòtesis de cancel·lació anticipada, s'utilitzen models interns que recullen variables de comportament dels clients, dels mateixos productes, variables estacionals, així com l'evolució dels tipus d'interès.

El risc de tipus d'interès estructural de balanç està subjecte a un control específic i comprèn diverses mesures de risc entre les quals s'inclouen l'anàlisi de sensibilitat del tipus d'interès sobre el marge d'interessos i sobre el valor econòmic del balanç, així com mesures VaR (*Value at Risk*).

La sensibilitat del marge d'interessos mostra l'impacte que canvis en la corba de tipus d'interès podrien provocar en la revisió de les operacions del balanç. Aquesta sensibilitat s'obté comparant la simulació del marge d'interessos, a un o dos anys, en funció de diferents escenaris de tipus d'interès (moviments paral·lels instantanis i progressius de diferents intensitats així com de canvis de pendent). L'escenari més probable, obtingut a partir dels tipus implícits de mercat, es compara amb altres escenaris de baixada o pujada de tipus i moviments paral·lels i no paral·lels en el pendent de la corba. La sensibilitat del marge d'interessos a un any de les masses sensibles del balanç, considerant un escenari de pujada i un altre de baixada de tipus instantani de 100 punts bàsics cadascun, és aproximadament del +9,21% en l'escenari de pujada i del -1,55% en el de baixada.

La sensibilitat del valor patrimonial als tipus d'interès mesura quin seria l'impacte en el valor econòmic davant variacions en els tipus d'interès. La sensibilitat del valor patrimonial de les masses sensibles del



balanç, considerant un escenari de pujada i un altre de baixada de tipus instantanis de 100 punts bàsics és, aproximadament, del +3,89% en l'escenari de pujada i del +0,73% en el de baixada, respecte al valor econòmic de l'escenari base.

Atès el nivell actual de tipus d'interès és important assenyalar que l'escenari d'estrès de baixada de -100 pb considera un *floor* en el nivell del 0% llevat de per a aquells tipus que ja estiguin per sota del 0% en l'escenari base que és objecte d'estrès.

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

Per complementar les mesures de sensibilitat del valor patrimonial, s'apliquen mesuraments VaR seguint la metodologia pròpia de l'activitat tresorera.

Segons la normativa vigent, CaixaBank no consumeix recursos propis pel risc de tipus d'interès estructural assumit, atès el baix perfil de risc del seu balanç. El risc de tipus d'interès de balanç assumit per CaixaBank és inferior als nivells considerats com significatius (*outliers*) segons la normativa actual.

A CaixaBank es continua duent a terme un conjunt d'actuacions relatives a la intensificació del seguiment i de la gestió del risc de tipus d'interès de balanç.

3.5.2 Risc estructural de tipus de canvi

CaixaBank manté en el seu balanç actius i passius en moneda estrangera principalment com a conseqüència de la seva activitat comercial, a més dels actius o passius en moneda estrangera que sorgeixen com a conseqüència de la gestió que fa l'entitat per mitigar el risc de tipus de canvi. El contravalor en euros del conjunt d'actius i passius en moneda estrangera al balanç de CaixaBank a 31 de desembre de 2017 i 2016 és el següent:

Detall posicions moneda estrangera

(Milers d'euros)

| | 31-12-2017 | 31-12-2016 |
|---|------------------|------------------|
| Actiu en moneda estrangera | | |
| Efectiu, saldos en efectiu en bancs centrals i altres dipòsits a la vista | 1.086.281 | 1.244.140 |
| Actius financers mantinguts per negociar | 1.111.023 | 1.797.646 |
| Préstecs i partides a cobrar | 6.707.494 | 6.262.541 |
| Participacions | 10.828 | 17.741 |
| Altres actius | 46.283 | 56.385 |
| Total actiu en moneda estrangera | 8.961.909 | 9.378.453 |
| Passiu en moneda estrangera | | |
| Passius financers a cost amortitzat | 6.193.488 | 5.560.452 |
| Dipòsits | 5.337.658 | 5.256.794 |
| <i>Bancs centrals</i> | 2.388.808 | 2.608.793 |
| <i>Entitats de crèdit</i> | 663.336 | 272.257 |
| <i>Clientela</i> | 2.285.514 | 2.375.744 |
| Valors representatius de deute emesos | 807.379 | 241.092 |
| Altres passius financers | 48.451 | 62.566 |
| Altres passius | 1.121.230 | 1.898.906 |
| Total passiu en moneda estrangera | 7.314.718 | 7.459.358 |



La Direcció Executiva Financera de CaixaBank assumeix la responsabilitat de gestió del risc de tipus de canvi generat per l'operativa del balanç en divisa, funció que desenvolupa a través de l'activitat de cobertura en els mercats que duu a terme l'Àrea de Mercats, i per fer-ho utilitza els diversos instruments financers disponibles al mercat. Aquesta operativa de cobertura del risc de canvi, es pot fer a través de la contractació d'operacions de comptat, com ara dipòsits actius o passius en divisa, que tenen reflex en el balanç de l'entitat, o a través de la contractació de derivats financers que mitiguen el risc de les posicions d'actius i passius de balanç, però l'import nominal dels quals no està reflectit de manera directa en el balanç i sí en comptes per ordre de derivats financers. La gestió es fa segons la premissa de minimitzar els riscos de canvi assumits, fet que explica la reduïda exposició de CaixaBank a aquest risc de mercat.

Les petites posicions romanents en moneda estrangera del balanç comercial i de l'activitat tesorera es mantenen majoritàriament enfront d'entitats de crèdit i en divises de primera línia (com ara el dòlar, la lliura esterlina o el franc suís), i les metodologies utilitzades per a la quantificació són les mateixes i s'apliquen conjuntament amb els mesuraments de risc propis del conjunt de l'activitat tesorera.

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

Detall per moneda de les partides principals de balanç

(Percentatge)

| | 31-12-2017 | 31-12-2016 |
|--|------------|------------|
| Préstecs i partides a cobrar | | |
| Dòlar EUA | 68 | 66 |
| Lliura esterlina | 10 | 8 |
| Ien japonès | 8 | 10 |
| Zloty polonès | 4 | 4 |
| Franc suís | 3 | 4 |
| Resta | 7 | 8 |
| Total préstecs i partides a cobrar | 100 | 100 |
| Participacions | | |
| Dòlar EUA | - | 68 |
| Real Brasiler. | 100 | 32 |
| Total Participacions | 100 | 100 |
| Passius financers a cost amortitzat | | |
| Dòlar EUA | 92 | 77 |
| Lliura esterlina | 4 | 18 |
| Resta | 4 | 5 |
| Total Passius financers a cost amortitzat | 100 | 100 |

3.6. Risc de liquiditat

3.6.1 Descripció general

CaixaBank gestiona la liquiditat amb l'objectiu de mantenir en qualsevol moment uns nivells de liquiditat que permetin atendre de manera sobrada els compromisos de pagament puntualment i que no puguin perjudicar l'activitat inversora per manca de fons prestables, mantenint-se, en tot moment, dins el marc d'apetit al risc.



Els elements utilitzats per complir aquest objectiu són:

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

A CaixaBank el Comitè ALCO és el responsable de la gestió, el seguiment i el control del risc de liquiditat. Per a això efectua mensualment un seguiment del compliment del marc d'apetit al risc, del pla de finançament de l'entitat en un horitzó temporal de llarg termini, de l'evolució de la liquiditat, dels desfasaments previstos en l'estructura de balanç, dels indicadors i alarmes per anticipar una crisi de liquiditat per tal de poder prendre les mesures correctores, tal com es preveu en el Pla de Contingència de Liquiditat. Addicionalment, analitza com quedarien els nivells de liquiditat a cadascun dels escenaris hipotètics de crisi establerts amb diversos models d'estrès que s'integren en la gestió.

La Direcció d'ALM (*Asset Liability Management*) dependent de la Direcció Executiva Financera es responsabilitza de la gestió del risc de liquiditat assegurant la disponibilitat permanent de recursos líquids en el balanç, és a dir, minimitzar el risc de liquiditat estructural propi de l'activitat bancària seguint les premisses establertes en el Comitè ALCO. Així mateix, la Direcció d'Anàlisi i Seguiment de Balanç dependent de la Direcció Executiva Financera de CaixaBank es responsabilitza de l'anàlisi i seguiment del risc de liquiditat. L'anàlisi es duu a terme tant en situacions de normalitat de les condicions dels mercats com en situacions d'estrès.

A partir d'aquestes anàlisis s'ha elaborat el Pla de Contingència, aprovat pel Consell d'Administració de CaixaBank, que té definit un pla d'acció per a cadascun dels escenaris de crisi establerts (sistèmics, específics i combinats) i en què es detallen mesures des del punt de vista comercial, institucional i de comunicació per fer front a aquest tipus de situacions i es preveu la possibilitat d'utilitzar una sèrie de reserves en espera o fonts de finançament extraordinàries.

Els actius líquids disponibles estan sota la dependència operativa de la funció de gestió de liquiditat que és responsabilitat de l'àrea d'ALM. Dins d'aquests actius líquids s'inclouen els que aquesta àrea gestiona com a responsable de la gestió de carteres de balanç i els que gestiona l'àrea de *Markets* en la seva funció de responsable d'inversió en carteres de renda fixa derivades de l'activitat de creació de mercat (*market making*) i negociació (*trading*).

En cas que es produeixi una situació d'estrès, el coixí d'actius líquids es gestionarà amb l'únic objectiu de minimitzar el risc de liquiditat.



3.6.2 Termini residual de les operacions

A continuació es presenta el detall per terminis de venciments contractuals dels saldos de determinats epígrafs del balanç a 31 de desembre de 2017 i 2016 de CaixaBank, en un escenari de condicions de normalitat de mercats:

31-12-2017

(Milions d'euros)

| | A la vista | <1 mes | 1-3 mesos | 3-12 mesos | 1-5 anys | >5 anys | Total |
|--|---------------|--------------|--------------|---------------|---------------|----------------|----------------|
| Actiu | | | | | | | |
| Efectiu, saldos en efectiu en bancs centrals i altres dipòsits a la vista | 18.796 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 18.796 |
| Actius financers mantinguts per a negociar – Derivats | 0 | 122 | 243 | 462 | 2.175 | 11.802 | 14.804 |
| Actius financers mantinguts per a negociar – Valors representatius de deute | 0 | 58 | 81 | 259 | 380 | 275 | 1.053 |
| Actius financers disponibles per a la venda – Valors representatius de deute | 0 | 0 | 0 | 533 | 6.747 | 6.439 | 13.719 |
| Préstecs i partides a cobrar | 4.597 | 9.045 | 6.846 | 12.675 | 39.226 | 140.872 | 213.260 |
| <i>Préstecs i bestretes</i> | <i>4.087</i> | <i>9.045</i> | <i>6.846</i> | <i>12.675</i> | <i>38.921</i> | <i>140.313</i> | <i>211.887</i> |
| <i>Valors representatius de deute</i> | <i>510</i> | <i>0</i> | <i>0</i> | <i>0</i> | <i>305</i> | <i>558</i> | <i>1.373</i> |
| Inversions mantingudes fins al venciment | 0 | 0 | 0 | 1.373 | 9.697 | 0 | 11.070 |
| Derivats – Comptabilitat de cobertures | 5 | 0 | 21 | 262 | 997 | 1.361 | 2.646 |
| Total Actiu | 23.398 | 9.225 | 7.191 | 15.564 | 59.222 | 160.749 | 275.348 |

31-12-2017

(Milions d'euros)

| | A la vista | <1 mes | 1-3 mesos | 3-12 mesos | 1-5 anys | >5 anys | Total |
|--|------------------|----------------|----------------|----------------|---------------|----------------|----------------|
| Passiu | | | | | | | |
| Passius financers mantinguts per a negociar – Derivats | 16 | 158 | 249 | 454 | 1.794 | 11.798 | 14.469 |
| Passius financers a cost amortitzat | 157.439 | 16.346 | 9.386 | 19.588 | 41.786 | 17.208 | 261.753 |
| Dipòsits | 154.250 | 15.121 | 7.933 | 17.589 | 33.348 | 2.267 | 230.508 |
| <i>Bancs centrals</i> | <i>0</i> | <i>1.015</i> | <i>1.257</i> | <i>754</i> | <i>26.659</i> | <i>0</i> | <i>29.685</i> |
| <i>Entitats de crèdit</i> | <i>1.913</i> | <i>4.642</i> | <i>439</i> | <i>16</i> | <i>1.084</i> | <i>871</i> | <i>8.965</i> |
| <i>Clientela</i> | <i>152.337</i> | <i>9.464</i> | <i>6.237</i> | <i>16.819</i> | <i>5.605</i> | <i>1.396</i> | <i>191.858</i> |
| Valors representatius de deute emesos | 420 | 1.008 | 1.007 | 1.913 | 8.275 | 14.762 | 27.385 |
| Altres passius financers | 2.769 | 217 | 446 | 86 | 163 | 179 | 3.860 |
| Derivats – Comptabilitat de cobertures | 5 | 6 | 2 | 9 | 252 | 449 | 723 |
| Total Passiu | 157.460 | 16.510 | 9.637 | 20.051 | 43.832 | 29.455 | 276.945 |
| Diferència Actiu menys Passiu | (134.062) | (7.285) | (2.446) | (4.487) | 15.390 | 131.294 | (1.597) |



31-12-2016

(Milions d'euros)

| | A la vista | <1 mes | 1-3 mesos | 3-12 mesos | 1-5 anys | >5 anys | Total |
|--|-----------------|-----------------|----------------|----------------|---------------|----------------|----------------|
| Actiu | | | | | | | |
| Efectiu, saldos en efectiu en bancs centrals i altres dipòsits a la vista | 12.974 | | | | | | 12.974 |
| Actius financers mantinguts per a negociar – Derivats | | 558 | 133 | 774 | 2.270 | 12.269 | 16.004 |
| Actius financers mantinguts per a negociar – Valors representatius de deute | | 59 | 136 | 785 | 601 | 216 | 1.797 |
| Actius financers disponibles per a la venda – Valors representatius de deute | | 1.247 | 1989 | 1.823 | 5.526 | 3.967 | 14.552 |
| Préstecs i partides a cobrar | 17.140 | 7.045 | 6.586 | 18.712 | 66.523 | 101.274 | 217.280 |
| <i>Préstecs i bestretes</i> | 17.140 | 7.045 | 6.173 | 18.637 | 66.232 | 101.020 | 216.247 |
| <i>Valors representatius de deute</i> | | | 413 | 75 | 291 | 254 | 1.033 |
| Inversions mantingudes fins al venciment | | | | 1.034 | 7.027 | 245 | 8.306 |
| Derivats – Comptabilitat de cobertures | | 87 | 35 | 26 | 1.171 | 1.782 | 3.101 |
| Total Actiu | 30.114 | 8.996 | 8.879 | 23.154 | 83.118 | 119.753 | 274.014 |
| Passiu | | | | | | | |
| Passius financers mantinguts per a negociar – Derivats | | 455 | 73 | 408 | 2007 | 12.880 | 15.823 |
| Passius financers a cost amortitzat | 125.836 | 32.389 | 17.173 | 27.158 | 43.468 | 12.482 | 258.506 |
| Dipòsits | 125.519 | 29.777 | 14.969 | 25.282 | 33.967 | 626 | 230.140 |
| <i>Bancs centrals</i> | | 1.307 | 895 | 1.043 | 26.784 | | 30.029 |
| <i>Entitats de crèdit</i> | | 3.827 | 1.079 | 134 | 478 | 270 | 5.788 |
| <i>Clientela</i> | 125.519 | 24.643 | 12.995 | 24.105 | 6.705 | 356 | 194.323 |
| Valors representatius de deute emesos | | 2.050 | 1.127 | 1.447 | 9.501 | 11.504 | 25.629 |
| Altres passius financers | 317 | 562 | 1.077 | 429 | | 352 | 2.737 |
| Derivats – Comptabilitat de cobertures | | 2 | 1 | 2 | 162 | 459 | 626 |
| Total Passiu | 125.836 | 32.846 | 17.247 | 27.568 | 45.637 | 25.821 | 274.955 |
| Diferència Actiu menys Passiu | (95.722) | (23.850) | (8.368) | (4.414) | 37.481 | 93.932 | (941) |

En els quadres anteriors, s'ha de considerar que projecten els venciments de les operacions en funció del termini contractual i residual, sense considerar cap hipòtesi de renovació dels actius o passius. En una entitat financera que tingui un finançament detallista elevat, el venciment mitjà de l'actiu és superior que el de passiu, per la qual cosa es genera un *gap* negatiu a curt termini. A més, cal considerar en l'anàlisi d'aquests quadres que els comptes a la vista de la clientela tenen un alt grau d'estabilitat. D'altra banda, en l'entorn actual de liquiditat, cal tenir en compte, en l'anàlisi, la influència que en aquest càlcul exerceixen els venciments d'operacions de cessió temporal d'actius i de dipòsits obtinguts, mitjançant garanties pignorades en la pòlissa amb el Banc Central Europeu. En conclusió, gran part dels passius són estables, altres tenen una alta probabilitat de renovar-se, i d'altra banda hi ha garanties addicionals disponibles amb el Banc Central Europeu i capacitat de generar nous dipòsits instrumentalitzats mitjançant la titulització d'actius i l'emissió de cèdules hipotecàries o territorials. Addicionalment, l'Entitat disposa d'actius líquids disponibles que permeten obtenir liquiditat de manera immediata. També és important esmentar que el càlcul no considera hipòtesis de creixement, per la qual cosa s'ignoren les estratègies internes de captació neta de liquiditat, especialment important en el mercat detallista.



Instruments financers que inclouen clàusules que provoquen reemborsament accelerat

A 31 de desembre de 2017, CaixaBank té instruments que inclouen clàusules que poden provocar el reemborsament accelerat en cas que es produeixin algun dels esdeveniments recollits en els contractes. El saldo d'aquestes operacions amb clàusules de reemborsament anticipat és de 1.121 milions d'euros, la totalitat del saldo dels quals es correspon amb operacions en què caigudes de qualificació creditícia podrien executar les clàusules de reemborsament anticipat. A continuació, es mostra el detall d'aquestes operacions per naturalesa de contracte:

Instruments amb clàusules de reemborsament anticipat

(Milers d'euros)

| | 31-12-2017 | 31-12-2016 |
|---------------------|-------------------|-------------------|
| Préstecs rebuts (1) | 1.121.030 | 699.692 |

(1) Aquests préstecs estan inclosos a l'epígraf «Passius financers a cost amortitzat – Dipòsits d'entitats de crèdit» (vegeu Nota 20.1). Només s'hi inclouen préstecs amb clàusules de reemborsament de caiguda de *rating* fins a tres *notches*.

Adicionalment, en els contractes marc amb contrapartides financeres per a les operacions de productes derivats (*Contractes CSA*), hi havia un saldo d'un import de 10 milions d'euros a 31 de desembre de 2017, subjecte a clàusules anticipades de reemborsament.

3.6.3 Composició dels actius líquids, ràtio LCR (*Liquidity Coverage Ratio*) i NSFR (*Net Stable Funding Ratio*)

A continuació es presenta un detall de la composició dels actius líquids de CaixaBank a 31 de desembre de 2017 i 2016 sota els criteris establerts per determinar els actius líquids de liquiditat elevada per calcular la ràtio LCR (*Liquidity Coverage Ratio*):

Actius líquids (1)

(Milers d'euros)

| | 31-12-2017 | | 31-12-2016 | |
|-----------------------------|-------------------|---------------------------|-------------------|---------------------------|
| | Valor de mercat | Import ponderat aplicable | Valor de mercat | Import ponderat aplicable |
| Actius <i>Level 1</i> | 47.541.584 | 47.541.584 | 34.228.042 | 34.228.042 |
| Actius <i>Level 2A</i> | 332.627 | 282.733 | 80.962 | 68.818 |
| Actius <i>Level 2B</i> | 2.856.818 | 1.553.393 | 4.629.488 | 2.669.560 |
| Total actius líquids | 50.731.029 | 49.377.710 | 38.938.493 | 36.966.420 |

(1) Criteris establerts per a l'elaboració de la ràtio LCR (*Liquidity Coverage Ratio*)

La liquiditat bancària materialitzada en actius líquids d'elevada qualitat (denominats *high quality liquid assets* – HQLAS) per al càlcul de la ràtio LCR i afegint-hi el saldo disponible no format pels actius anteriors de la pòlissa de crèdit amb el Banc Central Europeu pujava a 63.933 i 50.405 milions d'euros a 31 de desembre de 2017 i 2016, respectivament.

L'1 d'octubre de 2015 va entrar en vigor el compliment de la ràtio LCR que suposa mantenir un nivell d'actius líquids totals disponibles per fer front a les necessitats de liquiditat en un horitzó de 30 dies, sota un escenari d'estrès que considera una crisi combinada del sistema financer i de franquícia. El límit regulatori establert és del 80% a partir de l'1 de gener de 2017 i del 100% a partir de l'1 de gener de 2018. Les dades d'aquesta ràtio per a CaixaBank són:



Ràtio LCR (*)

(Milers d'euros)

| | 31-12-2017 | 31-12-2016 |
|--|-------------|-------------|
| Actius líquids d'alta qualitat (numerador) | 49.377.710 | 36.966.420 |
| Sortides d'efectiu netes totals (denominador) | 25.451.338 | 24.452.610 |
| Sortides d'efectiu | 29.312.924 | 29.481.930 |
| Entrades d'efectiu | 3.861.586 | 5.029.320 |
| Ràtio LCR (coeficient de cobertura de liquiditat) (%) | 194% | 151% |

(*) Segons el Reglament Delegat (UE) 2015/61 de la Comissió, de 10 d'octubre de 2014, pel qual es completa el Reglament (UE) núm. 575/2013 del Parlament Europeu i del Consell pel que fa al requisit de cobertura de liquiditat aplicable a les entitats de crèdit.

Pel que fa a la ràtio NSFR (*Net Stable Funding Ratio*), el Comitè de Basilea va aprovar-ne la definició a l'octubre de 2014. Al novembre de 2016, la Comissió Europea va remetre propostes de canvi en la Directiva 2013/36/UE (coneguda com CRD IV) i en el Reglament 575/2013 (conegut com CRR) al Parlament Europeu i a la Comissió Europea, en què s'inclou, entre altres aspectes, la regulació sobre la ràtio NSFR. Per tant, avui dia s'està pendent de la seva transposició regulatòria.

Amb relació a aquesta ràtio, l'elevat pes dels dipòsits de la clientela en l'estructura de finançament de CaixaBank, que són més estables i d'una limitada apel·lació al curt termini en els mercats majoristes, fan que mantinguem una estructura de finançament equilibrada el que es reflecteix en nivells de la ràtio NSFR per damunt del 100% durant el 2017, nivell que serà exigible des de gener de 2018.

3.6.4 Estratègia de liquiditat

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

- la identificació dels riscos de liquiditat rellevants per a l'entitat;
- la formulació dels principis estratègics que el Grup ha de seguir en la gestió de cadascun d'aquests riscos;
- la delimitació de mètriques rellevants per a cadascun d'aquests riscos;
- la fixació de nivells d'apetit, alerta, tolerància i, si escau, estrès, en el Marc d'Apetit al Risc;
- l'establiment de procediments de gestió i control per a cadascun d'aquests riscos, que inclouen mecanismes de *reporting* sistemàtic intern i extern;
- la definició d'un marc de *stress testing* i un Pla de Contingència de Liquiditat, que permet garantir la gestió del risc de liquiditat en situacions de crisi moderada i greu,
- i un marc dels Plans de Recuperació, on es formulen escenaris i mesures per a una situació d'estrès

L'estratègia de liquiditat es resumeix en:

- estratègia general de liquiditat: manteniment d'uns nivells de liquiditat dins el Marc d'Apetit al Risc que permetin atendre de manera còmoda els compromisos de pagament puntualment i que no puguin perjudicar l'activitat inversora per manca de fons prestables.
- estratègia específica: hi ha estratègies específiques en les matèries següents:
 - gestió del risc de liquiditat intradia
 - gestió del risc de liquiditat a curt termini
 - gestió de les fonts de finançament
 - gestió dels actius líquids
 - gestió dels actius col·lateralitzats



- c. estratègia de gestió de liquiditat en condicions de crisi: que té tres objectius principals:
- detecció primerenca d'una possible situació de crisi de liquiditat
 - minimització dels efectes negatius en la posició de liquiditat de l'entrada en una situació de crisi
 - gestió de la liquiditat enfocada a superar una potencial situació de crisi de liquiditat

CaixaBank, dins d'aquesta perspectiva de gestió del risc de liquiditat i amb un sentit d'anticipació a possibles necessitats de fons prestables, disposa de diversos mecanismes que li permeten habilitar i escurçar els terminis d'accés al mercat:

- a. manté programes d'emissió registrats en la CNMV a fi d'escurçar els terminis de formalització de l'emissió de valors al mercat.
- b. delegació de la Junta General d'Accionistes per emetre.
- c. per facilitar la sortida en els mercats a curt termini, es disposa actualment de:
- Línies interbancàries amb un important nombre d'entitats i de tercers estats
 - Línies d'operacions amb pacte de recompra amb diverses contrapartides nacionals
 - Accés a Cambres de Contrapartides Centrals per a l'operatòria d'operacions amb pacte de recompra (LCH Ltd. – Londres, LCH SA – París, Meffclear – Madrid i EUREX – Frankfurt)
- d. es disposa de diverses línies obertes amb:
- L'Institut de Crèdit Oficial (ICO), amb vista a facilitar els crèdits promoguts per aquest organisme, sota la línia de crèdit – mediació.
 - El Banc Europeu d'Inversions (BEI) i el Council of Europe Development Bank (CEB).
- e. capacitat d'emissió de cèdules hipotecàries i territorials.
- f. instruments de finançament amb el Banc Central Europeu per al qual es tenen dipositades una sèrie de garanties que permeten obtenir de manera immediata una liquiditat elevada.
- g. en el Pla de Contingència de Liquiditat i en el *Recovery Plan* es preveu un ampli ventall de mesures que permeten generar liquiditat en situacions de crisi de diversa naturalesa. Entre aquestes s'inclouen potencials emissions de deute *secured and unsecured*, recursos al mercat d'operacions amb pacte de recompra, etc. Per a totes elles se n'avalua la viabilitat davant diversos escenaris de crisi i es descriuen els passos necessaris per a la seva execució i el termini d'execució previst.

El finançament obtingut del Banc Central Europeu, a través dels diversos instruments de política monetària, és de 26.819 milions d'euros a 31 de desembre de 2017, sense variació respecte al 31 de desembre de 2016. L'import corresponent a 31 de desembre de 2017 es correspon amb les subhastes extraordinàries de liquiditat denominades TLTRO II amb venciment el 2020 (un saldo de 24.319 milions d'euros al juny i 2.500 milions d'euros al desembre) igual que en l'exercici de 2016.



A continuació es recullen les magnituds dels programes d'emissió de CaixaBank a 31 de desembre de 2017:

Capacitat d'emissió de deute

(Milers d'euros)

| | Capacitat total d'emissió | Nominal utilitzat a 31-12-2017 |
|---|------------------------------|-----------------------------------|
| Programa de Pagarés (1) | 3.000.000 | 1.494 |
| Programa de Renda fixa (2) | 15.000.000 | 7.860.813 |
| Programa EMTN (Euro Medium Term Note) (3) | 10.000.000 | 5.000.000 |

(1) Programa de pagarés registrat a la CNMV l'11-07-2017.

(2) Fullet de Base de Valors no Participatius registrat a la CNMV el 20-07-2017.

(3) Registrat a la Borsa d'Irlanda el 20-06-2017.

Capacitat d'emissió de cèdules

(Milers d'euros)

| | 31-12-2017 | 31-12-2016 |
|---|------------|------------|
| Capacitat d'emissió de Cèdules Hipotecàries | 2.804.590 | 4.000.171 |
| Capacitat d'emissió de Cèdules Territorials | 355.016 | 1.493.769 |

A continuació es mostren els venciments del finançament majorista (nets d'autocartera):

Venciments de finançament majorista (nets d'autocartera) (*)

(Milers d'euros)

| | Fins a un mes | 1-3 mesos | 3-12 mesos | 1-5 anys | >5 anys | Totals |
|--|------------------|------------------|------------------|------------------|-------------------|-------------------|
| Cèdules hipotecàries | 1.000.000 | 1.053.100 | 1.928.723 | 7.530.939 | 9.858.592 | 21.371.354 |
| Cèdules territorials | 0 | 0 | 87.800 | 0 | 0 | 87.800 |
| Deute sènior | 0 | 0 | 709.282 | 36.861 | 1.062.247 | 1.808.390 |
| Deute subordinat i participacions preferents | 0 | 0 | 0 | 0 | 3.933.056 | 3.933.056 |
| Senior Non Preferred | 0 | 0 | 0 | 0 | 1.250.000 | 1.250.000 |
| Total venciments d'emissions majoristes | 1.000.000 | 1.053.100 | 2.725.805 | 7.567.800 | 16.103.895 | 28.450.600 |

(*) S'hi inclouen emissions col·locades en el Grup

Les polítiques de finançament de CaixaBank tenen en compte una distribució equilibrada dels venciments de les emissions, evitant-ne la concentració i duent a terme una diversificació en els instruments de finançament. Addicionalment, la dependència de CaixaBank dels mercats majoristes és reduïda.

3.7. Risc operacional

3.7.1 Introducció

El risc operacional és el risc de pèrdues resultat de la inadequació o errada de processos interns, persones i sistemes, o degudes a successos externs.

L'objectiu global és millorar la qualitat en la gestió del negoci aportant informació de riscos operacionals que permeti la presa de decisions que assegurin la continuïtat de l'organització a llarg termini, la millora en els seus processos i la qualitat de servei al client, ja sigui intern o extern, complint el marc regulatori establert i optimitzant el consum de capital.



L'objectiu global es desagrega en objectius específics diferents, que estableixen les bases per a l'organització i metodologia del treball que s'han d'aplicar en la gestió del risc operacional. Aquests objectius són els següents:

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

3.7.2 Govern Corporatiu

El control i la supervisió global del risc operacional s'exerceix a través de la Direcció Executiva de Gestió Global del Risc, on es materialitzen les funcions d'independència requerides pel Comitè de Supervisió Bancària de Basilea.

Les àrees i empreses del Grup són les responsables de la gestió diària del risc operacional dins els seus respectius àmbits. Això implica identificar, avaluar, gestionar i controlar els riscos operacionals de la seva activitat, i informar-ne, col·laborant amb la Direcció de Risc Operacional en la implementació del model de gestió. La Direcció de Risc Operacional és la responsable de definir, estandarditzar i implementar el model de gestió, mesurament i control del risc operacional. Addicionalment, proporciona suport a les àrees i consolida la informació sobre els riscos operacionals de tot el perímetre per al *reporting* a l'Alta Direcció i als comitès de gestió de risc implicats.

3.7.3 Cicle de Risc Operacional

Per bé que el mètode utilitzat per al càlcul de requeriments regulatoris de consum de capital es correspon amb el mètode estàndard, el model de mesurament i gestió del risc operacional implantat en el Grup està orientat a donar suport a la gestió amb metodologies sensibles al risc, d'acord amb les millors pràctiques del mercat, i té l'objectiu d'establir un model de risc operacional sustentat en polítiques, processos, eines i metodologies que millori la gestió del risc operacional i ajudi, en darrera instància, a reduir el risc operacional i les futures pèrdues que pugui causar.

El model de risc operacional es fonamenta al voltant de dos pilars fonamentals:

Operational Risk Management Framework (ORMF)

Es tracta del Marc de Govern i Estructura de Gestió del model de risc operacional, recollit en el Marc Integral de Gestió del Risc Operacional i els documents que el despleguen.

Operational Risk Measurement System (ORMS)

Es defineix com el sistema, processos i dades que es fan servir per mesurar el risc operacional de l'Entitat. Es tracta d'un sistema que integra la gestió del risc operacional en l'activitat diària i es basa en la combinació i interacció de metodologies qualitatives i quantitatives.

L'entorn tecnològic del sistema de Risc Operacional, per donar resposta a les diferents funcionalitats requerides, està completament integrat amb el sistema transaccional i amb el sistema informacional del banc, per capturar principalment esdeveniments i efectes de pèrdues i indicadors de risc operacional (KRI).



3.7.4 Palanques de gestió de Risc Operacional

La gestió del Risc Operacional es recolza en les palanques següents:

- Mesurament qualitatiu partint d'autoavaluacions de riscos operacionals, i escenaris de pèrdues operacionals extremes. Aquests exercicis aporten un fort component d'alineació i presa de consciència de l'organització amb la gestió del risc operacional, que és transversal i compartida per tota l'entitat.
- Mesurament quantitatiu mitjançant una base de dades interna d'esdeveniments de pèrdua operacional; i una base de dades externa: CaixaBank forma part del Consorci ORX (Operational Riskdata eXchange), que té informació de pèrdues operacionals de bancs a tot el món; aquesta informació es comparteix, degudament anonimitzada.
- Indicadors de Risc Operacional (KRI). Són una mètrica, índex o mesura que permet detectar i anticipar variacions en els nivells de risc operacional.

3.7.5 Plans d'acció i mitigació

S'ha implantat una metodologia de plans d'acció i mitigació que permet:

- mitigar de manera efectiva els riscos operacionals, i disminuir-ne la freqüència d'ocurrència, l'impacte en cas d'ocurrència o ambdós simultàniament.
- tenir una estructura sòlida de control sustentada en polítiques, metodologies, processos i sistemes.
- integrar en la gestió quotidiana de l'entitat la informació que aporten les palanques de gestió dels riscos operacionals.

El contingut estàndard d'un pla d'acció implica la designació d'un centre responsable, la descripció de les accions que s'emprendran per a la mitigació del risc que el pla ha de cobrir, un percentatge o grau d'avanç que s'actualitza periòdicament i la data de compromís final del pla.

El programa corporatiu d'assegurances davant el risc operacional permet cobrir i contrarestar determinats riscos i, per tant, mitigar-ne l'impacte. La transmissió de riscos depèn de l'exposició, la tolerància i l'apetit al risc que hi hagi en cada moment.

3.7.6 Pla de continuïtat de negoci

La continuïtat de negoci es refereix a la capacitat d'una organització per continuar proporcionant els seus productes i prestant els seus serveis en nivells acceptables, prèviament establerts, després d'un incident perjudicial.

La gestió de la continuïtat de negoci és un procés holístic que implica identificar possibles amenaces per a l'organització i el seu impacte potencial per a les operacions. Ofereix un marc per incrementar la resistència i la resiliència de l'organització de manera que pugui respondre eficaçment per tal de salvaguardar els interessos dels seus grups d'interès principals, la seva reputació, la seva marca i les seves activitats de generació de valor.

CaixaBank ha adoptat i manté un Sistema de Gestió de la Continuïtat de Negoci (BCMS) basat en la norma internacional ISO 22301:2012 i certificat per The British Standards Institution (BSI) amb el número BCMS 570347. El Pla de Continuïtat de Negoci en forma part.



S'ha designat CaixaBank com a operador crític d'infraestructures en virtut del que disposa la Llei 8/2011, per la qual s'estableixen mesures per a la protecció de les infraestructures crítiques. El Centre Nacional per a la Protecció de les Infraestructures Crítiques és responsable de fomentar, coordinar i supervisar totes les activitats delegades en la Secretaria d'Estat de Seguretat del Ministeri de l'Interior.

3.7.7 Pla de contingència tecnològica i plans d'emergència i mesures de seguretat

Pla de Contingència Tecnològica

Disposar d'un marc de Govern de la Contingència Tecnològica es considera imprescindible per gestionar i controlar correctament les infraestructures tecnològiques, bàsiques a l'hora de garantir la continuïtat de les operacions del Banc.

Disposar d'un marc de Govern de la Contingència Tecnològica es considera imprescindible per gestionar i controlar correctament les infraestructures tecnològiques. Aquestes infraestructures tecnològiques són bàsiques a l'hora de garantir la continuïtat de les operacions del Banc.

El marc de Govern està basat en una norma internacionalment reconeguda: ISO 27031: 2011

Aquest marc de govern garanteix el compliment de les recomanacions dels Reguladors (Banc d'Espanya, BCE, etc.) i demostra als seus clients, reguladors i altres grups d'interès:

- El compromís de CaixaBank amb la contingència Tecnològica.
- La implantació i operació d'un Sistema de Gestió de la Contingència Tecnològica segons un estàndard internacional de reconegut prestigi.
- La realització de les millors pràctiques respecte a la gestió de la Contingència Tecnològica.
- L'existència d'un procés basat en la millora contínua.

El resultat és un cos Normatiu de Govern de la Contingència Tecnològica que ha estat auditat per Ernst & Young i que ha emès un certificat de conformitat respecte a la Norma ISO 27031.

Plans d'emergència i mesures de seguretat

Hi ha diverses normatives internes sobre mesures de seguretat en els diferents àmbits de l'Entitat, així com un Pla d'Emergència general:

- Seguretat en els edificis centrals
- Seguretat de la informació
- Tractament i confidencialitat de les dades personals

A més, es promou l'evolució i millora contínua en les capacitats de protecció i defensa, en els seus vessants organitzativa, de compliment i tecnològica, a través del disseny i implantació de projectes agrupats en programes de seguretat (202 projectes en 19 programes per al 2017) . Les línies principals marcades són:

- Estratègia de ciberseguretat:
 - Adaptació de l'estratègia de ciberseguretat a causa del constant canvi que exigeix el complex escenari del cibercrim mundial resultant una estratègia innovadora i alineada amb les millors pràctiques i estàndards del mercat.



- CaixaBank compta amb un equip de professionals especialitzats en seguretat de la informació que vetllen dia a dia per disposar de les millors eines en la lluita contra el ciber crim, recolzats en un equip d'especialistes en ciberseguretat (Cyber Security Response Team) entrenat i preparat les 24 hores del dia per fer front a les més avançades amenaces. La importància i el vincle que té avui dia la ciberseguretat amb la gestió del risc operacional i reputacional comporta una gran responsabilitat per part de tota l'organització. Per això, l'entitat promou la divulgació i conscienciació en matèria de seguretat de la informació adreçada a totes les persones relacionades amb l'entitat (empleats, clients, col·laboradors, etc.) com a part fonamental en la seva estratègia de ciberseguretat, fomentant el coneixement i la aplicació de les millors pràctiques.
- Lluita contra el frau a clients: Millora dels controls en la lluita contra el frau a clients, amb eines capaces de detectar i protegir en origen del cada dia més sofisticat malware bancari, tenint en compte els nous models de banca digital.
- Lluita contra el frau tecnològic: Implantar nous controls de prevenció del frau tecnològic per mitigar i prevenir nous escenaris de frau, de robatori d'informació o de mala praxi per part dels usuaris de sistemes d'informació de CaixaBank.
- Govern de la Seguretat: Garantir cumplimiento amb els nous requeriments regulatoris relacionats amb la seguretat de la informació (Reglament General de Protecció de Dades, PSD2, requeriments del BCE, S & Ps, etc ..) i revisió contínua de controls.
- Seguretat Proveïdors: Implantar una metodologia per assegurar el compliment dels proveïdors amb el nivell de seguretat requerit per CaixaBank.
- Estratègia seguretat noves tendències (Cloud, APIs, Blockchain): Establir els requisits generals necessaris per garantir la seguretat de la informació en els sistemes Cloud i en els serveis de CaixaBank oberts a l'exterior per a ser utilitzats per aplicacions de tercers. Implantar els controls de seguretat per operar aquests entorns.
- Estratègia securització global endpoint i correu electrònic: Transformar la seguretat de la plataforma cap a un ecosistema de productes avançats que permeti fer front a les noves amenaces.
- Transformació de la gestió d'identitats: Transformar la gestió d'identitats en 100% corporativa, contemplat entorns cloud. Millora de la seguretat en la gestió d'usuaris privilegiats i modernització en les polítiques d'autorització.
- Divulgació de la seguretat: Conscienciació del personal en matèria de seguretat, clau per enfortir la seguretat de CaixaBank, les empreses del grup i els proveïdors.

3.7.8 Activitats de l'exercici.

El 7 de desembre de 2017 passat el Comitè de Basilea va publicar el document *Basel III: finalising post-crisis reforms*, que inclou un nou mètode per fer els càlculs de requeriments mínims de capital regulatori per risc operacional. S'han fet anàlisis d'impacte del nou mètode, denominat SMA (*Standardised Measurement Approach*). Es preveu la implantació definitiva d'aquesta reforma el 2022.

Al llarg de l'any, durant l'exercici d'autoavaluacions, s'ha dut a terme l'adequació de la taxonomia de riscos operacionals al nou mapa de riscos corporatius, s'ha fet l'autoavaluació dels més de 600 riscos operacionals



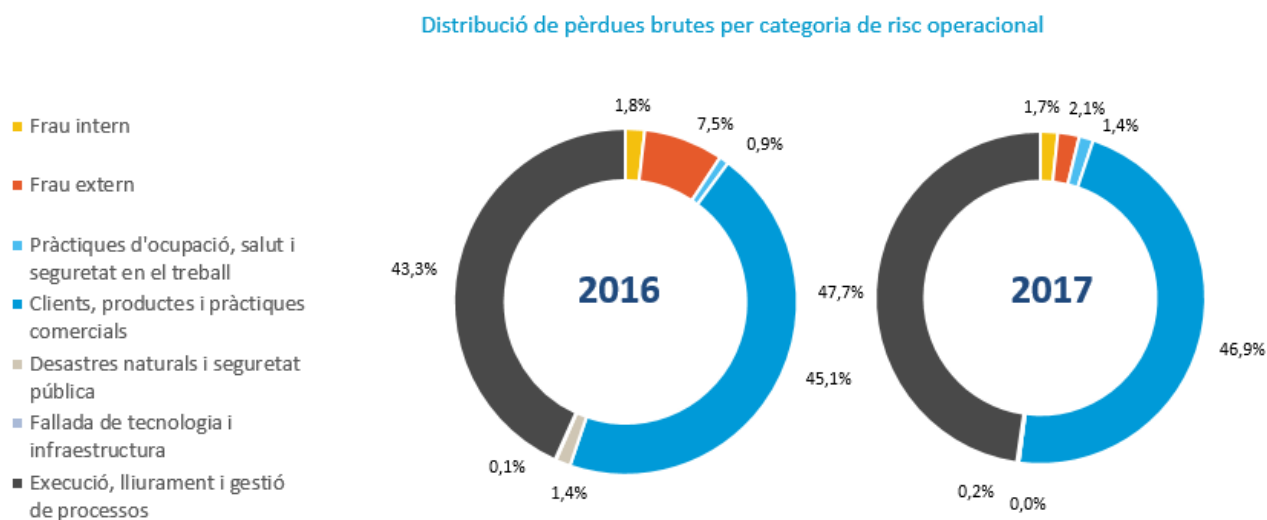
identificats en el perímetre de gestió, i s'ha reforçat la cultura i la sensibilitat de les diferents àrees al risc operacional.

L'actualització del Catàleg de Riscos durant el present exercici ha suposat l'esment explícit del Risc de Model a la definició del Risc de Processos Operatius i Esdeveniments Externs. Entenent com a tal, el risc derivat de la pèrdua potencial en què podria incórrer una entitat a conseqüència de decisions fundades principalment en els resultats de models interns, a causa d'errors en la concepció, aplicació o utilització d'aquests models.

Dins el conjunt de mètriques RAF (marc d'apetit al risc), s'han consolidat els indicadors de nivell 2 de *Conduct Risk* i Risc Tecnològic i s'ha posat una marxa un indicador específic per a Risc Legal.

El 2017 s'han establert els paràmetres de col·laboració amb BPI pel que fa a l'adaptació de polítiques i procediments, per assegurar la implantació d'un marc de gestió de risc operacional comú a tot el grup.

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



3.8. Risc de conducta i compliment

En el marc del risc operacional, el risc de conducta i compliment es defineix com el risc d'aplicar criteris d'actuació contraris als interessos dels seus clients i els seus grups d'interès, així com de patir deficiències en els procediments que originin actuacions o omissions no ajustades al marc jurídic, regulatori o als codis i les normes internes, de les quals es puguin derivar sancions administratives o danys reputacionals.

L'objectiu de CaixaBank és, d'una banda, minimitzar la probabilitat que es materialitzi aquest risc i, de l'altra, en cas que es materialitzi, que les deficiències siguin detectades, reportades i solucionades amb celeritat.

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

Per tal de gestionar el risc de conducta i compliment, els òrgans d'administració i direcció impulsen la difusió i promoció dels valors i principis d'actuació inclosos en el Codi Ètic i normes de conducta, i tant els seus membres com la resta d'empleats i directius han d'assumir-ne el compliment com a criteri principal i



orientador de la seva activitat diària. En virtut d'això, i com a primera línia de defensa, les àrees l'activitat de les quals està subjecta a riscos de conducta i compliment implanten i gestionen indicadors o controls de primer nivell que permeten detectar possibles focus de risc i actuar eficaçment per mitigar-los. Com a segona línia de defensa, la Subdirecció General de Control & Compliance, on s'integra la Direcció Corporativa de Compliment Normatiu, duu a terme revisions sobre els procediments interns per tal de contrastar que estan degudament actualitzats i implantats i, si escau, identificar situacions de risc per a les quals s'insta les àrees afectades que desenvolupin i implantin les accions de millora necessàries.

3.9. Risc reputacional

El risc reputacional és el possible menyscabament de la capacitat competitiva que es produiria per deteriorament de la confiança en el Grup CaixaBank d'algun dels seus grups d'interès, a partir de l'avaluació que aquests grups fan de les actuacions o omissions, efectuades o atribuïdes, de l'Entitat, la seva Alta Direcció o els seus Òrgans de Govern.

Estructura i organització de la funció de gestió del risc

- La Direcció Executiva de Comunicació, Relacions Institucionals, Marca i Responsabilitat Social Corporativa, com a principal àrea responsable d'impulsar i enfortir la reputació de CaixaBank, és també l'encarregada de mesurar, fer el seguiment i informar el Comitè de Responsabilitat Corporativa i Reputació, així com l'Alta Direcció i Òrgans de Govern de l'entitat, tant de l'evolució de la reputació global de CaixaBank com d'aquells riscos que, en cas que es materialitzin, poden afectar-la negativament.
- El Comitè de Responsabilitat Corporativa i Reputació (CRCR) està presidit per la Direcció Executiva de Comunicació, i entre els seus membres hi ha les principals direccions organitzatives que gestionen la relació amb els *stakeholders* i els responsables de les principals filials del Grup CaixaBank (CaixaRenting, VidaCaixa...). El CRCR té, entre les seves funcions, analitzar l'estat de la reputació de CaixaBank i fer un seguiment periòdic dels riscos identificats que poden afectar la reputació de CaixaBank, així com proposar accions i plans de contingència per minimitzar els riscos detectats.

El CRCR reporta el seguiment dels riscos de reputació al Comitè Global de Riscos de la companyia que, al seu torn, reporta a la Comissió de Riscos del Consell d'Administració de CaixaBank. A més, el CRCR reporta directament a la Comissió de Nomenaments del Consell d'Administració.

Totes les àrees i filials de CaixaBank comparteixen, a més, la responsabilitat de la reputació de l'entitat i del Grup CaixaBank i participen en la identificació i gestió dels riscos reputacionals que amenacen CaixaBank, així com en l'establiment de mesures i plans de mitigació.

Mesurament de la Reputació: Eines de Monitorització i Quadre de Comandament de Reputació

CaixaBank està permanentment atenta als constants canvis i les demandes creixents dels seus grups d'interès i de la societat en general a través de múltiples eines de mesurament i anàlisi de tendències, com ara: enquestes d'opinió als principals *stakeholders* (clients, empleats i accionistes); seguiment i gestió diària de la reputació en mitjans de comunicació, escrits i *on-line*, i a les xarxes socials; diàleg amb actors rellevants de la societat civil; monitors i rànquings de reputació d'experts independents.

Pel que fa al mesurament de la Reputació de CaixaBank, es fa mitjançant el Quadre de Comandament de Reputació, que integra múltiples indicadors de reputació, tant interns com externs, provinents de les diferents fonts d'anàlisi de la percepció i expectatives dels *stakeholders*. S'hi recullen els principals



indicadors de mesurament per a tots els grups d'interès de CaixaBank i els valors reputacionals clau, i se'ls atorga un pes en funció de la seva importància estratègica. El Quadre de Comandament de Reputació permet obtenir un Índex Global de Reputació (IGR), mètrica global que permet comparar les dades al llarg del temps i respecte del sector. Aquesta mètrica serveix, a més, per fixar el marc d'apetit al risc reputacional (RAF), és a dir, el llindar de percepció per damunt del qual aspira situar-se sempre CaixaBank.

Gestió i seguiment del risc reputacional: Principals palanques

CaixaBank compta amb codis de conducta i amb polítiques responsables (com ara la Política de Responsabilitat Social Corporativa, la Política de Drets Humans i la Política d'Actuació en Matèria de Defensa). Aquestes polítiques, aprovades pel Consell d'Administració, estableixen objectius i principis d'actuació per a les persones que formen part de CaixaBank. Així mateix, contribueixen a prevenir i mitigar el risc reputacional de l'entitat i adoptar les millors pràctiques en matèria de responsabilitat corporativa.

El principal instrument que permet fer un seguiment formal de la gestió del risc reputacional és el Mapa de Riscos Reputacionals. El Mapa permet:

- Identificar i classificar els riscos que poden afectar la reputació de l'Entitat.
- Jerarquitzar-los, en criticitat, en funció del seu dany en la reputació i el grau de cobertura de polítiques preventives.
- Establir indicadors de seguiment de cada risc (KRI)
- Establir polítiques de cobertura i de mitigació per les àrees responsables dels diferents riscos.

El Mapa de Riscos Reputacionals és una de les principals eines amb què compten el Comitè de Responsabilitat Corporativa i Reputació i els òrgans de Govern de CaixaBank per promoure polítiques de gestió i mitigació del risc reputacional a CaixaBank.

Les polítiques internes de gestió del risc reputacional també inclouen impulsar plans de formació interna orientats a mitigar la materialització i els efectes dels riscos reputacionals, establir protocols d'atenció a afectats per les actuacions del banc o definir plans de crisi o contingència en cas de materialització dels diferents riscos.

Principals fites i avenços en la gestió de la reputació el 2017

El 2017 s'ha actualitzat el Mapa de Risc Reputacional i s'ha adaptat a les noves circumstàncies de l'entorn i de l'entitat. S'han inclòs nous riscos per prevenir, com per exemple la Vinculació amb paradisos fiscals o sectors controvertits, i se n'han reformulat altres que ja existien, com ara la Resposta a la digitalització o a competidors disruptius, entre d'altres.

Durant l'any, s'ha avançat en aspectes de gestió del risc reputacional segons requeriments del regulador europeu (Comitè de Basilea, Guies de l'European Banking Authority i recomanacions del BCE). En aquest sentit, s'ha fet un exercici d'integració amb la resta de riscos de l'entitat, tant identificant la derivada reputacional d'aquests com homogeneïtzant mesures de gestió i control. Una d'aquestes mesures ha estat reforçar el funcionament del Comitè de Responsabilitat Corporativa i Reputació augmentant la freqüència de les seves reunions i donant-li més executivitat.

Pel que fa a les eines de mesurament de la Reputació, s'ha revisat i reforçat l'Índex Global de Reputació (IGR), s'hi han afegit nous indicadors i s'ha inclòs BPI en el perímetre d'anàlisi i mesurament.

Cal destacar també el 2017 l'aprovació per part dels Òrgans de Govern, Comitè de Direcció i Consell d'Administració, del Pla Director d'RSC amb cinc grans línies d'actuació: Integritat, transparència i diversitat, Bon Govern, Medi ambient, Inclusió financera i Acció social i voluntariat.



Adicionalment, s'ha creat el Servei d'Atenció al Risc Reputacional (SARR) per atendre les consultes de la xarxa d'oficines sobre situacions que poden derivar en una vulneració de les polítiques de Responsabilitat Corporativa i, per tant, en un risc reputacional.

3.10. Risc legal i regulatori

El risc legal i regulatori s'entén com la probabilitat de patir pèrdues o disminució de la rendibilitat del Grup CaixaBank a conseqüència de modificacions en el marc regulatori o de decisions judicials desfavorables per a l'Entitat. Inclou dos riscos:

- (i) el derivat de canvis legislatius o regulatoris, és a dir, per modificacions en el marc jurídic general o en la normativa específica del sector (bancària, asseguradora i gestió d'actius) que originin una pèrdua o disminució de rendibilitat del Grup; i
- (ii) el procedent de demandes judicials o administratives, és a dir, demandes d'administracions públiques, clients, inversors, proveïdors o empleats al·legant incompliment o abusos de la llei, de clàusules contractuals, o falta de transparència en els productes comercialitzats pel Grup.

Conscients de l'impacte que pot tenir el marc regulatori en les actuacions de l'Entitat i la seva possible afectació a la sostenibilitat a llarg termini, el Grup CaixaBank fa un seguiment continu dels canvis regulatoris. La transcendència i l'abast de les noves mesures regulatòries comporten la implicació de l'Alta Direcció, especialment a través del Comitè de Regulació, que s'ha constituït com un òrgan dependent del Comitè de Direcció.

A fi de gestionar aquest risc des de l'Assessoria Jurídica es fan actuacions de seguiment i monitorització constant de canvis regulatoris, així com defensa dels interessos de l'entitat, anàlisi i adaptació de la normativa, identificació de riscos, implementació de procediments i defensa de l'entitat davant processos judicials.

Durant l'exercici 2017, l'agenda regulatòria va seguir avançant de forma intensa; no només seguien evolucionant el marc prudencial i els desenvolupaments de gestió de crisi, sinó que augmentava la regulació en temes relacionats amb la protecció al consumidor i inversor i en aspectes digitals i tecnològics. En conseqüència, l'Entitat ha participat, entre d'altres, en:

- Processos consultius del Comitè de Basilea sobre la revisió de les seves propostes per al mètode estàndard (SA) de consum de capital derivat dels riscos de crèdit, mercat i operacional, així com de les propostes de modificació de la Directiva de Requeriments de Capital (CRD V) i el Reglament de Requeriments de Capital (CRR 2).
- Processos consultius relatius a la gestió de crisi, mitjançant contribució i participació activa en la proposta de revisió de la Directiva sobre resolució i reestructuració bancària (Bank Recovery and Resolution Directive – BRRD II), en particular la implantació d'una nova categoria de deute sènior subordinat i la revisió necessària del Minimum Requirement of Eligible Liabilities (MREL), així com la modificació del Reglament del Mecanisme Únic de Resolució SRMR.
- Seguiment i participació en les consultes relatives al nou marc europeu per a la gestió dels NPL (*Non Performing Loans*).
- Seguiment de l'adopció a la Unió Europea de les normes comptables internacionals, en particular, la interacció de la NIIF 9 (actius financers) amb la NIIF 4 (contractes d'assegurances) i la NIIF 16 (arrendaments financers).



- Processos consultius de diverses autoritats regulatòries sobre activitats *FinTech*: (i) consulta de la Comissió Europea sobre el fenomen *FinTech* en general, (ii) consulta de l'Autoritat Bancària Europea (EBA) sobre el seu enfocament amb relació a *FinTech*; (iii) consulta del Comitè de Supervisió Bancària de Basilea (BCBS) sobre les implicacions de desenvolupaments *FinTech* per a bancs i supervisors bancaris i (iv) consulta del Banc Central Europeu (BCE) sobre una Guia per a l'avaluació de llicències bancàries *FinTech*.
- Processos consultius relatius a aspectes específics relacionats amb la transformació digital del sector financer, com (i) consulta del Comitè Mixt de les autoritats de supervisió europees sobre l'ús del *Big Data* per les entitats financeres i (ii) consulta de l'EBA sobre recomanacions per externalitzar proveïdors de serveis de *Cloud*.
- Seguiment dels desenvolupaments d'ESMA i la Comissió Europea de la Directiva sobre mercats d'instruments financers, coneguda com «MiFID 2», i sobre el Reglament sobre mercats financers pel qual es modifica el Reglament 648/2012 EMIR (MiFIR). En l'àmbit europeu s'ha treballat en les consultes sobre les Directrius de govern de producte d'ESMA.
- Processos consultius relatius a normes de desenvolupament de la Directiva de Serveis de Pagaments (PSD2), en particular en relació amb l'autenticació reforçada i la comunicació segura.
- Seguiment de les diferents iniciatives europees en el context dels projectes de la Unió del Mercat de Capitals, el Pla d'Acció de Serveis Financers Detallistes i el futur Pla d'Acció sobre *FinTech*.
- Seguiment de la incorporació a la normativa nacional de diferents Directives europees, en particular de: (i) la Directiva reguladora del crèdit hipotecari (MCD), (ii) la Directiva de Comptes de Pagament Bàsics (PAD), (iii) la Directiva de Serveis de Pagament (PSD2), (iv) el Reglament General de Protecció de Dades (RGPD), (v) la Directiva de mercats financers (MiFID 2), i (vi) la Directiva de prevenció del blanqueig de capitals i finançament del terrorisme (AMLD 4).

Així mateix, s'ha treballat de manera activa en la implementació de diferents normes:

- Reglament 1286/2014 sobre els documents de dades fonamentals relatius a productes d'inversió detallista vinculats i els productes d'inversió basats en assegurances (PRIIP). S'han elaborat els Documents de Dades Fonamentals per a l'Inversor (*Key Information Document – KID*) en els productes a comercialitzar.
- Directiva 2014/65/UE del Parlament Europeu i del Consell relativa als mercats d'instruments financers i per la qual es modifiquen la Directiva 2002/92/CE i la Directiva 2011/61/UE; Reglament UE 600/2014, de 15 de maig de 2014, relatiu als mercats d'instruments financers i pel qual es modifica el Reglament UE núm. 648/2012, (MiFID II i MiFIR), així com la normativa que el desplega, en especial la Directiva Delegada (UE) 2017/593 de la Comissió, de 7 d'abril de 2016, per la qual es complementa la Directiva 2014/65 UE pel que fa a la salvaguarda dels instruments financers i els fons pertanyents als clients, les obligacions en matèria de governança de productes i les normes aplicables a l'entrega o percepció d'honoraris, comissions o altres beneficis monetaris o no monetaris i el Reglament Delegat UE 2017/565, de 25 d'abril de 2016, pel qual es complementa la Directiva 2014/65/UE del Parlament i del Consell pel que fa als requisits organitzatius i les condicions de funcionament de les empreses de serveis d'inversió i termes definits a l'efecte d'aquesta Directiva. null#null#
- Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de les seves dades personals i a la lliure circulació d'aquestes (Reglament General de Protecció de Dades). CaixaBank ha iniciat un projecte d'implementació de la nova normativa comunitària sobre protecció de dades, amb abast a les empreses del seu grup empresarial. El projecte està en execució i té com a primera fita que el maig de 2018 les empreses



del grup compleixin les exigències de la nova normativa. Aquest projecte implica, entre altres qüestions, adaptacions dels sistemes d'informació, de les formes de relació amb els clients, la implementació de nous sistemes de control i de registres d'iniciatives, la instauració de la figura del Delegat de Protecció de Dades i la renovació de les normatives de privacitat i de proveïdors del grup.

- Directiva 2015/2366 del Parlament Europeu i del Consell de 25 de novembre de 2015 sobre serveis de pagament en el mercat interior i per la qual es modifiquen les Directives 2002/65/CE, 2009/110/CE i 2013/36/UE i el Reglament (UE) núm. 1093/2010 i es deroga la Directiva 2007/64/CE i anàlisi de la proposta de Normes Tècniques de Regulació per a l'autenticació reforçada de clients i uns estàndards de comunicació oberts, comuns i segurs, que complementen la Directiva 2015/2366. Valoració d'impactes i inici de la implementació, a falta de Llei nacional que la incorpori a l'ordenament intern.
- Reial Decret Llei 5/2017, de 17 de març, pel qual es modifica el Reial Decret Llei 6/2012, de 9 de març, de mesures urgents per a la protecció de deutors hipotecaris sense recursos i la Llei 1/2013, de 14 de maig, de mesures per reforçar la protecció als deutors hipotecaris, reestructuració de deute i lloguer social. Valoració d'impactes i implementació.

Adicionalment s'ha dut a terme un projecte general per a la millora de la transparència formal i material dels documents contractuals amb clients consumidors en els productes de més difusió, per tal d'assegurar-ne la perfecta comprensió per part de qualsevol dels seus destinataris i una revisió, des del punt de vista jurídic, del procediment d'aportació d'operacions de finançament com a garantia per a la cobertura de les obligacions de CaixaBank davant el Banc d'Espanya, concretament en relació amb (i) la millor identificació de les operacions que compleixen els requisits per a la seva aportació, (ii) la identificació dels requisits legals que cal complir perquè l'operació en qüestió pugui ser aportada com a garantia, així com (iii) el seguiment de la vida de les operacions aportades per a la seva deguda incorporació a la pòlissa.

D'altra banda, la rellevància concedida a la gestió del risc fiscal pel marc normatiu en l'entorn nacional i internacional, així com el creixent interès dels grups d'interès i societat en general per la gestió tributària de les empreses, determinen que l'Àrea Fiscal, en coordinació amb les àrees responsables corresponents, hagi seguit impulsant durant aquest període de 2017 accions per a la millora de la gestió del risc fiscal i de l'efectivitat de les mesures de control.

- CaixaBank ha continuat durant el 2017 la revisió i actualització recurrent dels procediments normalitzats existents i també ha iniciat la implementació de noves solucions per a la gestió i automatització del tractament de dades en el compliment d'obligacions tributàries existents, així com de noves obligacions tributàries que s'han d'atendre el 2018. En aquest sentit, de manera sintètica:
 - Com a conseqüència del Reial Decret 596/2016, de 2 de desembre, per a la modernització, millora i impuls de l'ús de mitjans electrònics en la gestió de l'impost sobre el valor afegit, pel qual es modifiquen el reglament de l'impost i altres normes tributàries, així com l'aprovació de l'Ordre HFP/417/2017, de 12 de maig, per la qual es regulen les especificacions normatives i tècniques que desenvolupen la gestió dels Llibres registre de l'Impost sobre el Valor Afegit a través de la Seu electrònica de l'Agència Estatal d'Administració Tributària, s'ha configurat i implementat el Subministrament Immediat d'Informació, com un nou sistema d'informació respecte d'una obligació ja existent (gestió dels llibres registres de l'IVA), que ha exigint una adaptació de les aplicacions informàtiques del Grup.
 - A l'efecte de preus de transferència, el 2016 va ser el primer any en què és obligatori presentar l'Informe país per país o *Country by Country Reporting* a Espanya a través de la



seu electrònica de l'AEAT. Atès el volum de dades i informació que es maneja en el Grup CaixaBank, el grup ha implementat eines informàtiques per al compliment d'aquesta obligació.

- Com a conseqüència de l'aprovació del Reial Decret Llei 1/2017, de 20 de gener, de mesures urgents de protecció de consumidors en matèria de clàusules terra, s'han implementat elements de control i solucions informàtiques per aconseguir el compliment de les exigències derivades d'aquest.
- En relació amb l'Impost sobre Societats, s'han implementat les mesures incorporades al Reial Decret Llei 3/2016, de 2 de desembre, pel qual s'adopten mesures en l'àmbit tributari dirigides a la consolidació de les finances públiques i altres mesures urgents en matèria social, i el Reial Decret 683/2017, de 30 de juny, pel qual es modifica el Reglament de l'Impost sobre Societats.

3.11. Situació recursos propis

Tal com es declara en el Marc d'Apetit al Risc, CaixaBank té com a objectiu mantenir un perfil de risc mitjà-baix i una confortable adequació de capital, per enfortir la seva posició com una de les entitats més sòlides en el mercat bancari europeu.

L'adequació de capital per cobrir eventuais pèrdues inesperades és mesurada des de dues perspectives i metodologies diferents: la del capital regulatori i la del capital econòmic.

En el sector bancari en general, i de manera creixent durant la crisi financera dels últims anys, s'utilitza principalment el capital regulatori, atès que és aquesta la mètrica requerida pels reguladors i la que els inversors i analistes poden comparar entre entitats financeres. No obstant això, CaixaBank ha desenvolupat i utilitza el capital econòmic com a referència addicional, atès que permet una visió més ajustada de l'agregació i de la diversificació dels riscos.

Capital Regulatori

La solvència de les entitats financeres està regulada, des de l'1 de gener de 2014, pel Reglament (UE) núm. 575/2013 (CRR) i la Directiva 2013/36/UE del Parlament Europeu i del Consell, ambdós del 26 de juny de 2013, que incorporen el marc normatiu de Basilea III (BIS III) a la Unió Europea.

Adicionalment, i després de la transposició legal europea, el Comitè de Basilea i altres organismes competents han publicat normes i documents addicionals, amb noves especificacions en el càlcul de recursos propis. Això comporta un estat de desenvolupament permanent, per la qual cosa CaixaBank va adaptant contínuament els processos i els sistemes, per assegurar que el càlcul del consum de capital i de les deduccions directes de recursos propis estigui totalment alineat amb els nous requeriments establerts.

Tal com preveu la norma, CaixaBank està subjecta a requeriments mínims de recursos propis computables i de divulgació, tant a escala individual com consolidada.



Capital Econòmic

El model de capital econòmic és la base de l'estimació interna d'exigències de recursos propis que complementa la visió reguladora de la solvència. A diferència d'aquesta, el capital econòmic és sempre una estimació pròpia que s'ajusta en funció del mateix nivell de tolerància al risc, volum i tipus d'activitat.

En aquest sentit, és responsabilitat del Consell d'Administració i de la Direcció de CaixaBank assegurar que en qualsevol circumstància hi hagi un nivell suficient de fons propis que permeti fer front a qualsevol esdeveniment, amb un alt nivell de confiança.

Amb aquest propòsit, CaixaBank utilitza el mateix nivell de confiança que l'utilitzat en el càlcul de Pilar I. En concret és el 99,9% de la formulació de Basilea III, que permet mantenir el nivell de *rating* objectiu desitjat i adequar-se a les millors pràctiques del sector.

D'aquesta manera, el capital econòmic no és un substitutiu del capital regulatori sinó que és un complement a la visió reguladora de solvència per aproximar-se més al perfil de riscos real que assumeix CaixaBank i incorporar riscos no considerats, o considerats parcialment, en les exigències regulatòries.

A més dels riscos ja establerts en el Pilar I (risc de crèdit, de mercat i operacional), s'inclouen el risc estructural de tipus d'interès, de liquiditat i altres riscos (el de negoci, el reputacional, de concentració i l'actuarial).

El model de capital econòmic és l'utilitzat en la informació supervisora del Pilar II de Basilea III del Grup CaixaBank atès que mesura, amb criteri propi, el conjunt de riscos a què està sotmesa l'activitat del Grup.



4. Gestió de la solvència

Marc Normatiu

El 2010, el Comitè de Supervisió Bancària de Basilea va aprovar la reforma del marc regulatori global de capital, conegut com Basilea III, arran de la crisi financera internacional. Amb efecte 1 de gener de 2014, va entrar en vigor a la Unió Europea el paquet legislatiu que va transposar aquest marc, compost pel Reglament 575/2013 (CRR) i la Directiva 2013/36 (CRD IV). L'objectiu de les modificacions introduïdes és millorar la capacitat del sector bancari per absorbir els impactes de crisis econòmiques i financeres, reforçant la gestió i governança del risc, la transparència i la divulgació d'informació. Aquestes millores es tradueixen, en particular, en millors requeriments en la quantitat i qualitat de capital i la introducció de mesures de liquiditat i palanquejament. El Reglament CRR va tenir una aplicació directa a Espanya, i la Directiva CRD IV va ser implementada a través del Reial Decret Llei 14/2013, la Llei 10/2014 i el Reial Decret 84/2015, juntament amb altres disposicions de rang inferior, com la Circular 2/2016 del Banc d'Espanya (BdE). El CRR estableix un calendari d'implantació progressiva dels nous requeriments a la Unió Europea. A la Circular 2/2014, parcialment derogada per la Circular 2/2016 i la 3/2014, es van exercir les opcions regulatòries aplicables durant el període transitori de Basilea III. No obstant això, aquestes Circulars han quedat superades l'1 d'octubre de 2016 pel Reglament Europeu 2016/445 del BCE, que aborda una harmonització d'algunes discrecionalitats i opcions nacionals significatives.

Des del punt de vista de supervisió, durant el 2014 el BCE va assumir responsabilitats de supervisió en l'àrea euro després de l'entrada en vigor dels Reglaments 1024/2013 del Consell i 468/2014 del BCE que donaven lloc a la creació del Mecanisme Únic de Supervisió (MUS). Sota l'empara del MUS, el BCE assumeix la supervisió directa de les entitats més significatives, entre les quals hi ha CaixaBank, i indirecta de la resta d'entitats, que estaran supervisades directament per les corresponents autoritats nacionals.

Durant l'any 2015 el BCE va completar el primer cicle anual del procés de revisió i avaluació supervisora (en les seves sigles en anglès, SREP, *Supervisory Review and Evaluation Process*) des de la creació del MUS, donant forma al Pilar 2 del marc normatiu de Basilea.

L'SREP es configura com un procés supervisor continu basat en avaluació de suficiència de capital, liquiditat, govern corporatiu, gestió i control dels riscos, harmonitzat en l'àmbit europeu per l'Autoritat Bancària Europea (EBA). El procés SREP pot derivar en requeriments addicionals de capital, liquiditat o altres mesures qualitatives en funció dels riscos i les debilitats detectades pel supervisor de forma específica a cadascuna de les entitats. La finalitat última de l'SREP és valorar la viabilitat de les entitats de manera individualitzada, tenint en compte, a més, anàlisis transversals i comparatives amb entitats similars. Els potencials requeriments de capital addicionals com a resultat de l'SREP (requeriments «Pilar 2») es completen, en cas que s'hi apliquin, amb els requeriments de coixí combinat (CBR, *Combined Buffer Requirement*) compost pels possibles coixins de conservació de capital, de capital anticíclic i per riscos sistèmics.

Solvència a CaixaBank

A 31 de desembre de 2017, el Grup CaixaBank assoleix una ràtio de *Common Equity Tier 1* (CET1) regulatori de 12,7% (-46 punts bàsics des de 31 de desembre de 2016), a causa, principalment, de la integració del banc portuguès BPI durant el primer trimestre de l'any, que ha tingut un impacte de -115 punts bàsics² en aquesta ràtio.

² L'impacte de la integració de BPI inclou la venda del 2% de BFA amb una reducció dels requeriments de capital per risc operacional per la pèrdua de control del banc anglès.



En l'àmbit de *Tier 1*, durant l'exercici 2017, CaixaBank ha emès 1.000 milions d'euros d'instruments computables com a *Tier 1* Addicional (AT1), i la ràtio *Tier* se situa en el 12,8% al tancament de l'exercici. Com que aquesta emissió absorbeix deduccions que, durant el període transitori d'aplicació de Basilea III, se sostenien per CET1, la seva millora en solvència es trasllada en gran mesura a la ràtio regulatòria de CET1.

En l'àmbit de Capital Total, la ràtio se situa en el 16,1% (16,2% a 31 de desembre de 2016). Durant aquest any s'han fet tres noves emissions de deute subordinat amb un import total de 2.150 milions d'euros i, d'altra banda, s'ha amortitzat una emissió amb un import nominal de 1.302 milions.

Els actius ponderats per risc (APR) se situen, a 31 de desembre de 2017, en 148.940 milions d'euros, fet que suposa un increment de 14.076 milions d'euros respecte al tancament de l'exercici anterior (10%), principalment per l'adquisició de BPI.

Aplicant els criteris previstos per al final del període transitori (*fully loaded*), el Grup CaixaBank assoleix, a 31 de desembre de 2017, una ràtio CET1 de l'11,7% (en línia amb el Pla Estratègic, que situa l'objectiu en el rang 11%-12%), una ràtio *Tier 1* del 12,3% i una ràtio de Capital Total del 15,7%, també en línia amb el Pla Estratègic, que va fixar l'objectiu mínim en el 14,5%.

En relació amb els elements subordinats per complir els futurs requeriments d'MREL (*Minimum Required Eligible Liabilities*), el setembre es van emetre 1.250 milions de *Senior non-preferred*. La ràtio d'instruments subordinats, incloent-hi, principalment, el Capital Total i la *Senior non-preferred* se situa en el 16,8% *fully loaded*.

Per a l'any 2017, el BCE exigeix que el Grup CaixaBank mantingui una ràtio CET1 regulatòria del 7,375%, que inclou: el mínim exigít per Pilar I del 4,5%; el requeriment de Pilar II (procés de revisió supervisora) d'1,5%; el coixí de conservació de capital de l'1,25% (2,5% d'implantació gradual en 4 anys fins a 2019) i el coixí AEIS (Altra Entitat d'Importància Sistèmica) del 0,125% (0,25% d'implantació gradual en 4 anys fins a 2019). A efectes *fully loaded*, el nivell mínim de CET1 se situaria, per tant, en el 8,75%.

Anàlogament, partint de l'exigència de Pilar I del 6% i 8%, respectivament, per a *Tier 1* i Capital Total, els requeriments mínims de *Tier 1* assolirien el 8,875% regulatori i 10,25% *fully loaded*, i el 10,875% regulatori i 12,25% *fully loaded* per al Capital Total.

Per a l'any 2018, a causa de l'aplicació transitòria de coixins, els requeriments regulatoris seran del 8,063% per al CET1, del 9,563% per al *Tier 1* i de l'11,563% per al Capital Total. Per a *fully loaded*, els requeriments es mantenen invariables durant el 2018.

CaixaBank també està subjecte a requeriments mínims de capital en base individual. La ràtio CET1 de CaixaBank en aquest perímetre assoleix el 13,6%.

Els nivells actuals de solvència del Grup CaixaBank constaten que els requeriments aplicables no implicarien cap limitació automàtica de les referides en la normativa de solvència sobre les distribucions de dividendes, de retribució variable i d'interessos als titulars de valors de capital de nivell 1 addicional.

La política de dividendes de CaixaBank compleix les condicions establertes pel BCE en la recomanació que va publicar el 28 de desembre de 2017, sobre polítiques de repartiment de dividend de les entitats de crèdit, amb la qual cosa no representa cap limitació per a l'Entitat.



Al quadre següent es detallen els recursos propis comptables del Grup CaixaBank a 31 de desembre de 2017 i 31 de desembre de 2016:

Recursos propis comptables

(Milers d'euros)

| | 31-12-2017 | | 31-12-2016 | |
|--|--------------------|--------------|--------------------|--------------|
| | Import | en % | Import | en % |
| Patrimoni net comptable | 24.683.281 | | 23.555.562 | |
| Fons Propis Comptables | 24.203.895 | | 23.399.819 | |
| <i>Capital</i> | 5.981.438 | | 5.981.438 | |
| <i>Resultat</i> | 1.684.167 | | 1.047.004 | |
| <i>Reserves i altres</i> | 16.538.290 | | 16.371.377 | |
| Interessos minoritaris i ajustos per valoració | 479.386 | | 155.743 | |
| Resta d'instruments de CET1 | (755.985) | | (632.187) | |
| Ajust comptabilitat interessos minoritaris i ajustos per valoració | (147.896) | | (111.629) | |
| Altres ajustos (1) | (607.889) | | (520.558) | |
| Instruments CET1 | 23.927.296 | | 22.923.375 | |
| Deduccions CET1 | (4.961.008) | | (5.134.157) | |
| Actius intangibles | (3.364.813) | | (2.415.643) | |
| Actius per impostos diferits | (1.125.419) | | (685.185) | |
| Resta de deduccions de CET1 | (470.521) | | (337.822) | |
| Deduccions AT1 cobertes amb CET1 | 0 | | (1.695.507) | |
| CET1 | 18.966.488 | 12,7% | 17.789.218 | 13,2% |
| Instruments AT1 | 999.000 | | 0 | |
| Deduccions AT1 | (891.300) | | 0 | |
| Actius intangibles | (841.203) | | (1.610.428) | |
| Resta de deduccions d'AT1 | (50.097) | | (85.079) | |
| Deduccions AT1 a cobrir amb CET1 | 0 | | 1.695.507 | |
| TIER 1 | 19.074.188 | 12,8% | 17.789.218 | 13,2% |
| Instruments T2 | 5.023.123 | | 4.087.736 | |
| Deduccions T2 | (50.097) | | (85.079) | |
| TIER 2 | 4.973.026 | 3,3% | 4.002.657 | 3,0% |
| CAPITAL TOTAL | 24.047.214 | 16,1% | 21.791.875 | 16,2% |
| Promemòria: Actius Ponderats per Risc | 148.940.259 | | 134.863.962 | |
| <i>Risc de crèdit</i> | 110.818.912 | | 98.190.228 | |
| <i>Risc de les participacions</i> | 22.860.407 | | 23.703.136 | |
| <i>Risc de mercat</i> | 2.278.293 | | 1.688.891 | |
| <i>Risc operacional</i> | 12.982.647 | | 11.281.707 | |

(1) Principalment previsió de dividends pendents de pagament.

Ràtio de palanquejament

(Milers d'euros)

| | 31-12-2017 | 31-12-2016 |
|-------------------------|-------------|-------------|
| Exposició | 343.281.393 | 309.678.048 |
| Ràtio de palanquejament | 5,5% | 5,7% |



Es detallen a continuació els moviments de capital regulatori en els exercicis 2017 i 2016:

Moviments en el capital regulatori

(Milers d'euros)

| | 31-12-2017 | | 31-12-2016 | |
|---|-------------------|--------------|--------------------|--------------|
| | Import | en % | Import | en % |
| CET1 a l'inici del període | 17.789.218 | 13,2% | 18.485.412 | 13,0% |
| Moviments d'instruments CET1 | 1.004.121 | | (1.061.068) | |
| Benefici | 1.684.167 | | 1.047.004 | |
| Dividend previst | (896.966) | | (536.066) | |
| Reserves | (103.011) | | (1.169.301) | |
| Interessos minoritaris | 269.161 | | | |
| Ajustos de valoració i altres | 50.770 | | (402.705) | |
| Moviments de deduccions de CET1 | 173.149 | | 364.874 | |
| Actius immaterials | (949.170) | | (453.569) | |
| Inversions financeres | 0 | | 238.215 | |
| Actius fiscals diferits | (440.489) | | (474.437) | |
| Resta de deduccions de CET1 | (132.699) | | (295.031) | |
| Deduccions AT1 cobertes per CET1 | 1.695.507 | | 1.349.697 | |
| CET1 al final del període | 18.966.488 | 12,7% | 17.789.218 | 13,2% |
| TIER 1 adicional a l'inici del període | 0 | 0,0% | 0 | 0,0% |
| Moviments d'instruments AT1 | 999.000 | | 0 | |
| Moviments de deduccions de CET1 | (891.300) | | 0 | |
| Deduccions d'AT1 | (891.300) | | (1.349.697) | |
| Deduccions a cobrir amb CET1 | 0 | | 1.349.697 | |
| TIER 1 adicional al final del període | 107.700 | 0,1% | 0 | 0,0% |
| Tier 2 a l'inici del període | 4.002.657 | 3,0% | 4.342.083 | 3,1% |
| Moviments en instruments de Tier 2 | 935.387 | | (356.439) | |
| Emissions de subordinades | 2.150.000 | | 0 | |
| Amortització emissions | (1.302.000) | | (33.925) | |
| Resta | 87.387 | | (322.514) | |
| Moviment de deduccions de Tier 2 | 34.982 | | 17.013 | |
| Tier 2 al final del període | 4.973.026 | 3,3% | 4.002.657 | 3,0% |



A continuació s'inclou informació sobre els requeriments de capital obtinguts per mètode de càlcul del risc per als exercicis 2017 i 2016:

Detall d'actius ponderats per risc per mètode

(Milers d'euros)

| | 31-12-2017 | | 31-12-2016 | |
|-----------------------------------|---------------------------|---------------|---------------------------|---------------|
| | Actius ponderats per risc | % | Actius ponderats per risc | % |
| Risc de crèdit | 110.818.912 | 74,4% | 98.190.228 | 72,8% |
| Mètode estàndard | 64.171.518 | 43,1% | 48.815.577 | 36,2% |
| Mètode IRB | 46.647.394 | 31,3% | 49.374.651 | 36,6% |
| Risc de les participacions | 22.860.407 | 15,4% | 23.703.136 | 17,6% |
| Mètode PD/LGD | 10.040.278 | 6,7% | 14.111.263 | 10,5% |
| Mètode simple | 12.559.782 | 8,4% | 9.426.977 | 7,0% |
| Mètode VaR | 260.347 | 0,2% | 164.896 | 0,1% |
| Risc de mercat | 2.278.293 | 1,5% | 1.688.891 | 1,3% |
| Mètode estàndard | 1.227.668 | 0,8% | 324.504 | 0,2% |
| Models interns (IMM) | 1.050.625 | 0,7% | 1.364.387 | 1,0% |
| Risc operacional | 12.982.647 | 8,7% | 11.281.707 | 8,4% |
| Mètode estàndard | 12.982.647 | 8,7% | 11.281.707 | 8,4% |
| Total | 148.940.259 | 100,0% | 134.863.962 | 100,0% |



5. Distribució de resultats

La distribució del benefici de CaixaBank de l'exercici 2017, que el Consell d'Administració proposarà a la Junta General d'Accionistes per a la seva aprovació, es presenta a continuació:

Distribució de resultats de CaixaBank

(Milers d'euros)

| | 2017 |
|-------------------------------------|------------------|
| Base de repartiment | |
| Pèrdues i guanys | 1.428.131 |
| Distribució: | |
| A dividendes (1) | 896.969 |
| A dividend a compte (novembre 2017) | 418.454 |
| A dividend complementari (2) | 478.515 |
| A reserves (3) | 531.162 |
| A reserva legal (4) | 0 |
| A reserva voluntària (5) | 531.162 |
| Benefici net de l'exercici | 1.428.131 |

- (1) Import màxim estimat (vegeu nota 2 següent).
- (2) El Consell d'Administració té previst proposar a la Junta General d'Accionistes el pagament d'un dividend complementari de 0,08 euros per acció, que caldrà abonar a l'abril de 2018. L'import que consta com a total a distribuir és l'import màxim estimat, que es reduirà en funció del nombre d'accions en autocartera que CaixaBank tingui en el moment del pagament del dividend, atès que, d'acord amb el que exigeix la Llei de Societats de Capital, les accions pròpies no podran percebre dividend.
- (3) Import estimat (vegeu Nota 5 posterior).
- (4) No és necessari destinar part del benefici de l'exercici 2017 a reserva legal, atès que aquesta assoleix ja el 20% de la xifra del capital social (article 274 de la Llei de Societats de Capital).
- (5) Import estimat que es destina a la reserva voluntària. Aquest import s'incrementarà en la mateixa quantia en què es redueixi l'import destinat al pagament dels dividendes complementaris (vegeu Notes 1 i 2 anteriors).

A continuació, es presenta l'estat de liquiditat formulat pels Administradors per posar de manifest l'existència de liquiditat suficient per a la distribució del dividend a compte del resultat de l'exercici 2017 aprovat pel Consell d'Administració del dia 23 d'octubre de 2017, publicat mitjançant Fet Rellevant d'aquesta mateixa data i abonat el novembre 2017:

Estat comptable de liquiditat

(Milers d'euros)

| | |
|---|----------------|
| Liquiditat real (1) | 41.805.639 |
| Liquiditat potencial (2) | 57.898.055 |
| <i>High-quality liquid assets</i> | 49.311.004 |
| <i>High-quality liquid assets</i> + disponible en pòlissa (3) | 62.785.227 |
| Import en comptes corrents | 10.482.412 |
| Import màxim que cal pagar | 418.701 |

- (1) Formada bàsicament per efectiu en Caixa, Interbancari i Deute Estat no compromès. El saldo a mantenir es dedueix com a Coeficient de Caixa.
- (2) Inclou, a més de la Liquiditat Real, l'import disponible en pòlissa.
- (3) Inclou import disponible en pòlissa no inclòs en *High-quality liquid assets*.



6. Retribució a l'accionista i beneficis per acció

Retribució a l'accionista

El Consell d'Administració va acordar la periodicitat dels pagaments de dividendes en el marc de la política de remuneració de l'accionista en la seva sessió del 23 de febrer de 2017. En aquest Consell es va acordar que la remuneració corresponent a l'exercici 2017 es faci mitjançant el pagament de dos dividendes en efectiu, amb periodicitat semestral. En línia amb el Pla Estratègic 2015-2018, CaixaBank reitera la seva intenció de remunerar els seus accionistes distribuint un import en efectiu igual o superior al 50% del benefici net consolidat (53% al present exercici).

Els dividendes distribuïts durant l'exercici 2017 han estat els següents:

Distribució de dividendes pagats en l'exercici 2017

(Milers d'euros)

| | Euros per acció | Import pagat en efectiu | Data d'anunci | Data de pagament |
|---|-----------------|-------------------------|---------------|------------------|
| Dividend complementari de l'exercici 2016 | 0,06 | 358.675 | 06-04-2017 | 13-04-2017 |
| Dividend a compte de l'exercici 2017 | 0,07 | 418.454 | 23-10-2017 | 02-11-2017 |
| Total | 0,13 | 777.129 | | |

Benefici per acció

A continuació es presenta el càlcul del benefici bàsic i diluït per acció, tenint en compte el resultat consolidat del Grup CaixaBank atribuïble a la societat dominant, corresponent als exercicis 2017 i 2016:

Càlcul del benefici bàsic i diluït per acció

| | 2017 | 2016 |
|--|------------------|------------------|
| <i>Numerador</i> | | |
| Resultat atribuït a l'entitat dominant (en milers d'euros) | 1.684.167 | 1.047.004 |
| <i>Denominador (milers d'accions)</i> | | |
| Nombre mitjà d'accions en circulació (*) | 5.977.811 | 5.841.965 |
| Nombre ajustat d'accions (Denominador del benefici bàsic per acció) | 5.977.811 | 5.841.965 |
| Benefici bàsic per acció (en euros) (**) | 0,28 | 0,18 |
| Benefici diluït per acció (en euros) | 0,28 | 0,18 |

(*) Nombre d'accions en circulació a l'inici de l'exercici, exclòs el nombre mitjà d'accions pròpies mantingudes en autocartera durant el període. S'han tingut en compte els ajustos retroactius de la NIC 33.

(**) Si s'hagués considerat el resultat individual de CaixaBank de l'exercici 2017, el benefici bàsic seria de 0,24 euros per acció.



7. Combinacions de negocis i fusions

Durant l'exercici 2017, hi ha hagut una combinació de negocis amb Banco BPI (vegeu Notes 1 i 15). Durant l'exercici 2016 no es va fer cap combinació de negocis ni fusió.



8. Retribucions del «personal clau de la direcció»

En el marc de la Circular 4/2004 del Banc d'Espanya, i de la normativa comptable internacional aplicable, el «personal clau de la Direcció» de CaixaBank, entès com les persones que tenen autoritat i responsabilitat per planificar, dirigir i controlar les activitats de l'Entitat, directament o indirectament, està integrat per tots els membres del Consell d'Administració (siguin o no executius) i de l'Alta Direcció. Pels seus càrrecs, cadascuna de les persones que integren aquest col·lectiu es considera «part vinculada» a CaixaBank. Per aquest motiu, CaixaBank ha de revelar, entre altres transaccions, la informació que es recull en aquesta Nota.

També es consideren parts vinculades a CaixaBank els familiars pròxims al «personal clau de la direcció», així com les societats en què el personal clau o els seus familiars pròxims exerceixen control, control conjunt o influència significativa, o bé tenen, directament o indirectament, un poder de vot important. De les transaccions del Grup CaixaBank amb aquestes parts vinculades, i les restants, se n'informa a la Nota 38.

Remuneracions al Consell d'Administració

La Junta General Ordinària d'Accionistes de CaixaBank celebrada el 6 d'abril de 2017 va aprovar la política de remuneració dels membres del Consell d'Administració per als exercicis 2017 a 2020, de conformitat amb el que estableix l'article 529 *novodecies* de la Llei de Societats de Capital, introduït per la Llei 31/2014, de 3 de desembre, per a la millora de govern corporatiu.

La política de remuneració dels membres del Consell d'Administració s'ajusta al sistema de remuneració previst en els Estatuts Socials i en el Reglament del Consell, tot això de conformitat amb el que disposen la Llei de Societats de Capital i la Llei 10/2014, de 26 de juny, d'ordenació, supervisió i solvència d'entitats de crèdit (LOSS).

La remuneració dels consellers no executius consisteix únicament en components fixos, a exclusió de components variables, sistemes de previsió social, remuneracions en espècie o sistemes basats en accions o referenciats al seu valor, tal com es detalla a continuació. Els consellers no executius mantenen una relació merament orgànica amb CaixaBank, i en conseqüència no disposen de contractes subscrits amb la societat per l'exercici de les seves funcions ni tenen reconegut cap tipus de pagament per finalització del càrrec de conseller.

L'article 34 dels Estatuts Socials de CaixaBank, modificat per acord de la Junta General d'Accionistes de 25 d'abril de 2013, estableix que la retribució dels Consellers en la seva condició de tals consistirà en una quantitat fixa anual la xifra màxima de la qual determinarà la Junta General d'Accionistes i es mantindrà vigent mentre la Junta General no n'acordi la modificació. Aquesta xifra màxima es destina a retribuir el conjunt de consellers en la seva condició de tals, i es distribueix de la manera que el Consell d'Administració consideri més oportuna, a proposta de la Comissió de Retribucions, pel que fa a la distribució entre els membres, en especial al President, que per l'exercici d'aquesta funció té establerta una retribució fixa addicional, i en consideració a les funcions i la dedicació de cadascun d'ells i a la seva pertinença a les diferents Comissions.

Així mateix, els consellers, dins el límit màxim establert per la Junta General d'Accionistes, podran ser retribuits amb el lliurament d'accions de la Societat o d'una altra companyia cotitzada del Grup al qual pertanyi, d'opcions sobre aquestes o de retribucions referenciades al valor de les accions. Aquesta retribució l'ha d'acordar la Junta General d'Accionistes. L'acord ha d'expressar, si escau, el nombre màxim d'accions que es podran assignar en cada exercici a aquest sistema de remuneració; el preu d'exercici o el



sistema de càlcul del preu d'exercici de les opcions sobre accions; el valor de les accions que, si escau, es prengui com a referència, i el termini de durada del pla.

Independentment del que s'ha dit anteriorment, s'estableix que els administradors que tinguin atribuïdes funcions executives en la Societat, sigui quina sigui la naturalesa de la seva relació jurídica amb aquesta, tindran dret a percebre una retribució per la prestació d'aquestes funcions, que determinarà el Consell d'Administració a proposta de la Comissió de Retribucions i que podrà consistir en una quantitat fixa, una quantitat complementària variable i també sistemes d'incentius, així com una part assistencial que podrà incloure els sistemes de previsió i assegurances oportuns i, si escau, la Seguretat Social. La prestació de funcions executives podrà ser retribuïda, a més, mitjançant el lliurament d'accions de la Societat o d'una altra companyia cotitzada del grup al qual pertanyi, d'opcions sobre aquestes o mitjançant altres retribucions referenciades al valor de les accions. En cas de cessament no degut a l'incompliment de les seves funcions, poden tenir dret a una indemnització.

Addicionalment, d'acord amb l'apartat 6 de l'article 34 dels Estatuts Socials i davant l'enorme dificultat pràctica d'una pòlissa independent, els Consellers no executius formen part com a assegurats de la pòlissa de responsabilitat civil per a administradors i directius del Grup CaixaBank, per cobrir les responsabilitats en què aquests puguin incórrer com a conseqüència de l'acompliment de les seves funcions. Els imports corresponents a la part de la prima imputable es consideren retribució en espècie.

Les remuneracions i altres prestacions meritades el 2017 i 2016 a favor de les persones que en aquests exercicis han integrat el Consell d'Administració de CaixaBank es detallen a continuació (per a l'exercici 2017 es presenta per concepte retributiu de manera individualitzada), incloent-hi tant les remuneracions als consellers per la seva condició de tals com, en el cas del Conseller Delegat i del Vicepresident del Consell, les quantitats percebudes en concepte de remuneració per les seves funcions executives:



2017

(Milers d'euros)

| | Càrrec | Tipus conseller | Consell d'Administració | Altres Comissions del Consell | Remuneració salarial fixa | Remuneració salarial variable (1) | Altres prestacions a llarg termini (2) | Altres conceptes (3) | Altres càrrecs en societats del Grup | TOTAL 2017 | TOTAL 2016 |
|---|-----------------------|-----------------|-------------------------|-------------------------------|---------------------------|-----------------------------------|--|----------------------|--------------------------------------|--------------|--------------|
| Gual Solé, Jordi (4) | President | Dominical | 1.090 | 60 | | | | | | 1.150 | 340 |
| Fainé Casas, Isidre (4) | | | | | | | | | | 0 | 579 |
| Masanell Lavilla, Antonio (5) | Vicepresident | Executiu | 90 | 50 | 794 | 267 | 100 | 52 | | 1.353 | 1.537 |
| Gortázar Rotaache, Gonzalo | Conseller Delegat | Executiu | 90 | 50 | 1.150 | 720 | 255 | 47 | 520 | 2.832 | 2.816 |
| Vives Torrents, Francesc Xavier | Conseller Coordinador | Independent | 107 | 50 | | | | | | 157 | 144 |
| Aurín Pardo, Eva (6) | | | | | | | | | | 0 | 169 |
| Bassons Boncompte, Maria Teresa | Consellera | Dominical | 90 | 53 | | | | | | 143 | 124 |
| Fisas Vergés, M. Verónica (7) | Consellera | Independent | 90 | 21 | | | | | | 111 | 87 |
| Fundación Caja Navarra, representada per Juan Franco Pueyo (8) | | | | | | | | | | 0 | 76 |
| Fundación Privada Monte de Piedad y Caja de Ahorros San Fernando de Huelva, Jerez y Sevilla (Fundación Cajasol), representada per Guillermo Sierra Molina (9) | | | 14 | | | | | | | 14 | 91 |
| Fundación Bancaria Canaria Caja General de Ahorros de Canarias (Fundación CajaCanarias), representada per Natalia Álvarez Gómez (10) | Conseller | Dominical | 74 | | | | | | | 74 | 0 |
| Gabarró Serra, Salvador (11) | | | 19 | 17 | | | | | | 36 | 174 |
| García-Bragado Dalmau, Alejandro (12) | Conseller | Dominical | 90 | | | | | | | 90 | 0 |
| Garralda Ruiz de Velasco, Ignacio (13) | Conseller | Dominical | 55 | | | | | | | 55 | 0 |
| Ibarz Alegría, Javier | Conseller | Dominical | 90 | 100 | | | | | 90 | 280 | 284 |
| Llobet María, María Dolors (14) | | | | | | | | | | 0 | 117 |
| López Burniol, Juan José (14) | | | | | | | | | | 0 | 97 |
| Minc, Alain | Conseller | Independent | 90 | 90 | | | | | | 180 | 184 |
| Moraleda Martínez, María Amparo | Consellera | Independent | 90 | 166 | | | | | | 256 | 260 |
| Reed, John S. | Conseller | Independent | 90 | | | | | | | 90 | 94 |
| Rosell Lastortras, Juan | Conseller | Independent | 90 | 50 | | | | | 90 | 230 | 159 |
| Sáinz de Vicuña y Barroso, Antonio | Conseller | Independent | 90 | 146 | | | | | | 236 | 240 |
| Sanchiz Irazu, Eduardo Javier (15) | Conseller | Independent | 25 | | | | | | | 25 | 0 |
| Serna Masiá, José (16) | Conseller | Dominical | 90 | 39 | | | | | | 129 | 47 |
| Usarraga Unsain, Koro (17) | Consellera | Independent | 90 | 50 | | | | | | 140 | 48 |
| Total | | | 2.554 | 942 | 1.944 | 987 | 355 | 99 | 700 | 7.581 | 7.667 |

(1) La retribució variable correspon a la meritada pel conseller durant l'exercici 2017. Es percep meitat en accions i meitat en efectiu i una part es difereix en cinc anys. Inclou addicionalment la part meritada del pla de retribució variable a llarg termini basat en accions aprovat per la Junta General d'Accionistes de 23 d'abril de 2015.

(2) Inclou les aportacions a plans de pensions.



- (3) Inclou la retribució en espècie (les primes d'assegurança de salut i les primes d'assegurança de vida pagades a favor dels consellers executius), interessos meritats sobre la retribució variable diferida, altres primes d'assegurances pagades i altres beneficis. En aquest exercici no s'inclou la prima de la pòlissa col·lectiva per responsabilitat civil perquè no s'imputa als consellers com a benefici en espècie segons les consultes vinculants emeses per Tributs.
- (4) El 30 de juny de 2016 es va produir la renúncia del senyor Isidre Fainé com a President i el nomenament en aquest lloc del senyor Jordi Gual. El senyor Jordi Gual va acceptar el càrrec el 14 de setembre de 2016.
- (5) Amb motiu de la renúncia presentada per jubilació, el 31 de desembre de 2017 va ser l'últim dia que va ocupar el càrrec. Hi ha un acord de pagament futur per pacte de no-competència per un import d'1,6 milions d'euros.
- (6) Renúncia el 15 de desembre de 2016.
- (7) Alta el 25 de febrer de 2016.
- (8) La Fundación Caja Navarra va causar baixa com a consellera el 27 d'octubre de 2016, en el marc de la modificació de l'Acord d'integració entre CaixaBank i Banca Cívica i del Pacte d'Accionistes.
- (9) La Fundación Cajasol va presentar la seva renúncia el 23 de febrer de 2017.
- (10) Nomenat conseller el 23 de febrer de 2017, en substitució de la Fundación Cajasol. Va acceptar el càrrec el 6 de març de 2017.
- (11) Cessament per defunció el 17 de març de 2017.
- (12) Nomenat conseller el 15 de desembre de 2016 amb efecte 1 de gener de 2017.
- (13) Nomenat conseller el 6 d'abril de 2017, i el 22 de maig va acceptar el càrrec.
- (14) Renúncia el 30 de juny de 2016.
- (15) Nomenat conseller el 21 de setembre de 2017.
- (16) Nomenat conseller el 30 de juny de 2016, i el 8 de juliol va acceptar el càrrec.
- (17) Nomenada consellera el 30 de juny de 2016, i el 4 d'agost va acceptar el càrrec.



La Junta General Ordinària d'Accionistes celebrada el 28 d'abril de 2016 va acordar fixar en 18 el nombre de membres del Consell d'Administració. A 31 de desembre de 2017 els membres del Consell d'Administració són 18 (16 membres a 31 de desembre de 2016).

Durant l'exercici 2017 la composició del Consell ha experimentat els canvis següents:

- El Consell d'Administració celebrat el 15 de desembre de 2016, amb informe favorable previ de la Comissió de Nomenaments i després d'haver rebut del Banc Central Europeu la comunicació de la seva idoneïtat per a l'exercici del càrrec de conseller, va acordar el nomenament del senyor Alejandro García-Bragado Dalmau com a vocal del Consell d'Administració amb la condició de conseller dominical a proposta de la Fundació Bancària "la Caixa", el qual va acceptar amb efectes a 1 de gener de 2017. El mateix dia, el senyor Alejandro García-Bragado va presentar la seva renúncia al càrrec de Secretari del Consell amb efectes des del 31 de desembre de 2016, i el Consell d'Administració, amb l'informe favorable previ de la Comissió de Nomenaments, va nomenar per a aquest càrrec el senyor Oscar Calderón de Oya, actual Secretari General i Vicesecretari Primer, el qual, amb efectes a partir d'1 de gener de 2017, té la condició de Secretari General i del Consell.
- El 23 de febrer de 2017, la Fundación Privada Monte de Piedad y Caja de Ahorros de San Fernando de Huelva, Jerez y Sevilla (Fundación Cajasol) va presentar la seva renúncia al càrrec de membre del Consell d'Administració en la sessió celebrada aquell mateix dia. Per cobrir aquesta vacant, el Consell d'Administració, amb informe favorable previ de la Comissió de Nomenaments i després d'haver rebut del Banc Central Europeu la comunicació de la seva idoneïtat per a l'exercici del càrrec de conseller, va acordar el nomenament per cooptació de Fundación Bancaria Canaria Caja General de Ahorros de Canarias – Fundación CajaCanarias com a vocal del Consell d'Administració amb la condició de conseller dominical. Així mateix, Fundación Bancaria Canaria Caja General de Ahorros de Canarias – Fundación CajaCanarias va designar com a representant persona física la senyora Natalia Aznárez Gómez.
- El 17 de març de 2017 va causar cessament per defunció el senyor Salvador Gabarró Serra. Per cobrir aquesta vacant, el Consell d'Administració, en la seva sessió de 21 de setembre de 2017, ha acordat, a proposta de la Comissió de Nomenaments, el nomenament del senyor Eduardo Javier Sanchiz Irazu com a conseller independent. Aquest nomenament s'ha acordat per cooptació fins que es reuneixi la propera Junta General.
- Addicionalment, la Junta General Ordinària d'Accionistes celebrada el 6 d'abril de 2017 va aprovar la proposta del Consell d'Administració celebrat el 23 de febrer de 2017 de nomenar, amb informe favorable previ de la Comissió de Nomenaments, el senyor Ignacio Garralda Ruiz de Velasco com a vocal del Consell d'Administració amb la condició de conseller dominical a proposta de l'accionista Mutua Madrileña Automobilística, Sociedad de Seguros a Prima Fija. El senyor Ignacio Garralda Ruiz de Velasco va acceptar el càrrec el 23 de maig de 2017, després d'haver rebut del Banc Central Europeu la comunicació de la seva idoneïtat per a l'exercici del càrrec de conseller.
- Així mateix, el Consell d'Administració, en la seva sessió de 22 de juny de 2017 i amb l'informe favorable previ de la Comissió de Nomenaments, va acordar nomenar Conseller Coordinador el senyor Francesc Xavier Vives Torrents (Conseller independent). Aquest nomenament va tenir efecte en data 18 de juliol, després que el Banc Central Europeu autoritzés la modificació dels Estatuts acordada per la Junta General d'Accionistes del 6 d'abril de 2017.
- El 21 de desembre de 2017, el senyor Antonio Massanell Lavilla va presentar la seva renúncia al càrrec de Vicepresident i membre del Consell d'Administració amb efectes el 31 de desembre de 2017. Per cobrir la funció, el Consell d'Administració de CaixaBank ha acordat, amb l'informe



favorable previ de la Comissió de Nomenaments i subjecte a la verificació de la seva idoneïtat per part del Banc Central Europeu, nomenar el senyor Tomás Muniesa Arantegui membre del Consell d'Administració, que mantindrà les seves actuals funcions de Director General d'Assegurances i Gestió d'Actius a CaixaBank. Addicionalment, i subjecte també a la verificació del Banc Central Europeu i a proposta de la Comissió de Nomenaments, el senyor Tomás Muniesa Arantegui ha estat nomenat Vicepresident del Consell d'Administració i vocal de la seva Comissió Executiva.

Les remuneracions que han percebut durant l'exercici 2017 els membres del Consell d'Administració de CaixaBank per la seva funció de representació de l'Entitat en els Consells d'Administració de societats cotitzades i d'altres societats en les quals té una presència o representació significativa, i que siguin societats del perímetre de CaixaBank, excloent-ne les societats del grup, pugen a 974 milers d'euros (1.113 milers d'euros el 2016), i consten registrades en els comptes de pèrdues i guanys de les societats esmentades.

CaixaBank no té concretes obligacions en matèria de compromisos per pensions amb els membres, antics i actuals, del Consell d'Administració per la seva condició de Consellers. Els saldos dels riscos i compromisos contingents, així com els compromisos postocupació de prestació definits meritats amb els Consellers Executius i l'Alta Direcció s'informen a la Nota 38.

No hi ha indemnitzacions pactades en cas de terminació de les funcions com a consellers en la seva condició de tals, únicament hi ha condicions indemnitzatòries pactades per al cas del Vicepresident executiu i el Conseller Delegat.

Remuneracions a l'Alta Direcció

L'Alta Direcció de CaixaBank està integrada, a 31 de desembre de 2017, per 11 persones (12 persones a 31 de desembre de 2016), que ocupen els càrrecs següents en l'Entitat: Directors Generals (4), Directors Generals Adjunts (1), Directors Executius (5) i el Secretari General i del Consell (1).

Les remuneracions totals meritades pels membres de l'Alta Direcció de CaixaBank durant els exercicis 2017 i 2016 es detallen en el quadre següent. Les remuneracions es registren al capítol «Despeses de personal» del compte de pèrdues i guanys de CaixaBank.

Detall de les remuneracions a l'Alta Direcció

(Milers d'euros)

| | 2017 | 2016 |
|------------------------------------|---------------|---------------|
| Retribucions salarials (*) | 9.924 | 9.170 |
| Prestacions postocupació | 1.233 | 1.140 |
| Altres prestacions a llarg termini | 110 | 89 |
| Total | 11.267 | 10.399 |

(*) Aquest import inclou la retribució fixa, en espècie, i variable total meritada per l'Alta Direcció, tant en efectiu com en accions, així com la part de retribució variable diferida (efectiu i accions) que s'ha de meritjar linealment en cinc anys. Així mateix, inclou la part meritada del pla de retribució variable a llarg termini basat en accions aprovat per la Junta General d'Accionistes del 23 d'abril de 2015.

NOTA: Per a una correcta comparació de les Remuneracions de l'Alta Direcció entre els exercicis 2017 i 2016 cal tenir en compte la seva diferent composició.

Les remuneracions que ha percebut, durant l'exercici 2017, l'Alta Direcció de CaixaBank per la seva activitat de representació de l'Entitat dominant en els Consells d'Administració de societats cotitzades i d'altres societats en les quals CaixaBank tingui una presència o representació significativa i que siguin societats del



perímetre de CaixaBank, pugen a 796 milers d'euros (715 milers d'euros el 2016) i consten registrades en els comptes de pèrdues i guanys de les esmentades societats.

Els contractes laborals amb els membres del Comitè de Direcció contenen clàusules sobre indemnitzacions en cas de cessament o rescissió anticipada d'aquests.

Informació addicional referent al Consell d'Administració

L'article 229.3 de la Llei de Societats de Capital estableix el deure de comunicar al Consell d'Administració de la societat qualsevol situació de conflicte, directe o indirecte, que cadascun dels Consellers o les persones vinculades poguessin tenir amb l'interès de la societat.

A aquests efectes, els membres del Consell d'Administració de la societat han comunicat la informació següent, a 31 de desembre de 2017:

Conflictes d'interès

| Conseller | Conflicte |
|--|---|
| Gual Solé, Jordi | <ul style="list-style-type: none">- Abstenció en la deliberació i votació de l'acord sobre el <i>bonus</i> 2016 que li corresponia com a anterior directiu membre del col·lectiu identificat.- Abstenció en la deliberació i votació de la proposta d'avaluació de la seva idoneïtat en relació amb la proposta del seu nomenament a sotmetre a l'aprovació de la Junta General Ordinària d'Accionistes.- Abstenció en la deliberació i votació de l'acord sobre el seu nomenament com a membre de la Comissió Executiva del Consell d'Administració. |
| Massanell Lavilla, Antonio | <ul style="list-style-type: none">- Abstenció en la deliberació i votació d'acords relatius a retribució per al 2017 dels consellers executius i alts directius.- Abstenció en la deliberació i votació de l'acord relatiu als reptes 2017 del Vicepresident, Conseller Delegat, Comitè de Direcció i Subdirector General de Control & Compliance.- Abstenció en la deliberació i votació de l'acord relatiu als termes de l'acord de depositaria amb CecaBank.- Abstenció en la deliberació i votació de l'acord relatiu a una operació de crèdit amb una part vinculada.- Abstenció en la deliberació i votació de l'acord relatiu al nomenament del Conseller Coordinador. |
| Gortázar Rotaeche, Gonzalo | <ul style="list-style-type: none">- Abstenció en la deliberació i votació d'acords relatius a retribució per al 2017 dels consellers executius i alts directius.- Abstenció en la deliberació i votació de l'acord relatiu als reptes 2017 del Vicepresident, Conseller Delegat, Comitè de Direcció i Subdirector General de Control & Compliance.- Abstenció en la deliberació i votació de l'acord relatiu al nomenament del Conseller Coordinador. |
| Vives Torrents, Xavier | <ul style="list-style-type: none">- Abstenció en la deliberació i votació de l'acord relatiu al seu nomenament com a Conseller Coordinador.- Abstenció en la deliberació i votació de l'acord relatiu a la seva remuneració com a Conseller Coordinador. |
| Bassons Boncompte, M. Teresa | <ul style="list-style-type: none">- Abstenció en la deliberació i votació de l'acord relatiu a la concessió de finançament a una societat vinculada.- Abstenció en la deliberació i votació de l'acord relatiu al seu nomenament com a vocal de la Comissió de Retribucions. |
| Fisas Vergés, M. Verónica | <ul style="list-style-type: none">- Abstenció en la deliberació i votació de l'acord relatiu a concessió de finançament a la persona vinculada.- Abstenció en la deliberació i votació de l'acord relatiu al seu nomenament com a membre de la Comissió Executiva del Consell d'Administració de la societat. |
| Aznárez Gómez, Natalia (representant persona física de Fundación CajaCanarias) | <ul style="list-style-type: none">- Abstenció en la deliberació i votació de l'acord relatiu a concessió de finançament a la persona vinculada. |
| Rosell Lastortras, Juan | <ul style="list-style-type: none">- Abstenció en la deliberació i votació d'acords relatius a la contractació de compte de crèdit, línia de riscos comercials i finançament de circulat a societats vinculades. |



Conflictes d'interès

| Conseller | Conflicte |
|-----------------------|--|
| Serna Masiá, José | <ul style="list-style-type: none">- Abstenció en la deliberació i votació de l'acord relatiu a concessió de finançament a la persona vinculada.- Abstenció en la deliberació i votació de l'acord sobre l'avaluació de la seva idoneïtat en relació amb la proposta del seu nomenament a sotmetre a l'aprovació de la Junta General Ordinària d'Accionistes.- Abstenció en la deliberació i votació de l'acord relatiu al seu nomenament com a vocal de la Comissió d'Auditoria i Control. |
| Usarraga Unsain, Koro | <ul style="list-style-type: none">- Abstenció en la deliberació i votació de l'acord sobre l'avaluació de la seva idoneïtat en relació amb la proposta del seu nomenament a sotmetre a l'aprovació de la Junta General Ordinària d'Accionistes.- Abstenció en la deliberació i votació d'acords relatius a la concessió de finançament a la persona vinculada.- Abstenció en la deliberació i votació de l'acord relatiu al seu nomenament com a vocal de la Comissió d'Auditoria i Control. |

De conformitat amb el que disposa l'article 229.1.f) de la Llei de Societats de Capital, els membres del Consell d'Administració s'han d'abstenir de desenvolupar activitats per compte propi o compte aliè que comportin una competència efectiva, sigui actual o potencial, amb la societat o que, de qualsevol altre manera, els situïn en un conflicte permanent amb els interessos de la societat. D'altra banda, l'article 230 de la Llei de Societats de Capital permet dispensar el conseller d'aquesta prohibició en cas que no es pugui esperar dany per a la societat o, si s'espera, que es vegi compensat pels beneficis que es preveu obtenir de la dispensa. La dispensa s'ha de concedir mitjançant un acord exprés i separat de la Junta General.

En relació amb això, es fa constar que, el conseller Ignacio Garralda Ruiz de Velasco va ser nomenat per la Junta General d'Accionistes en data 6 d'abril de 2017, amb la qualificació de conseller dominical, en representació de l'accionista Mutua Madrileña Automobilista, Sociedad de Seguros a Prima Fija («Mutua Madrileña»), titular en aquest moment del 2,1% de les accions representatives del capital social de CaixaBank, i és, per tant, l'accionista individual de l'entitat amb més participació després de Critería Caixa, SAU. Segons es desprèn del seu perfil professional, el Sr. Garralda és President i Conseller Delegat de Mutua Madrileña, societat capçalera d'un grup empresarial que, igual que el Grup CaixaBank, està present en diversos sectors de l'activitat asseguradora i també en l'àmbit de la gestió de fons de pensions, gestió de fons d'inversió i negoci immobiliari. Cal destacar que ambdues entitats mantenen una aliança estratègica a través de SegurCaixa Adeslas, societat participada per Mutua Madrileña (50%) i CaixaBank (49,92%) per al desenvolupament, la comercialització i la distribució en exclusiva d'assegurances generals a Espanya, sens perjudici que Mutua Madrileña competeix amb SegurCaixa Adeslas en tots els rams, tret del de la Salut; aquesta situació es contempla en el Pacte d'Accionistes subscrit per ambdues entitats.

En relació amb els sectors del mercat en què concorren ambdós grups (assegurances, gestió de fons de pensions i de fons d'inversió, i negoci immobiliari), de la dimensió diferent (recursos propis, volum de negoci, resultats, etc.) i posició en el mercat de les societats pertanyents a un i a l'altre grup, es desprèn l'escassa rellevància del nivell de competència entre ambdós grups i, en conseqüència, que el risc que se'n poguessin derivar danys per al Grup CaixaBank actualment és molt baix o inexistent. Al seu torn, la incorporació al Consell d'Administració de CaixaBank d'Ignacio Garralda Ruiz de Velasco aportaria avantatges rellevants derivats de la seva alta experiència i qualificació i facilitaria, a més, un desenvolupament important de l'actual aliança estratègica entre ambdós grups. En qualsevol cas, el Consell d'Administració va aprovar un Protocol específic d'Actuacions dirigit a impedir qualsevol possibilitat real i potencial de dany per a CaixaBank com a conseqüència de l'exercici de les funcions de conseller del senyor Ignacio Garralda Ruiz de Velasco.

En conseqüència, de conformitat amb el que disposa l'article 230.3 de la Llei de Societats de Capital, i per al cas i amb efectes a partir del moment en què sigui conseller de la Societat, la Junta General d'Accionistes



de 6 d'abril de 2017 va acordar dispensar el senyor Ignacio Garralda Ruiz de Velasco de l'obligació de no competència establerta a l'article 229.1.f) de la Llei de Societats de Capital i, per tant, permetre-li l'exercici de qualsevol càrrec o funció a les societats integrades en el grup del qual l'entitat Mutua Madrileña és dominant. La dispensa també inclou l'exercici de qualsevol càrrec i funció en societats participades, directament o indirectament, per Mutua Madrileña que derivin de la participació o de l'exercici de càrrecs i de funcions a Mutua Madrileña.

Accions de CaixaBank propietat de Consellers

A 31 de desembre de 2017, les participacions (directes i indirectes) dels membres del Consell d'Administració en el capital de la Societat són les següents:

Accions de CaixaBank propietat de Consellers

| | Directa | Indirecta | Nre. d'accions total | Percentatge (*) |
|-----------------------------------|-------------------|---------------|----------------------|-----------------|
| Jordi Gual Solé | 51.191 | 0 | 51.191 | 0,001% |
| Antonio Massanell Lavilla | 119.251 | 0 | 119.251 | 0,002% |
| Gonzalo Gortázar Rotaeché | 602.473 | 0 | 602.473 | 0,010% |
| Francesc Xavier Vives Torrents | 3.345 | 0 | 3.345 | 0,000% |
| M. Teresa Bassons Boncompte | 19.369 | 0 | 19.369 | 0,000% |
| Fundación CajaCanarias | 38.237.375 | 0 | 38.237.375 | 0,639% |
| Alejandro García-Bragado Dalmau | 3.718 | 0 | 3.718 | 0,000% |
| Javier Ibarz Alegría | 14.058 | 0 | 14.058 | 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 Masía | 2.040 | 10.462 | 12.502 | 0,000% |
| Total | 39.078.925 | 52.493 | 39.131.418 | 0,654% |

(*) % calculat sobre el capital escriturat a 31 de desembre de 2017.



9. Efectiu, saldos en efectiu en bancs centrals i altres dipòsits a la vista

El desglossament del saldo d'aquest capítol dels balanços és el següent:

Detall d'efectiu, saldos en efectiu en bancs centrals i altres dipòsits a la vista

(Milers d'euros)

| | 31-12-2017 | 31-12-2016 |
|-----------------------------------|-------------------|-------------------|
| Efectiu | 1.955.938 | 1.584.155 |
| Saldo d'efectiu en bancs centrals | 16.403.415 | 10.909.339 |
| Altres dipòsits a la vista | 436.960 | 480.195 |
| Total | 18.796.313 | 12.973.689 |

El saldo en efectiu en bancs centrals inclou els saldos mantinguts per al compliment del coeficient de reserves mínimes obligatòries en el banc central en funció dels passius computables. Les reserves exigides es remuneren al tipus d'interès de les operacions principals de finançament de l'Eurosistema.



10. Actius i passius financers mantinguts per negociar

La composició del saldo d'aquest capítol dels balanços és la següent:

Detall d'actius i passius financers mantinguts per negociar

(Milers d'euros)

| | 31-12-2017 | | 31-12-2016 | |
|--------------------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| | Actiu | Passiu | Actiu | Passiu |
| Derivats de negociació | 14.804.098 | 14.469.285 | 16.004.290 | 15.823.009 |
| Instruments de patrimoni | 268.242 | | 294.923 | |
| Valors representatius de deute | 1.052.526 | | 1.796.932 | |
| Posicions curtes de valors | | 744.292 | | 897.739 |
| Total | 16.124.866 | 15.213.577 | 18.096.145 | 16.720.748 |

Derivats de negociació

A continuació es presenta un desglossament, per tipus de productes, del valor raonable dels derivats de negociació contractats per l'Entitat a 31 de desembre de 2017 i 2016.

Valor raonable per producte

(Milers d'euros)

| | 31-12-2017 | | 31-12-2016 | |
|--|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| | Actiu | Passiu | Actiu | Passiu |
| Compravenda de divises no vençudes | 455.184 | 409.753 | 513.005 | 400.586 |
| Compres de divises contra euros | 65.452 | 293.665 | 332.869 | 35.583 |
| Compres de divises contra divises | 93.817 | 99.816 | 127.120 | 111.224 |
| Vendes de divises contra euros | 295.915 | 16.272 | 53.016 | 253.779 |
| Compravenda d'actius financers | 598 | 797 | 7.283 | 2.954 |
| Compres | 375 | 389 | 3.521 | 2.881 |
| Vendes | 223 | 408 | 3.762 | 73 |
| Futurs financers sobre accions i tipus d'interès | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Opcions sobre accions | 110.253 | 115.755 | 150.989 | 131.769 |
| Comprades | 110.253 | 0 | 150.989 | |
| Emeses | 0 | 115.755 | | 131.769 |
| Opcions sobre tipus d'interès | 190.105 | 207.922 | 297.705 | 308.680 |
| Comprades | 190.105 | 0 | 297.705 | |
| Emeses | 0 | 207.922 | | 308.680 |
| Opcions sobre divises | 113.337 | 142.178 | 73.263 | 110.824 |
| Comprades | 113.337 | 0 | 73.263 | |
| Emeses | 0 | 142.178 | | 110.824 |
| Altres operacions sobre accions i tipus d'interès | 11.226.911 | 11.448.953 | 12.503.693 | 12.639.614 |
| Permutes financeres sobre accions | 11.754 | 38.321 | 112.939 | 106.648 |
| Acords sobre tipus d'interès futurs (FRA) | 1.126 | 264 | 728 | 758 |
| Permutes financeres sobre tipus d'interès | 11.214.031 | 11.410.368 | 12.390.026 | 12.532.208 |
| Derivats de crèdit | 0 | 33.659 | 0 | 15.842 |
| Venuts | 0 | 33.659 | | 15.842 |
| Derivats sobre mercaderies i altres riscos | 2.707.710 | 2.110.268 | 2.458.352 | 2.212.740 |
| Permutes financeres | 2.698.314 | 2.096.574 | 2.452.481 | 2.205.761 |
| Comprats | 9.396 | 13.694 | 5.871 | 215 |
| Venuts | 0 | 0 | | 6.764 |
| Total | 14.804.098 | 14.469.285 | 16.004.290 | 15.823.009 |



A continuació es presenta un detall, per tipologia de mercats en què es negocia i per contrapart, del valor raonable dels derivats financers de negociació:

Valor raonable per contrapart

| (Milers d'euros) | 31-12-2017 | | 31-12-2016 | |
|-------------------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| | Actiu | Passiu | Actiu | Passiu |
| Mercats organitzats | 12.582 | 32.777 | 14.693 | 46.435 |
| Mercats no organitzats | 14.791.516 | 14.436.508 | 15.989.597 | 15.776.574 |
| Entitats de crèdit | 5.625.889 | 7.688.058 | 5.915.144 | 8.536.044 |
| Altres entitats financeres | 7.673.118 | 6.532.665 | 7.168.606 | 6.621.365 |
| Resta de sectors | 1.492.509 | 215.785 | 2.905.847 | 619.165 |
| Total | 14.804.098 | 14.469.285 | 16.004.290 | 15.823.009 |

Instruments de patrimoni

El desglossament del saldo d'aquest epígraf per contraparts és el següent:

Detall d'instruments de patrimoni

| (Milers d'euros) | 31-12-2017 | 31-12-2016 |
|----------------------------------|----------------|----------------|
| Accions de societats espanyoles | 268.242 | 293.434 |
| Accions de societats estrangeres | 0 | 1.489 |
| Total | 268.242 | 294.923 |

Valors representatius de deute

El detall del saldo d'aquest epígraf per contraparts és el següent:

Detall de valors representatius de deute (*)

| (Milers d'euros) | 31-12-2017 | 31-12-2016 |
|-------------------------------|------------------|------------------|
| Deute Públic espanyol (**) | 704.093 | 1.565.910 |
| Lletres del tresor | 187.855 | 691.001 |
| Obligacions i bons de l'Estat | 113.184 | 546.439 |
| Resta d'emissions | 403.054 | 328.470 |
| Deute Públic estranger (**) | 207.323 | 178.465 |
| Emesos per entitats de crèdit | 64.448 | 11.409 |
| Altres emissors espanyols | 51.650 | 27.363 |
| Altres emissors estrangers | 25.012 | 13.785 |
| Total | 1.052.526 | 1.796.932 |

(*) Vegeu la classificació per ràtings en Nota 3.3.4, apartat «Risc associat als valors representatius de deute».

(**) Vegeu Nota 3.3.5, apartat «Informació relativa a l'exposició al risc sobirà».



Posicions curtes de valors

A continuació es presenta un detall, per tipus de productes, de les posicions curtes de valors:

Detall de posicions curtes de valors

(Milers d'euros)

| | 31-12-2017 | 31-12-2016 |
|--|----------------|----------------|
| Per préstecs de valors | 0 | 0 |
| Per descoberts en cessions (*) | 744.292 | 897.739 |
| Valors representatius de deute – Públic | 738.633 | 897.739 |
| Valors representatius de deute – Altres emissors | 5.659 | |
| Total | 744.292 | 897.739 |

(*) Vegeu Nota 3.3.5, apartat «Informació relativa a l'exposició al risc sobirà».

Les posicions curtes per descoberts en cessions de «Valors representatius de deute» són operacions a curt termini contractades amb l'objectiu de compensar les posicions no registrades en balanç que han estat venudes o cedides temporalment.



11. Actius financers disponibles per a la venda

El desglossament del saldo d'aquest capítol dels balanços, tenint en compte la naturalesa de les operacions, és el següent:

Desglossament d'actius financers disponibles per a la venda (*)

(Milers d'euros)

| | 31-12-2017 | 31-12-2016 |
|---------------------------------------|-------------------|-------------------|
| Instruments de patrimoni | 2.473.837 | 2.798.772 |
| Accions de societats cotitzades | 2.166.032 | 2.359.123 |
| Accions de societats no cotitzades | 307.805 | 439.649 |
| Valors representatius de deute | 13.718.669 | 14.551.673 |
| Deute Públic espanyol (**) | 12.375.626 | 12.455.850 |
| <i>Lletres del tresor</i> | 0 | 2.337.234 |
| <i>Obligacions i bons de l'Estat</i> | 10.397.074 | 8.903.790 |
| <i>Resta d'emissions</i> | 1.978.552 | 1.214.826 |
| Deute Públic estranger (**) | 1.210.303 | 763.370 |
| Emesos per entitats de crèdit | 83.359 | 167.446 |
| Altres emissors espanyols | 49.358 | 744.383 |
| Altres emissors estrangers | 23 | 420.624 |
| Total | 16.192.506 | 17.350.445 |

(*) Vegeu la classificació per ràtings en Nota 3.3.4, apartat «Risc associat als valors representatius de deute».

(**) Vegeu Nota 3.3.5, apartat «Informació relativa a l'exposició al risc sobirà».

Instruments de patrimoni

A continuació es facilita l'inventari amb detall del percentatge de participació i del valor de mercat de les principals societats cotitzades, classificades com a instruments de capital disponibles per a la venda en considerar-se que el Grup CaixaBank no hi exerceix una influència significativa.

Valor de mercat de societats que cotitzen en borsa

(Milers d'euros)

| Societats | 31-12-2017 | | 31-12-2016 | |
|------------------------|------------|------------------|------------|------------------|
| | % part. | Valor mercat | % part. | Valor mercat |
| Telefónica, SA (*) | 5,00% | 2.109.346 | 5,15% | 2.288.453 |
| Valor de mercat | | 2.109.346 | | 2.288.453 |

(*) A 31 de desembre de 2017, CaixaBank té contractada una microcobertura de valor raonable cap a un 0,88% d'aquesta participació.

La variació de la participació correspon principalment a la dilució per la conversió de bons convertibles de l'entitat en accions.



A continuació es presenten els principals moviments de l'epígraf «Instruments de patrimoni» dels balanços:

Moviments Actius Financers Disponibles per a la venda – Instruments de patrimoni – 2017

(Milers d'euros)

| | Compres i ampliacions de capital | Vendes | Imports transferits al compte de pèrdues i guanys (Nota 30) | Ajustos a valor de mercat i diferències de canvi | Traspassos i altres | Pèrdues per deteriorament (Nota 34) | Total |
|---|--|-----------------|--|--|------------------------|---|------------------|
| Total saldo a 31-12-2016 | | | | | | | 2.798.772 |
| Telefónica, SA | 1.347 | | | (180.454) | | | (179.107) |
| Societat de Gestió d'Actius Procedents de la Reestructuració Bancària, SA (Sareb) | | | | | | (127.665) | (127.665) |
| Altres | 5.701 | (25.929) | 54 | (5.223) | 9.641 | (2.407) | (18.163) |
| Moviments any 2017 | 7.048 | (25.929) | 54 | (185.677) | 9.641 | (130.072) | (324.935) |
| Saldo a 31-12-2017 | | | | | | | 2.473.837 |

Moviments Actius Financers Disponibles per a la venda – Instruments de patrimoni – 2016

(Milers d'euros)

| | Compres i ampliacions de capital | Vendes | Imports transferits al compte de pèrdues i guanys (Nota 30) | Ajustos a valor de mercat i diferències de canvi | Traspassos i altres | Pèrdues per deteriorament (Nota 34) | Total |
|---|--|-----------------|--|--|------------------------|---|------------------|
| Total saldo a 31-12-2015 | | | | | | | 3.012.960 |
| Telefónica, SA | 80.179 | | | (345.179) | | | (265.000) |
| Societat de Gestió d'Actius Procedents de la Reestructuració Bancària, SA (Sareb) | | | | | 243.765 | (48.882) | 194.883 |
| Visa Europe Ltd. | | | (147.178) | 14.592 | | | (132.586) |
| Visa Inc. | | | | 1.804 | 33.887 | | 35.691 |
| Altres | 11.904 | (40.076) | (10.543) | 5.217 | (10.345) | (3.333) | (47.176) |
| Moviments any 2016 | 92.083 | (40.076) | (157.721) | (323.566) | 267.307 | (52.215) | (214.188) |
| Saldo a 31-12-2016 | | | | | | | 2.798.772 |

S'han dut a terme les anàlisis de deteriorament per als instruments de patrimoni classificats com a «Actius financers disponibles per a la venda» (vegeu Nota 2.9), i s'ha constatat la necessitat de transferir a resultats en l'exercici 2017 un import de 130 milions d'euros, que s'han registrat a l'epígraf de «Deteriorament del valor o reversió del deteriorament d'actius financers no valorats a valor raonable amb canvi en resultats» (vegeu Nota 34). Aquest deteriorament forma part del sanejament de 154 milions d'euros registrat en el període sobre la totalitat de les exposicions, que inclou el deute subordinat classificat a l'epígraf «Préstecs i partides a cobrar», que Grup CaixaBank manté amb la Societat de Gestió d'Actius procedents de la Reestructuració Bancària, SA (Sareb).

D'acord amb la normativa d'aplicació en els estats financers individuals, un descens significatiu o prolongat per sota del valor en llibres d'un instrument de capital és un esdeveniment indicatiu que es pot haver deteriorat, però no és evidència objectiva. D'acord amb això, CaixaBank fa un seguiment continuat del valor de mercat de Telefónica per avaluar l'existència d'una evidència de deteriorament i analitzar la recuperabilitat del valor considerant un model de valoració desenvolupat internament i valoracions



externes, així com monitorant-ne la cotització. A 31 de desembre de 2017, CaixaBank ha conclòs que no hi ha evidències de deteriorament partint del següent:

- (i) Respecte a la cotització de mercat, l'Entitat utilitza la volatilitat de l'acció, amb relació a la d'altres referències de mercat, com a indicador per avaluar el període d'observació necessari per considerar l'existència de deteriorament per descens prolongat de la cotització. Aquesta anàlisi mostra un nivell de volatilitat de l'acció de Telefónica sensiblement inferior a la de les referències comparables, per la qual cosa el període objectiu d'observació s'ha establert entre 27 i 30 mesos. A 31 de desembre de 2017, el preu de l'acció de Telefónica ha estat per sota del cost mitjà d'adquisició de la participació durant un termini aproximat de 24 mesos, inferior al període objectiu descrit. Les minusvàlues que es recullen a l'epígraf de pèrdues es reconeixen a l'epígraf del patrimoni net «Un altre resultat global acumulat – Elements que es poden reclassificar en resultats – Actius financers disponibles per a la venda – Instruments de patrimoni» (vegeu Nota 22.2).
- (ii) La valoració interna de l'acció és superior al cost d'adquisició. En aquest sentit, la valoració interna efectuada en la data de referència de 30 de juny de 2017 va ser objecte de revisió per part d'un expert independent a través de l'obtenció d'una *fairness opinion*.
- (iii) Durant l'exercici 2017 no s'han donat canvis significatius a l'entorn tecnològic, de mercat, econòmic i legal amb un efecte advers a Telefónica que indiquin que el cost de la inversió no es recuperarà. A més, la caiguda de la cotització ha estat per sota del 40%.

La informació financera rellevant de les participacions més significatives classificades com a actius financers disponibles per a la venda és la següent:

Informació financera de les participacions més significatives classificades com a actius financers disponibles per a la venda

(Milions d'euros)

| Denominació social | Domicili | % Participació | % Drets de vot | Patrimoni net | Últim resultat publicat |
|---|---|----------------|----------------|---------------|-------------------------|
| Telefónica, SA (1) | Gran Vía, 28, 28013, Madrid | 5,00% | 5,00% | 26.685 | 2.439 |
| Societat de Gestió d'Actius Procedents de la Reestructuració Bancària, SA (Sareb) (2) | Paseo de la Castellana, 89, 28046, Madrid | 12,24% | 12,24% | (2.657) | (663) |
| Caser, Compañía de Seguros y Reaseguros, SA (2) | Avenida de Burgos, 109, 28050, Madrid | 5,48% | 5,48% | 1.111 | 40 |

(1) Entitats cotitzades. La informació relativa al patrimoni net i últim resultat publicat és a 30-09-2017.

(2) Entitats no cotitzades. La informació relativa al patrimoni net i últim resultat publicat és a 31-12-2016.



Valors representatius de deute

A continuació es presenten els moviments principals de l'epígraf «Valors representatius de deute» dels balanços:

Moviments Actius Financers Disponibles per a la venda – Valors representatius de deute

(Milers d'euros)

| | 2017 | 2016 |
|--|-------------------|-------------------|
| Saldo a l'inici de l'exercici | 14.551.673 | 17.273.633 |
| Més: | | |
| Compres | 6.422.648 | 8.820.910 |
| Plusvàlues/(minusvàlues) contra ajustos de patrimoni net (Nota 22.2) | (87.664) | 137.302 |
| Reclassificacions i traspassos | | 698.219 |
| Menys: | | |
| Vendes i amortitzacions | (7.093.039) | (11.754.326) |
| Sanejaments (Nota 34) | (3.592) | |
| Imports transferits al compte de pèrdues i guanys (Nota 30) | (8.435) | (519.784) |
| Interessos meritats i altres | (62.922) | (104.281) |
| Saldo al tancament de l'exercici | 13.718.669 | 14.551.673 |



12. Préstecs i partides a cobrar

La composició del saldo d'aquest capítol dels balanços, tenint en compte la naturalesa de l'instrument financer en el qual tenen origen, és la següent:

31-12-2017

(Milers d'euros)

| | Saldo brut | Fons de deteriorament | Ajustos per valoració | | | Saldo en balanç |
|--------------------------------|--------------------|-----------------------|-----------------------|------------------|---------------|--------------------|
| | | | Interessos meritats | Comissions | Altres | |
| Valors representatius de deute | 1.404.658 | (31.517) | 1.461 | | | 1.374.602 |
| Préstecs i bestretes | 217.140.777 | (5.451.172) | 404.372 | (232.533) | 25.342 | 211.886.786 |
| Entitats de crèdit | 6.924.380 | 0 | 2.980 | (35) | 0 | 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 |

31-12-2016

(Milers d'euros)

| | Saldo brut | Fons de deteriorament | Ajustos per valoració | | | Saldo en balanç |
|--------------------------------|--------------------|-----------------------|-----------------------|------------------|----------------|--------------------|
| | | | Interessos meritats | Comissions | Altres | |
| Valors representatius de deute | 1.032.667 | (1.198) | 1.301 | | | 1.032.770 |
| Préstecs i bestretes | 222.426.568 | (6.357.551) | 433.940 | (254.396) | (1.404) | 216.247.157 |
| Entitats de crèdit | 7.093.490 | 0 | 2.833 | (8) | 0 | 7.096.315 |
| Clientela | 215.333.078 | (6.357.551) | 431.107 | (254.388) | (1.404) | 209.150.842 |
| Total | 223.459.235 | (6.358.749) | 435.241 | (254.396) | (1.404) | 217.279.927 |

Qualitat creditícia de la cartera de préstecs i partides a cobrar

A continuació s'ofereix el detall de la cartera de préstecs i partides a cobrar en funció de la seva classificació creditícia a 31 de desembre de 2017 i 2016:

Qualitat creditícia préstecs i partides a cobrar

(Milers d'euros)

| | 31-12-2017 | | | 31-12-2016 | | |
|--------------|--------------------|--|--------------------|--------------------|--|--------------------|
| | Import brut | Correccions de valor per deteriorament (*) | Valor en llibres | Import brut | Correccions de valor per deteriorament (*) | Valor en llibres |
| Risc normal | 206.274.074 | (1.167.420) | 205.106.654 | 209.451.485 | (1.437.435) | 208.014.050 |
| Risc dubtós | 12.271.361 | (4.315.269) | 7.956.092 | 14.007.750 | (4.921.314) | 9.086.436 |
| Total | 218.545.435 | (5.482.689) | 213.062.746 | 223.459.235 | (6.358.749) | 217.100.486 |

(*) De les quals, a 31 de desembre de 2017, 1.879.152 milers d'euros corresponen a cobertures determinades individualment (2.111.041 milers a 31 de desembre de 2016) i 3.603.537 milers d'euros corresponen a cobertures determinades col·lectivament (4.247.708 milions d'euros a 31 de desembre de 2016).



Garanties rebudes

A continuació s'ofereix el detall de les garanties rebudes per a la concessió d'operacions de CaixaBank a 31 de desembre de 2017 i 2016:

Garanties rebudes (*)

(Milers d'euros)

| | 31-12-2017 | 31-12-2016 |
|-------------------------------------|--------------------|--------------------|
| Valor de les garanties reals | 335.320.540 | 343.046.376 |
| Del qual: garanteix riscos dubtosos | 18.824.606 | 22.631.696 |
| Valor d'altres garanties | 3.256.223 | 3.276.490 |
| Del qual: garanteix riscos dubtosos | 103.796 | 229.645 |
| Total | 338.576.763 | 346.322.866 |

(*) El valor de la garantia és l'import més baix entre la garantia rebuda i el valor del préstec, excepte per a les operacions dubtoses que és el seu valor raonable.

12.1. Valors representatius de deute

A continuació es detalla la composició del saldo d'aquest epígraf dels balanços, sense considerar els ajustos de valoració:

Préstecs i partides a cobrar – Valors representatius de deute

(Milers d'euros)

| | 31-12-2017 | 31-12-2016 |
|----------------------------|------------------|------------------|
| Altres emissors espanyols | 692.186 | 589.640 |
| Altres emissors estrangers | 712.472 | 443.027 |
| Total | 1.404.658 | 1.032.667 |

12.2. Préstecs i bestretes

Préstecs i bestretes – Entitats de crèdit

El detall d'aquest epígraf, segons la seva naturalesa i la seva situació de crèdit, sense tenir en compte els ajustos de valoració, és el següent:

Detall de dipòsits en entitats de crèdit

(Milers d'euros)

| | 31-12-2017 | 31-12-2016 |
|------------------------------|------------------|------------------|
| A la vista | 4.704.743 | 4.832.405 |
| Altres comptes | 4.704.743 | 4.832.405 |
| A termini | 2.219.637 | 2.261.085 |
| Comptes a termini | 1.306.774 | 1.293.028 |
| Adquisició temporal d'actius | 912.832 | 968.042 |
| Actius dubtosos | 31 | 15 |
| Total | 6.924.380 | 7.093.490 |



Préstecs i bestretes – Clientela

A continuació es detalla el saldo d'aquest epígraf, sense considerar els ajustos de valoració, tenint en compte la naturalesa i la situació de les operacions, el tipus de contrapart, el sector d'activitat de l'acreditat i la modalitat del tipus d'interès de les operacions:

Detall de préstecs i bestretes per naturalesa, situació i contrapart

(Milers d'euros)

| | 31-12-2017 | 31-12-2016 |
|---|--------------------|--------------------|
| Per naturalesa i situació de les operacions | 210.216.397 | 215.333.078 |
| Administracions públiques | 10.453.910 | 12.368.359 |
| Crèdit comercial | 8.711.155 | 8.094.691 |
| Deutors amb garantia real | 114.260.113 | 118.396.779 |
| Adquisició temporal d'actius | 1.114.131 | 1.643.360 |
| Altres deutors a termini | 57.877.933 | 55.461.988 |
| Arrendaments financers | 2.207.606 | 2.112.315 |
| Deutors a la vista i diversos | 3.320.188 | 3.247.836 |
| Actius dubtosos | 12.271.361 | 14.007.750 |
| Per contrapart | 210.216.397 | 215.333.078 |
| Sector públic: Administracions públiques espanyoles | 10.762.969 | 12.779.199 |
| Sector públic: D'altres països | 126.498 | 113.145 |
| Sector privat: Resident | 188.898.385 | 192.194.587 |
| Sector privat: No resident | 10.428.545 | 10.246.147 |
| Per modalitat de tipus d'interès | 210.216.397 | 215.333.078 |
| A tipus d'interès fix | 38.781.566 | 32.124.504 |
| A tipus d'interès variable | 171.434.831 | 183.208.574 |

Arrendament financer

En totes les modalitats d'arrendament financer comercialitzades per CaixaBank, ja sigui de béns d'equip o immobiliari, es transfereixen els riscos i els beneficis l'arrendatari, i al contracte sempre s'incorpora l'opció de compra per un import inferior al valor raonable del bé en el mercat. En els casos en què l'opció de compra sigui similar al valor raonable, s'incorpora un pacte de recompra per part del proveïdor del bé.

Els béns cedits en règim d'arrendament financer es recullen pel valor actual de les quotes que ha de pagar l'arrendatari, més el valor residual garantit i no garantit, sense incloure-hi les càrregues financeres ni l'impost sobre el valor afegit. A continuació se n'ofereix el detall:

Arrendaments financers

(Milers d'euros)

| | 31-12-2017 | 31-12-2016 |
|--------------------------------------|------------------|------------------|
| Quotes que ha de pagar l'arrendatari | 1.973.040 | 1.855.718 |
| Import compromès per tercers | 44.704 | 29.778 |
| Valor residual no garantit | 189.862 | 226.819 |
| Total | 2.207.606 | 2.112.315 |



Actius deteriorats i actius en situació irregular

El detall del crèdit a la clientela classificat com a normal partint de la situació d'impagament, a 31 de desembre de 2017 i 2016, és el següent:

Detall del crèdit a la clientela per situació d'impagament

(Milers d'euros)

| | 31-12-2017 | 31-12-2016 |
|---|--------------------|--------------------|
| Inferior a 30 dies o al corrent de pagament | 197.628.465 | 200.889.259 |
| De 30 a 60 dies | 389.579 | 400.949 |
| De 61 a 90 dies | 121.228 | 210.435 |
| Total | 198.139.272 | 201.500.643 |

A continuació es detalla el saldo dels actius dubtosos, tenint en compte la naturalesa i contrapart:

Detall de saldos dubtosos

(Milers d'euros)

| | 31-12-2017 | 31-12-2016 |
|----------------------|-------------------|-------------------|
| Sector públic | 166.188 | 190.262 |
| Sector privat | 12.105.173 | 13.817.488 |
| Préstecs hipotecaris | 8.363.217 | 9.595.540 |
| Resta de préstecs | 1.207.271 | 1.209.107 |
| Comptes de crèdit | 1.899.559 | 2.332.534 |
| Factoring | 62.800 | 56.349 |
| Crèdit comercial | 56.376 | 15.940 |
| Altres deutors | 515.950 | 608.018 |
| Total | 12.271.361 | 14.007.750 |

A continuació es detalla el moviment que hi ha hagut durant els exercicis 2017 i 2016 en el saldo dels «Actius dubtosos»:

Actius dubtosos

(Milers d'euros)

| | 2017 | 2016 |
|---|-------------------|-------------------|
| Saldo a l'inici de l'exercici | 14.007.750 | 16.060.326 |
| Més: | | |
| Augment per refinançaments | 1.305.400 | 122.835 |
| Addició de nous actius | 4.936.813 | 6.203.487 |
| Menys: | | |
| Actius adjudicats i adquirits a promotors i particulars | (941.275) | (1.366.201) |
| Actius normalitzats i altres | (5.364.336) | (4.698.708) |
| Actius donats de baixa per alienació | (910.411) | (988.091) |
| Altres actius donats de baixa | (762.580) | (1.325.898) |
| Saldo al tancament de l'exercici | 12.271.361 | 14.007.750 |

Durant l'exercici 2017, CaixaBank ha dut a terme diverses operacions de venda d'actius en cartera (principalment actius dubtosos i actius donats de baixa del balanç a causa del seu deteriorament), per un import brut de 1.976 milions d'euros (vegeu Nota 25.4).



L'import dels interessos vençuts i no cobrats dels actius dubtosos acumulats a 31 de desembre de 2017 i 2016 puja a 877 i 1.109 milions d'euros, respectivament, i es registra a «Altres comptes d'ordre» complementàries a les que consten en el balanç.

El total d'actius dubtosos a 31 de desembre de 2017 i 2016, considerant els corresponents a riscos contingents (vegeu Nota 24), puja a 12.716 i 14.410 milions d'euros, respectivament.

El detall del crèdit a la clientela classificat com a dubtós partint de la situació d'impagament, a 31 de desembre de 2017 i 2016, és el següent:

Deutors dubtosos per antiguitat

(Milers d'euros)

| | 31-12-2017 | 31-12-2016 |
|----------------------|-------------------|-------------------|
| Inferior a 90 dies | 5.833.987 | 5.876.422 |
| De 90 dies a 6 mesos | 774.640 | 851.536 |
| De 6 mesos a 1 any | 1.218.846 | 1.357.096 |
| Més d'1 any | 4.443.888 | 5.922.696 |
| Total | 12.271.361 | 14.007.750 |

12.3. Fons de deteriorament

A continuació es mostra el moviment que s'ha produït en el saldo de les provisions que cobreixen les pèrdues per deteriorament dels actius que integren el saldo del capítol «Préstecs i partides a cobrar» dels exercicis 2017 i 2016:

31-12-2017

(Milers d'euros)

| | Saldo 31-12-2016 | Dotacions netes Utilitzacions (Nota (Nota 34) 25.4) | Traspassos i altres | Saldo 31-12-2017 | |
|---|---------------------|--|------------------------|---------------------|------------------|
| Cobertura per risc de crèdit del titular | 6.348.984 | 447.361 | (777.497) | (545.923) | 5.472.925 |
| Valors representatius de deute (*) | 1.198 | 30.319 | 0 | 0 | 31.517 |
| Préstecs i bestretes | 6.347.786 | 417.042 | (777.497) | (545.923) | 5.441.408 |
| Entitats de crèdit | | 3.513 | 0 | (3.513) | 0 |
| Sector públic | 3.752 | 62.130 | (2) | 10.965 | 76.845 |
| Altres sectors (**) | 6.344.034 | 351.399 | (777.495) | (553.375) | 5.364.563 |
| Cobertura per risc de país | 9.765 | (1) | 0 | 0 | 9.764 |
| Crèdit a la clientela | 9.765 | (1) | 0 | 0 | 9.764 |
| Total | 6.358.749 | 447.360 | (777.497) | (545.923) | 5.482.689 |

(*) Inclou, a 31 de desembre de 2017, el sanejament del deute subordinat de Sareb per un import de 30 milions d'euros.

(**) Inclou, a 31 de desembre de 2017 i 2016, fons per a altres actius financers, que pugen a 5.287 i 4.669 milers d'euros, respectivament.



31-12-2016

(Milers d'euros)

| | Saldo 31-12-2015 | Dotacions netes (Nota 34) | Utilitzacions (Nota 25.4) | Traspessos i altres | Saldo 31-12-2016 |
|---|---------------------|---------------------------------|------------------------------|------------------------|---------------------|
| Cobertura per risc de crèdit del titular | 8.520.013 | 355.882 | (1.638.117) | (888.794) | 6.348.984 |
| Valors representatius de deute | | 1.198 | | | 1.198 |
| Préstecs i bestretes | 8.520.013 | 354.684 | (1.638.117) | (888.794) | 6.347.786 |
| Entitats de crèdit | | (375) | | 375 | 0 |
| Sector públic | 10.535 | (10.012) | (2.400) | 5.629 | 3.752 |
| Altres sectors (*) | 8.509.478 | 365.071 | (1.635.717) | (894.798) | 6.344.034 |
| Cobertura per risc de país | 3.137 | 6.628 | 0 | 0 | 9.765 |
| Crèdit a la clientela | 3.137 | 6.628 | | | 9.765 |
| Total | 8.523.150 | 362.510 | (1.638.117) | (888.794) | 6.358.749 |

(*) Inclou, a 31 de desembre de 2016 i 2015, fons per a altres actius financers, que pugen a 8.540 i 7.166 milers d'euros, respectivament.

A 31 de desembre de 2017 i 2016, considerant les provisions constituïdes per riscos contingents (vegeu Nota 21), el total de provisions per crèdit a la clientela i riscos contingents puja a 5.696 i 6.550 milions d'euros, respectivament.



13. Inversions mantingudes fins al venciment

El desglossament del saldo d'aquest capítol dels balanços, tenint en compte la naturalesa de les operacions, és el següent:

Detall d'inversions mantingudes fins al venciment

(Milers d'euros)

| | 31-12-2017 | 31-12-2016 |
|---|-------------------|------------------|
| Valors representatius de deute (*) | 11.070.175 | 8.305.651 |
| Deute Públic espanyol (**) | 9.696.684 | 6.856.750 |
| Obligacions i bons de l'Estat | 9.696.684 | 6.856.750 |
| Resta d'emissions | 0 | 0 |
| Altres emissors espanyols | 1.373.491 | 1.448.901 |
| <i>Deute sènior de Sareb</i> | <i>1.373.491</i> | <i>1.448.901</i> |
| Total | 11.070.175 | 8.305.651 |

(*) Vegeu la classificació per *ratings* a la Nota 3.3.4, apartat «Risc associat a valors representatius de deute».

(**) Vegeu Nota 3, apartat «Informació relativa a l'exposició al risc sobirà».

Durant l'exercici 2017, hi ha hagut compres d'emissions de deute públic espanyol, principalment d'obligacions i bons de l'Estat, per un import nominal de 3.907 milions d'euros, i venciments per un import nominal de 1.030 milions d'euros.

Després de les anàlisis de deteriorament, no s'ha constatat la necessitat d'efectuar dotacions durant l'exercici 2017 amb relació a les inversions financeres en instruments de deute registrades en aquest epígraf.



14. Derivats – Comptabilitat de cobertures (actiu i passiu)

El detall per tipus de producte del valor raonable dels derivats designats com a derivats de cobertura, a 31 de desembre de 2017 i 2016, és el següent:

Valor raonable per producte

(Milers d'euros)

| | 31-12-2017 | | 31-12-2016 | |
|---|------------------|----------------|------------------|----------------|
| | Actiu | Passiu | Actiu | Passiu |
| Opcions sobre accions | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Opcions sobre tipus d'interès | 0 | 17.076 | 0 | 41.128 |
| Emeses | | 17.076 | | 41.128 |
| Opcions sobre divises | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Permutes financeres sobre accions | 126.922 | | | |
| Permutes financeres sobre tipus d'interès | 2.265.291 | 218.805 | 2.962.263 | 377.348 |
| Derivats sobre mercaderies i altres riscos | 253.660 | 487.408 | 138.334 | 207.068 |
| Permutes financeres | 253.660 | 487.203 | 138.334 | 206.304 |
| Venuts | | 205 | | 764 |
| Total | 2.645.873 | 723.289 | 3.100.597 | 625.544 |

El detall per tipologia del mercat en què es negocia i per tipus de contrapart del valor raonable dels derivats designats com a derivats de cobertura és el següent:

Valor raonable per contrapart

(Milers d'euros)

| | 31-12-2017 | | 31-12-2016 | |
|-------------------------------|------------------|----------------|------------------|----------------|
| | Actiu | Passiu | Actiu | Passiu |
| Mercats organitzats | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Mercats no organitzats | 2.645.873 | 723.289 | 3.100.597 | 625.544 |
| Entitats de crèdit | 1.274.849 | 653.310 | 1.994.697 | 502.466 |
| Altres entitats financeres | 1.365.976 | 65.229 | 1.091.284 | 115.345 |
| Resta de sectors | 5.048 | 4.750 | 14.616 | 7.733 |
| Total | 2.645.873 | 723.289 | 3.100.597 | 625.544 |

El detall per tipus de cobertura del valor raonable dels derivats designats com a derivats de cobertura és el següent:

Valor raonable per tipus de cobertura

(Milers d'euros)

| | 31-12-2017 | | 31-12-2016 | |
|---------------------------------------|------------------|----------------|------------------|----------------|
| | Actiu | Passiu | Actiu | Passiu |
| Cobertures de valor raonable | 2.449.809 | 331.658 | 2.907.702 | 420.278 |
| Microcobertures | 320.505 | 98.596 | 29.106 | 2.780 |
| Macrocobertures | 2.129.304 | 233.062 | 2.878.596 | 417.498 |
| Cobertures de fluxos d'efectiu | 196.064 | 391.631 | 192.895 | 205.266 |
| Microcobertures | 181.111 | 377.652 | 148.206 | 205.266 |
| Macrocobertures | 14.953 | 13.979 | 44.689 | 0 |
| Total | 2.645.873 | 723.289 | 3.100.597 | 625.544 |



A 31 de desembre de 2017 i 2016, les principals posicions cobertes i els derivats assignats per cobrir-les són:

Tipus de derivats de cobertura

(Milers d'euros)

| Element cobert | Risc cobert | Instrument de cobertura utilitzat | 31-12-2017 | | 31-12-2016 | | |
|-------------------------------------|---|---|--|------------------|-------------------------------|------------------|----------------|
| | | | Valor instrument de cobertura | | Valor instrument de cobertura | | |
| | | | Actiu | Passiu | Actiu | Passiu | |
| Cobertures de valor raonable | | | | | | | |
| Macrocobertures | Emissions | Transformació de tipus fix a tipus variable | Permutes de tipus d'interès | 2.044.811 | 231.913 | 2.769.236 | 331.923 |
| | Préstecs a tipus fix (*) | Transformació de tipus fix a tipus variable | Permutes de tipus d'interès | 26.532 | 0 | | 85.429 |
| | Resta | | | 57.961 | 1.149 | 109.360 | 146 |
| | TOTAL | | | 2.129.304 | 233.062 | 2.878.596 | 417.498 |
| Microcobertures | Deute Públic cartera disponible per a la venda | Transformació de tipus fix a tipus variable | Permutes de tipus d'interès | 64.690 | 1.337 | 17.036 | 1.243 |
| | Deute Públic cartera disponible per a la venda | Transformació de deute de la inflació a tipus variable a tipus variable | Permutes de tipus d'interès | 86.374 | 97.221 | | |
| | Préstecs a tipus variable | Transformació d'euríbor 12 mesos a euríbor 3 mesos | Permutes de tipus d'interès | 54.780 | 38 | | |
| | Instruments de patrimoni de cartera disponible per a la venda | Valor de l'instrument | Equity Swap | 107.437 | 0 | | |
| | Resta | | | 7.224 | 0 | 12.070 | 1.537 |
| | TOTAL | | | 320.505 | 98.596 | 29.106 | 2.780 |
| | Cobertures de fluxos d'efectiu | | | | | | |
| Macrocobertures | Préstecs a tipus variable | Protecció davant la variabilitat de la corba de tipus de mercat | Permutes sobre tipus d'interès | 14.953 | 0 | 31.792 | |
| | Resta | | | 0 | 13.979 | 12.897 | |
| | TOTAL | | | 14.953 | 13.979 | 44.689 | 0 |
| Microcobertures | Deute públic indexat a la inflació | Transformació de tipus variable indexat a la inflació en un tipus fix | Permutes sobre tipus d'interès i permutes i opcions sobre inflació | 161.441 | 377.446 | 146.209 | 205.165 |
| | Resta | | | 19.670 | 206 | 1997 | 101 |
| | TOTAL | | | 181.111 | 377.652 | 148.206 | 205.266 |
| TOTAL | | | 2.645.873 | 723.289 | 3.100.597 | 625.544 | |

(*) Hi ha una cobertura per a cartera tancada de préstecs i una altra per a una cartera dinàmica per a préstecs a tipus fix constituïts amb posterioritat a l'1 de gener de 2016.

Durant l'exercici 2017 s'han dut a terme els corresponents tests d'eficàcia amb relació a les cobertures anteriors. Les eventuais ineficàcies de les cobertures han estat registrades en el compte de pèrdues i guanys a l'epígraf «Guanys o pèrdues resultants de la comptabilitat de cobertures, netes» (vegeu Nota 30).



15. Inversions en dependents, negocis conjunts i associades

15.1. Participacions en entitats del Grup

A 31 de desembre de 2017 i 2016, el detall de l'epígraf «Inversions en dependents, negocis conjunts i associades – Entitats del Grup» és el següent:

Detall d'Entitats del Grup

(Milers d'euros)

| | 31-12-2017 | 31-12-2016 |
|-----------------------|------------------|------------------|
| Cost | 15.479.009 | 13.979.678 |
| Fons de deteriorament | (6.315.633) | (6.022.684) |
| Total | 9.163.376 | 7.956.994 |

A continuació es detallen els moviments d'aquest epígraf sense considerar el fons de deteriorament en els exercicis 2017 i 2016:

2017

Moviments bruts

(Milers d'euros)

| | Compres | Ampliacions/ Reduccions de capital | Vendes | Altres | Total |
|--------------------------------|----------------|--|--------------|------------------|-------------------|
| Saldo inicial | | | | | 13.979.678 |
| Banco BPI, SA (1) | 644.523 | | | 1.086.978 | 1.731.501 |
| HipoteCaixa 2, SL | | (103.324) | | | (103.324) |
| Altres societats | | (91.935) | (488) | (36.423) | (128.846) |
| Moviments de l'any 2017 | 644.523 | (195.259) | (488) | 1.050.555 | 1.499.331 |
| Saldo a 31-12-2017 | | | | | 15.479.009 |

(1) Traspàs de Banco BPI des d'associada a entitats del Grup (vegeu Nota 1 – Presa de Control sobre Banco BPI).

2016

Moviments bruts

(Milers d'euros)

| | Compres | Ampliacions/ Reduccions de capital | Vendes | Altres | Total |
|--|----------|--|-----------------|----------|-------------------|
| Saldo inicial | | | | | 12.724.362 |
| BuildingCenter, SAU | | 1.270.788 | | | 1.270.788 |
| Saldañuela Residencial, SL | | | (45.834) | | (45.834) |
| Unión de Crédito para la Financiación Mobiliaria e Inmobiliaria, EFC, SA – CREDIFIMO | | 25.000 | | | 25.000 |
| Puerto Triana, SA | | 20.000 | | | 20.000 |
| Inversiones Inmobiliarias Oasis Resort, SL | | 3.574 | (13.157) | | (9.583) |
| Altres societats | | 793 | (5.848) | | (5.055) |
| Moviments de l'any 2016 | 0 | 1.320.155 | (64.839) | 0 | 1.255.316 |
| Saldo a 31-12-2016 | | | | | 13.979.678 |



A l'Annex 1 d'aquesta Memòria es presenten les dades més rellevants, el percentatge de participació, el capital social, les reserves i els resultats, així com el cost de la participació directa de les entitats dependents.

Deteriorament en el valor de les participacions en entitats del Grup

El moviment del fons de deteriorament de les participacions en entitats del Grup en els exercicis 2017 i 2016 ha estat el següent:

Moviment del fons de deteriorament de les inversions en entitats dependents

(Milers d'euros)

| | 31-12-2017 | 31-12-2016 |
|--|------------------|------------------|
| Saldo a l'inici de l'exercici | 6.022.684 | 5.589.503 |
| Més: | | |
| Dotacions a càrrec de resultats | 454.834 | 482.945 |
| Traspassos i altres (1) | 451.000 | |
| Menys: | | |
| Fons disponibles d'exercicis anteriors (1) | (612.842) | (1.850) |
| Utilització de fons | (43) | (47.914) |
| Saldo al final de l'exercici | 6.315.633 | 6.022.684 |

(1) Inclou el traspàs i reversió posterior del fons de deteriorament de Banco BPI per un import de 451 milions d'euros.

CaixaBank ha efectuat les anàlisis de possibles deterioraments per a totes les seves participacions en entitats dependents amb l'objectiu de registrar, si escau, la correcció de valor corresponent.

S'ha calculat el valor recuperable de les participacions, que s'entén com l'import més alt entre el seu valor raonable en aquest moment menys els costos de venda i el valor en ús de la inversió.

Les anàlisis dutes a terme el 2017 han constatat la necessitat d'efectuar deterioraments addicionals de les participades; el més significatiu és la dotació neta per deteriorament de 416 milions d'euros a la societat BuildingCenter (dotats per a aquesta societat 280 milions d'euros en l'exercici 2016) i l'alliberament de 104 milions del fons de CaixaBank Consumer Finance.

L'impacte en resultats dels deterioraments de participacions en entitats dependents està registrat al capítol «Deteriorament del valor o reversió del deteriorament del valor d'inversions en dependents, negocis conjunts o associades» del compte de pèrdues i guanys adjunt.

15.2. Participacions en negocis conjunts

A 31 de desembre de 2017 i 2016, el detall d'aquest epígraf del balanç és el següent:

Detall de les inversions en negocis conjunts

(Milers d'euros)

| | 31-12-2017 | 31-12-2016 |
|-----------------------|----------------|----------------|
| Cost | 179.713 | 172.849 |
| Fons de deteriorament | (50.025) | (50.025) |
| Total | 129.688 | 122.824 |



Durant l'exercici 2017 els moviments en aquest epígraf, sense considerar el fons de deteriorament, han estat (en l'exercici 2016 no hi van haver moviments en aquest epígraf):

2017

Moviments bruts

(Milers d'euros)

| | Compres | Ampliacions / Reduccions de capital | Vendes | Altres | Total |
|---|----------|---|----------|----------|----------------|
| Saldo a l'inici de l'exercici | | | | | 172.849 |
| Comercia Global Payments, Entidad de Pago, SL | | 6.834 | | | 6.834 |
| Altres societats | | 30 | | | 30 |
| Total moviments | 0 | 6.864 | 0 | 0 | 6.864 |
| Saldo a 31-12-2017 | | | | | 179.713 |

Deteriorament en el valor de les participacions en entitats en negocis conjunts

CaixaBank utilitza la mateixa metodologia que es descriu més endavant per a les entitats associades per avaluar els possibles deterioraments de les participacions en entitats en negocis conjunts. De les proves que s'han dut a terme, no s'ha constatat la necessitat d'efectuar dotacions per deterioraments de participacions en negocis conjunts (en l'exercici 2016 es van fer dotacions per un import de 24.797 milers d'euros).

Informació financera d'entitats en negocis conjunts

A l'Annex 2 s'informa del percentatge de participació, el capital social, les reserves, els resultats, els ingressos de l'activitat ordinària, el resultat integral total, el resultat d'operacions no continuades, el cost net i els dividendes meritats per les participades, per a cadascuna de les participacions en negocis conjunts.



Així mateix, es mostra a continuació una altra informació financera resumida de les entitats significatives en negocis conjunts, d'acord amb les últimes dades disponibles en la data de preparació d'aquests comptes anuals:

Informació financera resumida de negocis conjunts

(Milions d'euros)

| | Comercia Global Payments |
|---|--------------------------|
| Descripció de la naturalesa de les activitats | nota (1) |
| País de constitució i països on exerceix la seva activitat | Espanya |
| % de drets de vot (si fos diferent del % de participació) | |
| Restricció al pagament de dividendes | |
| Dividends rebuts | 8 |
| Conciliació de la informació financera relacionada amb els ajustos a valor raonable en el moment de l'adquisició i els ajustos per diferències de polítiques comptables | - |

| | l'últim període disponible | |
|---|----------------------------|------------|
| | 31-12-2017 | 31-12-2016 |
| | (12 mesos) | (12 mesos) |
| Informació financera resumida referida a | | |
| Efectiu i equivalents a l'efectiu | 75 | 24 |
| Actius corrents | 334 | 208 |
| Actius no corrents | 150 | 165 |
| Passius corrents | (287) | (191) |
| Passius no corrents | (2) | (2) |
| Passius financers corrents | (197) | (65) |
| Ingressos per interessos | 0 | 0 |
| Despeses per interessos | (0) | (0) |
| Ingrés d'activitats ordinàries | 148 | 75 |
| Depreciació i amortització | (19) | (12) |
| Resultat del període d'operacions continuades | 42 | 23 |
| Despesa o ingrés per l'impost sobre els guanys | (11) | (6) |
| Resultat integral total | 32 | 16 |

(1) Prestació del servei de pagament (adquirència).

15.3. Participacions en entitats associades

A 31 de desembre de 2017 i 2016, el detall de l'epígraf «Participacions – Entitats associades» és el següent:

Detall de les participacions en entitats associades

(Milers d'euros)

| | 31-12-2017 | 31-12-2016 |
|-----------------------|------------------|------------------|
| Cost | 4.165.200 | 5.251.374 |
| Fons de deteriorament | (7.760) | (733.958) |
| Total | 4.157.440 | 4.517.416 |



A continuació es detallen els moviments d'aquest epígraf sense considerar el fons de deteriorament en els exercicis 2017 i 2016:

2017

Moviments bruts

| (Milers d'euros) | Compres | Ampliacions/ Reduccions de capital | Vendes | Traspassos i d'altres | Total |
|--------------------------------|----------|--|--------------|--------------------------|--------------------|
| Saldo a 31-12-2016 | | | | | 5.251.374 |
| Banco BPI, SA (1) | | | | (1.086.978) | (1.086.978) |
| Altres societats | 0 | 1.060 | (256) | 0 | 804 |
| Moviments de l'any 2017 | 0 | 1.060 | (256) | (1.086.978) | (1.086.174) |
| Saldo a 31-12-2017 | | | | | 4.165.200 |

(1) Reclassificació de Banco BPI d'entitat associada a entitat de Grup.

2016

Moviments bruts

| (Milers d'euros) | Compres | Ampliacions/ Reduccions de capital | Vendes | Altres | Total |
|--|---------------|--|--------------------|------------|--------------------|
| Saldo a 31-12-2015 | | | | | 7.910.798 |
| The Bank of East Asia, Ltd. | | 26.152 | (1.499.962) | | (1.473.810) |
| Grupo Financiero Inbursa, SAV de CV | | | (724.560) | | (724.560) |
| Repsol, SA | 61.840 | | (560.213) | | (498.373) |
| Banco BPI, SA | 22.463 | | | | 22.463 |
| Global Payments, Caixa Acquisition Corporation, SARL | 72 | 14.637 | | | 14.709 |
| Altres societats | | 290 | (140) | (3) | 147 |
| Moviments de l'any 2016 | 84.375 | 41.079 | (2.784.875) | (3) | (2.659.424) |
| Saldo a 31-12-2016 | | | | | 5.251.374 |

A continuació es facilita el percentatge de participació i el valor de mercat de les principals societats cotitzades classificades com a associades a 31 de desembre de 2017 i 2016:

Principals societats que cotitzen en borsa

| (Milers d'euros) | 31-12-2017 | | 31-12-2016 | |
|------------------------|------------|------------------|------------|------------------|
| | % part. | Valor mercat | % part. | Valor mercat |
| Repsol, SA (*) | 9,64% | 2.171.148 | 10,05% | 1.976.047 |
| Erste Group Bank, AG | 9,92% | 1.539.310 | 9,92% | 1.186.298 |
| Banco BPI, SA (**) | | | 45,50% | 749.727 |
| Valor de mercat | | 3.710.458 | | 3.912.072 |

(*) A 31 de desembre de 2017, CaixaBank té contractada una microcobertura de fluxos d'efectiu sobre aquesta participació.

(**) Vegeu Nota 1 – Presa de control sobre Banco BPI.



Deteriorament en el valor de les participacions en entitats associades

CaixaBank té establerta una metodologia per a l'avaluació trimestral d'indicadors que assenyalen l'aparició d'indicis de deteriorament en el valor registrat d'aquestes societats. Concretament, s'avalua l'evolució del negoci per a les participades i, si escau, la cotització de la societat durant el període considerat, així com els preus objectius publicats per analistes independents de reconegut prestigi. A partir d'aquestes dades, el Grup determina el valor recuperable associat a la participació i, en cas que superi el valor registrat d'aquestes societats, es considera que no hi ha indicis de deteriorament.

CaixaBank ha efectuat proves de deteriorament per avaluar el valor recuperable de les seves participacions i comprovar la correcció del valor pel qual estan registrades. S'han utilitzat mètodes de valoració generalment acceptats, com per exemple models de descompte de fluxos de caixa (DCF), corbes de regressió, models de descompte de dividends (DDM) i d'altres. En cap cas s'han considerat potencials primes de control en la valoració.

Les projeccions de balanç i compte de resultats (que són actualitzades i ajustades semestralment) s'han fet, com a criteri de referència base, a un horitzó temporal de 5 anys, tenint en compte el seu caràcter d'inversions a llarg termini, i s'actualitzen semestralment.

Les hipòtesis utilitzades es basen en dades macroeconòmiques de cada país i del sector, en línia amb fonts externes de reconegut prestigi, així com en plans estratègics publicats per a entitats cotitzades, o interns per a no cotitzades. S'ha aplicat la mateixa metodologia a les participacions associades i a negocis conjunts. Les principals hipòtesis utilitzades han estat les següents:

- S'han utilitzat taxes de descompte individualitzades per a cada negoci i país, que han oscil·lat entre el 7,3% i el 10,1% (entre el 7,6% i el 10,9% a les proves dutes a terme a 31 de desembre de 2016).
- Les taxes de creixement que s'han fet servir per calcular el valor residual més enllà del període cobert per les projeccions efectuades se situen entre el 0,5% i el 2,5%, sense canvis respecte a les proves que es van fer a 31 de desembre de 2016. Aquests creixements s'han determinat en funció de les dades de l'últim període projectat i no superen mai l'increment del PIB nominal estimat per al país o països on les entitats participades duen a terme la seva activitat.

Atès el grau d'incertesa d'aquestes assumpcions, s'efectuen anàlisis de sensibilitat d'aquestes utilitzant canvis raonables en les hipòtesis clau sobre les quals es basa l'import recuperable de les participacions analitzades, per tal de confirmar si aquest import recuperable segueix excedint l'import a recuperar. En aquest sentit, de manera complementària a l'escenari central, s'han calculat variacions possibles en les principals hipòtesis dels models i efectuat anàlisis de sensibilitat sobre les variables més significatives, inclosos els diferents *drivers* de negoci i de compte de resultats de les participades, per contrastar la resistència del valor d'aquestes participacions a escenaris més adversos. Les anàlisis de sensibilitat efectuades són les següents:

- Per a les participacions bancàries: han calculat variacions possibles en les principals hipòtesis clau del model, taxa de descompte: -0,5%, + 0,5%, taxa de creixement: -0,5%, +0,5%, marge d'interès: - 0,05% +0,05% i risc de crèdit: -0,05% + 0,05%.
- Per a Repsol: variacions possibles en la principal hipòtesi clau del model, el preu del Brent: -5\$/bbl, +5\$/bbl.

Després de les anàlisis de sensibilitat efectuades i l'evolució de la cotització, s'ha efectuat una disponibilitat neta del fons de correcció de valor d'Erste Bank Group, durant l'exercici 2017, per un import de 275 milions d'euros (durant l'exercici 2016 es van fer dotacions per un import de 526 milers d'euros).



A continuació es recull el moviment del fons de deteriorament d'entitats associades el 2017 i 2016:

Detall del moviment del fons de deteriorament d'entitats associades

(Milers d'euros)

| | 2017 | 2016 |
|--|----------------|----------------|
| Saldo a l'inici de l'exercici | 733.958 | 733.432 |
| Més: | | |
| Dotacions a càrrec de resultats | 207 | 526 |
| Menys: | | |
| Disponibilitat de fons d'exercicis anteriors | (275.373) | |
| Utilització de fons | (32) | |
| Traspassos (1) | (451.000) | |
| Saldo al final de l'exercici | 7.760 | 733.958 |

(1) Inclou el fons de deteriorament de Banco BPI, per un import de 451 milions d'euros.

Informació financera d'entitats associades

A l'Annex 3 s'informa del percentatge de participació, el capital social, les reserves, els resultats, els ingressos de l'activitat ordinària, el resultat integral total, el resultat d'operacions no continuades, el cost net i els dividendes meritats per les participades, per a cadascuna de les participacions en entitats associades.

La informació financera resumida de les entitats associades, d'acord amb les últimes dades disponibles en la data de preparació d'aquests comptes anuals, es mostra a continuació:

Informació financera resumida d'associades

(en milions d'euros o de la moneda local corresponent)

| | Erste Group Bank | | Repsol | |
|---|--|-------------------|---|-------------------|
| Descripció de la naturalesa de les activitats | nota (1) | | nota (2) | |
| País de constitució i països on exerceix la seva activitat | Àustria, República Txeca, Hongria, Croàcia, Eslovàquia, Romania i Sèrbia | | Espanya, Estats Units, Canadà, Brasil, Indonèsia, Veneçuela i T&T | |
| Proporció de la participació (proporció drets de vot) | 9,92% | | 9,64% | |
| Dividends rebuts de la participada | 43 | | 120 | |
| Conciliació de la informació financera relacionada amb els ajustos a valor raonable en el moment de l'adquisició i els ajustos per diferències de polítiques comptables | | | Tractament dels bons perpetus emesos com a passiu financer | |
| | l'últim període disponible | | | |
| Informació financera resumida referida a | 30-09-2017 | 31-12-2016 | 30-09-2017 | 31-12-2016 |
| Actius corrents | | | 16.049 | 15.928 |
| Actius no corrents | 221.715 | 208.227 | 44.682 | 48.921 |
| Passius corrents | | | 14.363 | 14.737 |
| Passius no corrents | 203.746 | 191.625 | 16.312 | 19.001 |
| Ingrés d'activitats ordinàries | 5.951 | 8.793 | 31.274 | 37.433 |
| Resultat del període d'operacions continuades (atribuïble) | 988 | 1.265 | 1.583 | 1.437 |
| Resultat després d'impostos d'operacions discontinuades | | | | 299 |
| Un altre resultat integral | 44 | (26) | | |
| Resultat integral total | 1.085 | 1.203 | 1.583 | 1.736 |

(1) Erste Group Bank AG capta dipòsits i ofereix productes de banca detallista, banca corporativa i serveis de banca d'inversió.

(2) Repsol és una empresa energètica integrada i global que desenvolupa activitats d'*Upstream* i *Downstream* a tot el món. CaixaBank és el principal accionista de Repsol.



16. Actius tangibles

La composició del capítol «Actius tangibles», les seves corresponents amortitzacions acumulades i els moviments que hi ha hagut durant els exercicis 2017 i 2016 és el següent:

Moviment d'actius tangibles – Ús propi

(Milers d'euros)

| | 31-12-2017 | | | 31-12-2016 | | |
|---|---------------------|------------------------------------|--------------------|---------------------|------------------------------------|--------------------|
| | Terrenys i edificis | Mobiliari, instal·lacions i altres | Total | Terrenys i edificis | Mobiliari, instal·lacions i altres | Total |
| Cost | | | | | | |
| Saldo a l'inici | 2.482.353 | 3.364.481 | 5.846.834 | 2.630.235 | 3.367.581 | 5.997.816 |
| Altes | 9.958 | 233.782 | 243.740 | 27.371 | 198.767 | 226.138 |
| Baixes | (7.939) | (117.890) | (125.829) | (25.522) | (195.979) | (221.501) |
| Traspassos | (54.285) | 2.221 | (52.064) | (149.731) | (5.888) | (155.619) |
| Saldo al tancament de l'exercici | 2.430.087 | 3.482.594 | 5.912.681 | 2.482.353 | 3.364.481 | 5.846.834 |
| Amortització acumulada | | | | | | |
| Saldo a l'inici | (455.862) | (2.605.852) | (3.061.714) | (484.325) | (2.681.193) | (3.165.518) |
| Altes | (22.847) | (117.023) | (139.870) | (22.745) | (105.844) | (128.589) |
| Baixes | 7.325 | 89.404 | 96.729 | 21.386 | 178.073 | 199.459 |
| Traspassos | 12.734 | 54 | 12.788 | 29.822 | 3.112 | 32.934 |
| Saldo al tancament de l'exercici | (458.650) | (2.633.417) | (3.092.067) | (455.862) | (2.605.852) | (3.061.714) |
| Fons de deteriorament | | | | | | |
| Saldo a l'inici | 0 | (11.360) | (11.360) | 0 | (12.091) | (12.091) |
| Dotacions (Nota 35) | 0 | (435) | (435) | | (167) | (167) |
| Disponibilitats (Nota 35) | 0 | 2.263 | 2.263 | | 1.281 | 1.281 |
| Traspassos | 0 | (3.814) | (3.814) | | (383) | (383) |
| Saldo al tancament de l'exercici | 0 | (13.346) | (13.346) | 0 | (11.360) | (11.360) |
| D'ús propi net | 1.971.437 | 835.831 | 2.807.268 | 2.026.491 | 747.269 | 2.773.760 |



Moviment d'actius tangibles – Inversions immobiliàries

| (Milers d'euros) | 31-12-2017 | | | 31-12-2016 | | |
|---|---------------------|------------------------------------|------------------|---------------------|------------------------------------|------------------|
| | Terrenys i edificis | Mobiliari, instal·lacions i altres | Total | Terrenys i edificis | Mobiliari, instal·lacions i altres | Total |
| Cost | | | | | | |
| Saldo a l'inici | 196.747 | 2.985 | 199.732 | 116.465 | 974 | 117.439 |
| Altes | 886 | 157 | 1.043 | 1.748 | 41 | 1.789 |
| Baixes per aportació | 0 | 0 | 0 | (26.005) | 0 | (26.005) |
| Baixes | (55.073) | (615) | (55.688) | (11.008) | (228) | (11.236) |
| Traspassos | 59.832 | 2.864 | 62.696 | 115.547 | 2.198 | 117.745 |
| Saldo al tancament de l'exercici | 202.392 | 5.391 | 207.783 | 196.747 | 2.985 | 199.732 |
| Amortització acumulada | | | | | | |
| Saldo a l'inici | (31.124) | (2.428) | (33.552) | (12.477) | (877) | (13.354) |
| Altes | (3.458) | (256) | (3.714) | (4.394) | (149) | (4.543) |
| Baixes per aportació | 0 | 0 | 0 | 430 | | 430 |
| Baixes | 8.451 | 607 | 9.058 | 1.630 | 189 | 1.819 |
| Traspassos | (7.450) | (2.521) | (9.971) | (16.313) | (1.591) | (17.904) |
| Saldo al tancament de l'exercici | (33.581) | (4.598) | (38.179) | (31.124) | (2.428) | (33.552) |
| Fons de deteriorament | | | | | | |
| Saldo a l'inici | (51.725) | 0 | (51.725) | (32.946) | 0 | (32.946) |
| Dotacions (Nota 35) | (8.568) | 0 | (8.568) | (3.186) | | (3.186) |
| Disponibilitats (Nota 35) | 9.666 | 0 | 9.666 | | | |
| Utilitzacions | 14.358 | 0 | 14.358 | 1.475 | | 1.475 |
| Baixes per aportació | 0 | 0 | 0 | 6.160 | | 6.160 |
| Traspassos | (20.346) | 0 | (20.346) | (23.228) | | (23.228) |
| Saldo al tancament de l'exercici | (56.615) | 0 | (56.615) | (51.725) | 0 | (51.725) |
| Inversions immobiliàries | 112.196 | 793 | 112.989 | 113.898 | 557 | 114.455 |
| Total Actiu material | 2.083.633 | 836.624 | 2.920.257 | 2.140.389 | 747.826 | 2.888.215 |

Durant els exercicis 2017 i 2016, els traspassos a «Inversions immobiliàries» recullen principalment el valor dels immobles que s'han reclassificat a «Actius no corrents i grups alienables d'elements que s'han classificat com a mantinguts per a la venda», en el moment en què deixen d'estar en règim de lloguer (vegeu Nota 19).

A 31 de desembre de 2017 i 2016, no hi ha restriccions a la realització de l'actiu tangible i al cobrament dels ingressos que se'n deriven.

A 31 de desembre de 2017 i 2016, CaixaBank manté actius tangibles per un import de 2.131 i 2.098 milions d'euros, que estan completament amortitzats.

Immobilitzat material d'ús propi

Els actius d'ús propi estan assignats a la unitat generadora d'efectiu (UGE) del Negoci Bancari. Semestralment, s'han dut a terme les proves de deteriorament corresponents sobre el valor net dels actius associats a la UGE del Negoci Bancari. El resultat de les proves no ha constatat la necessitat de fer dotacions als actius inclosos en aquest epígraf (vegeu Nota 17).

No obstant això, l'entitat procedeix a fer valoracions de forma periòdica dels actius d'ús propi classificats com «Terrenys i edificis». El valor de mercat d'aquests actius a 31 de desembre de 2017 no difereix significativament dels seus valors comptables.



En els exercicis 2017 i 2016 s'ha registrat la baixa d'actius fora d'ús, cosa que ha suposat el registre de sanejaments per un import de 27.272 i 16.790 milers d'euros, respectivament, que estan registrats al capítol «Deteriorament del valor o reversió del deteriorament del valor d'actius no financers – Actius tangibles» (vegeu Nota 35).

Les vendes formalitzades en exercicis anteriors amb contracte d'arrendament operatiu posterior incorporen opcions de compra exercibles per CaixaBank al venciment final dels contractes d'arrendament pel valor de mercat de les oficines en aquesta data, i que determinaran, si escau, experts independents (vegeu Nota 33).

Inversions immobiliàries

Com a resultat del procés de taxació (vegeu Nota 2.16), s'han registrat, a 31 de desembre de 2017 i 2016, alliberaments nets per un import de 1.098 i 2.974 milers d'euros, respectivament.

Sobre la base de les valoracions disponibles a 31 de desembre de 2017, el valor raonable de la cartera d'inversions immobiliàries no difereix significativament del seu valor comptable. Aquests actius es classifiquen, partint de la jerarquia de valor raonable, com a Nivell 2.

El valor comptable mitjà, net d'amortitzacions, a 31 de desembre de 2017, de les inversions immobiliàries que han generat rendes durant l'exercici 2017 puja a 120 milions d'euros.

Els ingressos meritats per l'explotació en règim de lloguer de les inversions immobiliàries es registren al capítol «Altres ingressos d'explotació» del compte de pèrdues i guanys, i han pujat a 11 milions d'euros en l'exercici 2017, mentre que les despeses associades es registren al capítol «Altres despeses d'explotació» i han pujat a -8 milions d'euros en l'exercici 2017 (vegeu Nota 31).

A continuació s'informa sobre les societats o agències que han fet taxacions en l'exercici 2017 dels actius classificats en Inversions Immobiliàries:

Detall d'empreses taxadores

| | 31-12-2017 | 31-12-2016 |
|--|-------------|-------------|
| JLL Valoraciones, SA | 26% | 7% |
| Tasaciones Inmobiliarias, SA | 24% | 26% |
| Sociedad de Tasación, SA | 18% | 18% |
| CBRE Valuation Advisory, SA | 12% | 3% |
| Gesvalt, SA | 7% | 10% |
| Valtecnic, SA | 6% | 2% |
| Ibertasa, SA | 4% | 12% |
| Tecnitasa | 2% | 6% |
| Valoraciones y Tasaciones Hipotecarias, SA | 1% | 16% |
| Total | 100% | 100% |



17. Actius intangibles

A continuació es detalla la composició dels actius intangibles a 31 de desembre de 2017 i 2016:

Detall de la composició dels actius intangibles

(Milers d'euros)

| | UGE | 31-12-2017 | 31-12-2016 |
|--|----------|------------------|------------------|
| Fons de comerç | | 958.782 | 1.199.756 |
| Adquisició de Banca Cívica | Bancària | 925.831 | 1.127.831 |
| "la Caixa" Gestión de Patrimonios, SV, SA | Bancària | 17.517 | 52.551 |
| Negoci bancari Banc Petita i Mitjana Empresa, SA | Bancària | 15.434 | 19.374 |
| Altres actius intangibles | | 367.986 | 406.390 |
| Procedents de combinacions de negoci | | 93.866 | 135.599 |
| Elaboració de sistemes, programes de programari i altres | | 274.120 | 270.791 |
| Total actius intangibles | | 1.326.768 | 1.606.146 |

El moviment que hi ha hagut en aquest capítol del balanç en els exercicis 2017 i 2016 ha estat el següent:

Moviment d'actius intangibles

(Milers d'euros)

| | 2017 | | | | 2016 | | | |
|--------------------------------------|--------------------|------------------|------------------|--------------------|--------------------|------------------|------------------|--------------------|
| | Fons de comerç | Software | Altres Actius | Total | Fons de comerç | Software | Altres Actius | Total |
| Cost brut | | | | | | | | |
| Saldo a l'inici de l'exercici | 2.409.739 | 686.974 | 285.446 | 3.382.159 | 2.409.739 | 610.813 | 293.446 | 3.313.998 |
| Altes | | 129.898 | 0 | 129.898 | | 108.783 | 0 | 108.783 |
| Traspassos i altres | | 0 | 0 | 0 | | 0 | (8.000) | (8.000) |
| Baixa per sanejament (Nota 35) | | (62.224) | (58.477) | (120.701) | | | | 0 |
| Resta de baixes | | | | 0 | | (32.622) | 0 | (32.622) |
| Saldo al tancament | 2.409.739 | 754.648 | 226.969 | 3.391.356 | 2.409.739 | 686.974 | 285.446 | 3.382.159 |
| Amortització acumulada | | | | | | | | |
| Saldo a l'inici de l'exercici | (1.209.983) | (416.183) | (149.847) | (1.776.013) | (969.009) | (382.949) | (124.123) | (1.476.081) |
| Altes | (240.974) | (72.809) | (25.876) | (339.659) | (240.974) | (65.856) | (33.724) | (340.554) |
| Traspassos i altres | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 8.000 | 8.000 |
| Baixa per sanejament (Nota 35) | 0 | 8.464 | 42.620 | 51.084 | | | | |
| Resta de baixes | | | | 0 | 0 | 32.622 | 0 | 32.622 |
| Saldo al tancament | (1.450.957) | (480.528) | (133.103) | (2.064.588) | (1.209.983) | (416.183) | (149.847) | (1.776.013) |
| Total | 958.782 | 274.120 | 93.866 | 1.326.768 | 1.199.756 | 270.791 | 135.599 | 1.606.146 |

Durant l'exercici 2017, CaixaBank ha fet desemborsaments en concepte d'investigació i desenvolupament per un import de 86 milions d'euros.

A 31 de desembre de 2017 i 2016 no hi ha actius intangibles la titularitat dels quals tingui alguna restricció ni que serveixin com a garanties de deutes.



Adicionalment, a 31 de desembre de 2017 i 2016 no hi ha compromisos significatius de compra d'elements d'actiu intangible.

A 31 de desembre de 2017 i 2016, CaixaBank manté actius intangibles per un import brut de 304 i 251 milions, respectivament, que estan totalment amortitzats.

Test de deteriorament de la UGE bancària

L'import que cal recuperar de la UGE del Negoci bancari s'ha determinat a partir de l'assignació dels fons propis del Grup CaixaBank sobre la base dels models interns de capital regulatori, els quals prenen en consideració els riscos assumits per cadascun dels negocis. Aquest import per recuperar de la UGE es compara amb el seu import recuperable per tal de determinar la possible existència de deteriorament.

CaixaBank estima el valor recuperable partint del valor en ús, que s'ha determinat mitjançant el descompte dels dividendes esperats a mitjà termini obtinguts a partir del pressupost del Grup i extrapolats fins al 2022 (5 exercicis). Així mateix i a aquests efectes, el Grup duu a terme, amb caràcter semestral, un exercici d'actualització dels fluxos d'efectiu projectats amb la finalitat d'incorporar les possibles desviacions al model d'estimació del valor recuperable. En el treball efectuat a 31 de desembre de 2017, s'ha constatat que les projeccions utilitzades en l'anterior test i la realitat no haurien afectat les conclusions de l'anàlisi anterior.

Les hipòtesis principals utilitzades en la projecció de fluxos s'han basat en les estimacions realitzades pel departament de Planificació Estratègica i Estudis de CaixaBank sobre les principals variables macroeconòmiques i de tipus d'interès. Aquestes estimacions aplicades a l'activitat del Grup es tradueixen en una millora progressiva de la ràtio de marge d'interessos sobre actius totals mitjans entre 2017 i 2022, que s'incrementaria l'1,27% al 1,60% (valoració anterior: entre 1,23% el 2016 i 1,45% el 2021), fonamentalment perquè al considerar-se un any més en l'horitzó de projecció el nivell de tipus d'interès és superior (convergència al nivell d'equilibri). Es preveu un cost de risc sobre la cartera creditícia bruta que varia entre el 0,39% i el 0,37% (entre el 0,47% i el 0,30% en la valoració anterior), i una taxa de creixement del 2% (igual a la utilitzada en la valoració anterior), tendent a recollir els efectes de la inflació. La taxa de descompte aplicada a les projeccions ha estat del 9,3% (9,2% en la valoració anterior), calculada sobre el tipus d'interès del bo alemany a 10 anys, més una prima de risc associada al negoci bancari i a la Entitat.

CaixaBank efectua una anàlisi de sensibilitat sobre les variables més significatives. En aquest sentit, de manera complementària a l'escenari central, s'han calculat variacions possibles en les principals hipòtesis clau del model, taxa de descompte: -1,5%, +1,5%, taxa de creixement: -0,5%, +0,5%, Marge d'interès: -0,05%, +0,05%; i risc de crèdit: -0,1% +0,1%, per tal de confirmar que l'import recuperable continua excedint l'import per recuperar. Després de l'anàlisi de sensibilitat feta, incloent-hi hipòtesis adverses, no s'ha posat de manifest la necessitat de fer dotacions en l'exercici 2017 als fons de comerç adscrits a la UGE de Negoci bancari. També s'ha comprovat que el valor obtingut de la UGE en un escenari advers continua sent substancialment superior al valor dels fons propis operatius.

A més, no hi ha cap canvi raonablement possible en les hipòtesis o projeccions que pugui suposar el registre de dotacions al deteriorament del valor dels fons de comerç i els actius intangibles assignats a aquesta UGE al tancament de l'exercici 2017.



18. Altres actius i passius

La composició del saldo d'aquests capítols dels balanços és la següent:

Detall d'altres actius i passius

(Milers d'euros)

| | 31-12-2017 | 31-12-2016 |
|--|------------------|------------------|
| Contractes d'assegurances vinculats a pensions | 2.117.090 | 2.106.431 |
| Existències | 6.345 | 15.861 |
| Resta d'altres actius | 1.018.056 | 796.611 |
| Periodificacions | 803.394 | 654.327 |
| Operacions en camí | 90.562 | 41.178 |
| Actius Nets en plans de Pensions | 0 | 0 |
| Altres | 124.100 | 101.106 |
| Altres actius | 3.141.491 | 2.918.903 |
| Periodificacions | 767.269 | 847.528 |
| Operacions en camí | 821.685 | 654.853 |
| Altres | 39.454 | 93.334 |
| Altres passius | 1.628.408 | 1.595.715 |

En els exercicis 2017 i 2016, hi ha registrats 143 i 176 milions d'euros, respectivament, en concepte de la derrama del Fons de Garantia de Dipòsits a liquidar en els propers 4 anys a l'epígraf «Periodificacions» dels capítols «Altres actius» i «Altres passius».

Es registra en aquest capítol el valor raonable dels contractes d'assegurança associats a compromisos de prestació definida assegurats mitjançant pòlisses contractades amb entitats que no tenen la condició de part vinculant i compleixen les condicions requerides per ser actius del pla una vegada deduït del valor actual de les obligacions. Si el valor de les obligacions fos superior, el seu registre figuraria al capítol «Provisions – Fons per a pensions i obligacions similars» (vegeu Nota 21).

Tots els imports corresponen principalment a l'operativa habitual de CaixaBank amb els mercats financers i els seus clients.



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

Aquest epígraf del balanç inclou majoritàriament els drets de rematada d'immobles procedents de subhastes pel valor net pel qual es registrarà l'actiu en el moment en què es produeixi l'adjudicació definitiva. La resta del saldo de l'epígraf correspon als actius adjudicats que per diversos motius no han estat objecte d'adjudicació directa per part de BuildingCenter, SAU i es mantenen en el balanç de CaixaBank.

A continuació es presenta un desglossament del moviment d'aquest epígraf durant els exercicis 2017 i 2016:

2017

(Milers d'euros)

| | Actius procedents de regularitzacions creditícies | | | |
|----------------------------------|---|--|-------------------|----------------|
| | Drets de rematada | Altres actius procedents de regularitzacions creditícies | Altres actius (1) | Total |
| Cost | | | | |
| Saldo a l'inici de l'exercici | 680.940 | 164.553 | 417.072 | 1.262.565 |
| Altes | 536.218 | 25.983 | 6.836 | 569.037 |
| Baixes | (622.520) | (35.207) | (62.628) | (720.355) |
| Traspassos | (24.866) | 22.352 | (11.123) | (13.637) |
| Saldo al tancament de l'exercici | 569.772 | 177.681 | 350.157 | 1.097.610 |
| Fons de deteriorament | | | | |
| Saldo a l'inici de l'exercici | (124.737) | (41.086) | (144.749) | (310.572) |
| Dotacions (Nota 37) | (15.574) | (18.579) | (29.078) | (63.231) |
| Disponibilitats (Nota 37) | 17.052 | 13.798 | 26.384 | 57.234 |
| Utilitzacions | 0 | 4.534 | 18.827 | 23.361 |
| Traspassos (2) | 26.928 | (182) | 24.501 | 51.247 |
| Saldo al tancament de l'exercici | (96.331) | (41.515) | (104.115) | (241.961) |
| Total | 473.441 | 136.166 | 246.042 | 855.649 |

(1) Inclou principalment: participacions reclassificades a actiu no corrent en venda, actius procedents de la finalització de contractes d'arrendament operatiu i oficines tancades.

(2) Inclouen les provisions constituïdes per a la cobertura del risc d'insolvència d'operacions creditícies de CaixaBank, cancel·lades mitjançant l'adquisició d'actius immobiliaris per part de CaixaBank.



2016

(Milers d'euros)

| | Actius procedents de regularitzacions creditícies | | | Total |
|----------------------------------|---|--|-------------------|----------------|
| | Drets de rematada | Altres actius procedents de regularitzacions creditícies | Altres actius (1) | |
| Cost | | | | |
| Saldo a l'inici de l'exercici | 889.581 | 210.058 | 436.740 | 1.536.379 |
| Altes | 781.127 | 33.085 | 11.844 | 826.056 |
| Traspassos | (39.276) | 35.786 | 35.669 | 32.179 |
| Baixes per aportació (Nota 15) | | (65.351) | | (65.351) |
| Baixes | (950.492) | (49.025) | (67.181) | (1.066.698) |
| Saldo al tancament de l'exercici | 680.940 | 164.553 | 417.072 | 1.262.565 |
| Fons de deteriorament | | | | |
| Saldo a l'inici de l'exercici | (197.899) | (71.172) | (146.205) | (415.276) |
| Dotacions (Nota 37) | (15.669) | (31.213) | (72.637) | (119.519) |
| Disponibilitats (Nota 37) | 20.614 | 40.028 | 60.474 | 121.116 |
| Traspassos (2) | 68.217 | 2.583 | 13.619 | 84.419 |
| Baixes per aportació (Nota 15) | | 18.688 | | 18.688 |
| Saldo al tancament de l'exercici | (124.737) | (41.086) | (144.749) | (310.572) |
| Total | 556.203 | 123.467 | 272.323 | 951.993 |

(1) Inclou principalment: participacions reclassificades a actiu no corrent en venda, actius procedents de la finalització de contractes d'arrendament operatiu i oficines tancades.

(2) Inclouen les provisions constituïdes per a la cobertura del risc d'insolvència d'operacions creditícies de CaixaBank, cancel·lades mitjançant l'adquisició d'actius immobiliaris per part de CaixaBank.

A continuació es detallen els actius procedents de regularitzacions creditícies a 31 de desembre de 2017 i 2016, sense considerar-ne el fons de deteriorament, segons la seva antiguitat, determinada a partir de la data d'adjudicació:

Antiguitat actius adjudicats

| | 31-12-2017 | | 31-12-2016 | |
|------------------|---------------|----------------|---------------|----------------|
| | Nre. d'actius | Milers d'euros | Nre. d'actius | Milers d'euros |
| Fins a 1 any | 2.870 | 267.414 | 4.560 | 367.432 |
| Entre 1 i 2 anys | 1.868 | 155.105 | 2.373 | 190.525 |
| Entre 2 i 5 anys | 2.190 | 186.618 | 1.964 | 185.745 |
| Més de 5 anys | 1.632 | 138.316 | 1.171 | 101.791 |
| Total | 8.560 | 747.453 | 10.068 | 845.493 |

Els actius adjudicats es taxen de forma periòdica i d'acord amb l'Ordre ECO/805/2003 i models interns, i es registren pel menor import entre el seu valor raonable menys els costos de venda i el seu valor en llibres (vegeu Nota 2.19).

De les anàlisis efectuades, es conclou que el valor de mercat dels actius no difereix significativament dels seus valors comptables. El valor raonable dels actius immobiliaris classificats com a actius no corrents mantinguts per a la venda es classifica, partint de la jerarquia de valor raonable, com a Nivell 2.



A continuació es facilita la informació sobre les societats o agències que han fet taxacions durant l'exercici 2017:

Detall d'empreses taxadores

(Milers d'euros)

| | 2017 | 2016 |
|--|-------------|-------------|
| Tasaciones Inmobiliarias, SA | 35% | 24% |
| Sociedad de Tasación, SA | 16% | 23% |
| Valtecnic, SA | 11% | 12% |
| Gesvalt, SA | 9% | 8% |
| Ibertasa, SA | 8% | 9% |
| CBRE Valuation Advisory, SA | 8% | 5% |
| Valoraciones y Tasaciones Hipotecarias, SA | 7% | 12% |
| JLL Valoraciones, SA | 4% | 6% |
| Altres | 2% | 1% |
| Total | 100% | 100% |



20. Passius financers a cost amortitzat

La composició del saldo d'aquest capítol dels balanços, atesa la naturalesa de l'instrument financer que origina el passiu, és la següent:

31-12-2017

(Milers d'euros)

| | Saldo brut | Ajustos per valoració | | | Saldo en balanç |
|---------------------------------------|--------------------|-----------------------|-----------------|-------------------|--------------------|
| | | Interessos meritats | Microcobertures | Costos transacció | |
| Dipòsits | 231.023.834 | (1.945) | 54.742 | (18.377) | 230.508.106 |
| Bancs centrals | 29.832.380 | (147.069) | | | 29.685.311 |
| Entitats de crèdit | 8.951.277 | 13.353 | 0 | (6) | 8.964.624 |
| Clientela | 192.240.177 | 131.771 | 54.742 | (18.377) | 191.858.171 |
| Valors representatius de deute emesos | 27.026.138 | 413.673 | 7.541 | (19.225) | 27.385.271 |
| Altres passius financers | 3.859.913 | | | | 3.859.913 |
| Total | 261.909.885 | 411.728 | 62.283 | (37.602) | 261.753.290 |

31-12-2016

(Milers d'euros)

| | Saldo brut | Ajustos per valoració | | | Saldo en balanç |
|---------------------------------------|--------------------|-----------------------|-----------------|-------------------|--------------------|
| | | Interessos meritats | Microcobertures | Costos transacció | |
| Dipòsits | 230.689.175 | 155.937 | 6.277 | (21.545) | 230.141.295 |
| Bancs centrals | 30.067.713 | (38.331) | | | 30.029.382 |
| Entitats de crèdit | 5.774.170 | 8.659 | 6.277 | (5) | 5.789.101 |
| Clientela | 194.847.292 | 185.609 | | (21.545) | 194.322.812 |
| Valors representatius de deute emesos | 25.205.486 | 452.508 | 1.755 | (14.376) | 25.628.858 |
| Altres passius financers | 2.736.950 | | | | 2.736.950 |
| Total | 258.631.611 | 608.445 | 8.032 | (35.921) | 258.507.103 |

20.1. Dipòsits d'entitats de crèdit

La composició dels saldos d'aquest epígraf dels balanços, sense considerar els ajustos per valoració i tenint en compte la naturalesa de les operacions, s'indica a continuació:

Detall dels dipòsits d'entitats de crèdit

(Milers d'euros)

| | 31-12-2017 | 31-12-2016 |
|---|------------------|------------------|
| A la vista | 1.382.297 | 2.122.618 |
| Comptes mutus | 242 | 62 |
| Altres comptes | 1.382.055 | 2.122.556 |
| A termini o amb preavís | 7.568.980 | 3.651.552 |
| Comptes a termini | 3.348.427 | 2.638.623 |
| <i>Dels quals: cèdules hipotecàries nominatives (Nota 39)</i> | 20.000 | 20.000 |
| Passius financers híbrids | 2.517 | 2.200 |
| Cessió temporal d'actius | 4.218.036 | 1.010.729 |
| Total | 8.951.277 | 5.774.170 |



20.2. Dipòsits de la clientela

La composició del saldo d'aquest epígraf dels balanços, sense considerar els ajustos per valoració i tenint en compte el sector i la naturalesa de les operacions, s'indica a continuació:

Detall de dipòsits a cost amortitzat de la clientela

(Milers d'euros)

| | 31-12-2017 | 31-12-2016 |
|---|--------------------|--------------------|
| Per naturalesa | 192.240.177 | 194.847.292 |
| Comptes corrents i altres comptes a la vista | 95.445.526 | 83.911.219 |
| Comptes d'estalvi | 56.455.565 | 52.675.021 |
| Dipòsits a termini | 32.546.223 | 45.193.426 |
| <i>dels quals: cèdules hipotecàries nominatives (Nota 39)</i> | <i>3.899.367</i> | <i>4.999.367</i> |
| Passius financers híbrids | 1.848.623 | 1.830.150 |
| Cessions temporals (*) | 5.944.241 | 11.237.476 |
| Per sectors | 192.240.177 | 194.847.292 |
| Administracions públiques | 10.527.724 | 8.171.750 |
| Altres sectors residents | 172.904.313 | 172.915.592 |
| No residents (*) | 8.808.140 | 13.759.950 |

(*) Inclou cessions temporals d'actius en operacions de mercat monetari mitjançant entitats de contrapartida, de 5.035 milions d'euros a 31 de desembre de 2017 i 9.841 milions d'euros a 31 de desembre de 2016, respectivament.

20.3. Valors representatius de deute emesos

La composició del saldo d'aquest epígraf dels balanços, sense considerar els ajustos per valoració, és la següent:

Detall dels valors representatius de deute emesos

(Milers d'euros)

| | Import pendent d'amortització | |
|---------------------------|-------------------------------|-------------------|
| | 31-12-2017 | 31-12-2016 |
| Cèdules hipotecàries | 17.472.087 | 18.709.399 |
| Cèdules territorials | 87.800 | 87.800 |
| Bons simples | 3.058.390 | 1.714.939 |
| Notes estructurades | 447.900 | 530.000 |
| Pagarés | 14.185 | 63.687 |
| Participacions preferents | 1.000.000 | 10.000 |
| Deute subordinat | 4.945.776 | 4.089.661 |
| Total | 27.026.138 | 25.205.486 |



Cèdules hipotecàries

El detall de les emissions de cèdules hipotecàries és el següent:

Cèdules hipotecàries

(Milers d'euros)

| Data | Import nominal inicial en divisa | Tipus d'interès nominal | Data amortització | Import pendent d'amortització | |
|---------------------------------|----------------------------------|-------------------------|-------------------|-------------------------------|---------------------|
| | | | | 31-12-2017 | 31-12-2016 |
| 31-10-2003 | 1.000.000 | 4,75% | 31-10-2018 | 1.000.000 | 1.000.000 |
| 17-02-2005 | 2.500.000 | 3,88% | 17-02-2025 | 2.500.000 | 2.500.000 |
| 09-01-2006 | 1.000.000 | E3M + 0,075 | 09-01-2018 | 1.000.000 | 1.000.000 |
| 18-01-2006 | 2.500.000 | 3,63% | 18-01-2021 | 2.500.000 | 2.500.000 |
| 28-06-2006 | 2.000.000 | 4,25% | 26-01-2017 | 0 | 2.000.000 |
| 28-06-2006 | 1.000.000 | 4,50% | 26-01-2022 | 1.000.000 | 1.000.000 |
| 01-11-2006 | 255.000 | Lib 3M | 02-02-2037 | 212.624 | 241.913 |
| 07-02-2007 | 1.000.000 | E3M | 30-03-2017 | 0 | 6.380 |
| 30-03-2007 | 227.500 | E3M + 0,045 | 20-03-2017 | 0 | 227.500 |
| 04-06-2007 | 2.500.000 | 4,63% | 04-06-2019 | 2.500.000 | 2.500.000 |
| 12-06-2007 | 1.500.000 | E3M + 0,1 | 30-09-2017 | 0 | 13.462 |
| 13-07-2007 | 25.000 | E3M + 0,045 | 20-03-2017 | 0 | 25.000 |
| 13-06-2008 | 100.000 | 5,43% | 13-06-2038 | 100.000 | 100.000 |
| 27-04-2009 | 1.000.000 | E1A+0,20% | 27-06-2019 | 1.000.000 | 1.000.000 |
| 27-04-2009 | 390.000 | E1A+0,25% | 27-09-2022 | 390.000 | 390.000 |
| 14-05-2009 | 175.000 | E3M + 1,00 | 14-05-2021 | 175.000 | 175.000 |
| 22-09-2009 | 150.000 | E3M + 1,50 | 22-09-2017 | 0 | 150.000 |
| 07-05-2010 | 100.000 | E3M + 0,95 | 07-05-2019 | 100.000 | 100.000 |
| 02-07-2010 | 300.000 | E3M + 1,75 | 02-07-2018 | 300.000 | 300.000 |
| 02-08-2011 | 150.000 | E3M + 3,85 | 02-08-2027 | 150.000 | 150.000 |
| 14-11-2011 | 250.000 | 4,25% | 26-01-2017 | 0 | 250.000 |
| 16-02-2012 | 1.000.000 | 4,00% | 16-02-2017 | 0 | 1.000.000 |
| 07-06-2012 | 2.000.000 | E6M + 3,85 | 07-06-2022 | 2.000.000 | 2.000.000 |
| 07-06-2012 | 4.000.000 | E6M + 3,80 | 07-06-2023 | 1.000.000 | 1.000.000 |
| 07-06-2012 | 3.500.000 | E6M + 3,80 | 07-06-2024 | 2.900.000 | 2.900.000 |
| 07-06-2012 | 1.000.000 | E6M + 3,75 | 07-06-2025 | 1.000.000 | 1.000.000 |
| 19-06-2012 | 4.250.000 | E6M + 3,75 | 19-06-2026 | 3.000.000 | 3.000.000 |
| 03-07-2012 | 1.000.000 | E6M + 4,00 | 03-07-2027 | 1.000.000 | 1.000.000 |
| 17-07-2012 | 750.000 | E6M + 4,25 | 17-07-2027 | 750.000 | 750.000 |
| 17-07-2012 | 3.000.000 | E6M + 4,25 | 17-07-2028 | 2.800.000 | 2.800.000 |
| 26-07-2012 | 500.000 | E6M + 4,70 | 26-07-2020 | 175.000 | 175.000 |
| 22-03-2013 | 2.000.000 | 3,00% | 22-03-2018 | 1.000.000 | 1.000.000 |
| 21-03-2014 | 1.000.000 | 2,63% | 21-03-2024 | 1.000.000 | 1.000.000 |
| 10-07-2014 | 1.000.000 | E1A+0,82% | 10-07-2024 | 1.000.000 | 1.000.000 |
| 30-07-2014 | 300.000 | E3M + 0,50 | 30-07-2017 | 0 | 300.000 |
| 27-03-2015 | 1.000.000 | 0,63% | 27-03-2025 | 1.000.000 | 1.000.000 |
| 12-11-2015 | 1.000.000 | 0,63% | 12-11-2020 | 1.000.000 | 1.000.000 |
| 08-02-2016 | 1.500.000 | 1,00% | 08-02-2023 | 1.500.000 | 1.500.000 |
| 22-12-2016 | 4.000.000 | E6M+0,55 | 22-12-2022 | 4.000.000 | 4.000.000 |
| 11-01-2017 | 1.500.000 | 1,25% | 11-01-2027 | 1.500.000 | |
| 14-07-2017 | 375.000 | 1,63% | 14-07-2032 | 375.000 | |
| 11-10-2017 | 3.250.000 | E6M+0,15 | 11-10-2023 | 3.250.000 | |
| 11-10-2017 | 3.250.000 | E6M+0,26 | 11-10-2026 | 3.250.000 | |
| 19-10-2017 | 750.000 | E6M+0,24 | 19-10-2025 | 750.000 | |
| 30-10-2017 | 711.200 | Lib 6M+0,59 | 30-10-2025 | 593.013 | |
| Cèdules hipotecàries (1) | | | | 47.770.637 | 42.054.255 |
| Valors propis comprats | | | | (30.298.550) | (23.344.856) |
| Total | | | | 17.472.087 | 18.709.399 |

(1) El saldo de cèdules hipotecàries emeses per CaixaBank i comprades per VidaCaixa puja, a 31 de desembre de 2017 i 2016, a 117 i 154 milions d'euros, respectivament.



D'acord amb les disposicions vigents, CaixaBank afecta expressament les hipoteques que constin inscrites a favor seu en garantia del capital i dels interessos de les emissions de cèdules hipotecàries.

CaixaBank té emeses i pendents d'amortització cèdules hipotecàries nominatives que, en funció de la contrapartida, estan registrades als epígrafs «Dipòsits d'entitats de crèdit» o «Dipòsits de la clientela» dels balanços (vegeu Notes 20.1 i 20.2).

El grau de col·lateralització i sobrecol·lateralització a 31 de desembre de 2017 i 2016 de les cèdules hipotecàries emeses es mostra a la Nota 39.

Cèdules territorials

El detall de les emissions de cèdules territorials és el següent:

Cèdules Territorials

(Milers d'euros)

| Data | Import nominal inicial en divisa | Tipus d'interès nominal | Data amortització | Import pendent d'amortització | |
|---------------------------------|----------------------------------|-------------------------|-------------------|-------------------------------|--------------------|
| | | | | 31-12-2017 | 31-12-2016 |
| 01-02-2012 | 250.000 € | 6,500% | 01-02-2017 | 0 | 250.000 |
| 24-05-2012 | 500.000 € | 4,900% | 24-05-2018 | 500.000 | 500.000 |
| 24-05-2012 | 500.000 € | 5,200% | 24-05-2019 | 500.000 | 500.000 |
| 07-06-2013 | 1.300.000 € | 3,000% | 07-06-2018 | 1.300.000 | 1.300.000 |
| 26-03-2014 | 1.500.000 € | E6M + 0,95 | 26-03-2020 | 1.500.000 | 1.500.000 |
| 19-06-2015 | 1.500.000 € | E6M + 0,20 | 19-06-2019 | 1.500.000 | 1.500.000 |
| 19-06-2015 | 1.500.000 € | E6M+0,25 | 19-06-2021 | 1.500.000 | 1.500.000 |
| Cèdules territorials (1) | | | | 6.800.000 | 7.050.000 |
| Valors propis comprats | | | | (6.712.200) | (6.962.200) |
| Total | | | | 87.800 | 87.800 |

(1) VidaCaixa té un saldo de cèdules territorials emeses per CaixaBank, a 31 de desembre de 2017 i 2016, de 38 milions d'euros.

Les cèdules territorials s'emeten amb la garantia de la cartera de préstecs i crèdits concedits a l'Estat, les comunitats autònomes i els ens locals, així com als organismes autònoms i a les entitats públiques empresarials que en depenen, i a altres entitats d'aquesta naturalesa de l'Espai Econòmic Europeu.



Bons simples

El detall de les emissions de bons simples és el següent:

Bons Simples

(Milers d'euros)

| Data | Import nominal inicial en divisa | Tipus d'interès nominal | Data amortització | Import pendent d'amortització | |
|-------------------------------|----------------------------------|-------------------------|-------------------|-------------------------------|--------------------|
| | | | | 31-12-2017 | 31-12-2016 |
| 15-06-2007 | 30.000 € | 2,500% | 17-06-2019 | 30.000 | 30.000 |
| 22-11-2007 | 100.000 € | E12M + 0,25 | 22-11-2027 | 100.000 | 100.000 |
| 30-01-2013 | 300.000 € | 3,964% | 30-01-2018 | 300.000 | 300.000 |
| 11-04-2013 | 250.000 € | 4,358% | 31-10-2019 | 250.000 | 250.000 |
| 14-05-2013 | 1.000.000 € | 3,125% | 14-05-2018 | 1.000.000 | 1.000.000 |
| 18-10-2013 | 1.000.000 € | 2,500% | 18-04-2017 | 0 | 1.000.000 |
| 10-04-2014 (1) | 3.175 € | 4,400% | 10-04-2018 | 428 | 1.256 |
| 10-04-2014 (1) | 5.525 € | E6M + 3,50 | 10-04-2018 | 691 | 2.072 |
| 12-05-2014 (1) | 7.875 € | E6M + 3,50 | 10-05-2018 | 937 | 2.812 |
| 10-06-2014 (1) | 3.325 € | 3,630% | 10-06-2018 | 442 | 1.303 |
| 10-06-2014 (1) | 4.400 € | E6M + 3,00 | 10-06-2018 | 431 | 1.294 |
| 10-06-2014 (1) | 6.825 € | E6M + 2,75 | 10-06-2018 | 844 | 2.533 |
| 10-07-2014 (1) | 3.400 € | 3,609% | 10-07-2018 | 896 | 1.761 |
| 10-07-2014 (1) | 10.025 € | E6M + 2,75 | 10-07-2018 | 2.444 | 5.013 |
| 10-07-2014 (1) | 4.525 € | E6M + 3,25 | 10-07-2023 | 2.847 | 3.519 |
| 10-08-2014 (1) | 3.450 € | 3,644% | 10-08-2018 | 910 | 1.787 |
| 10-08-2014 (1) | 7.725 € | E6M + 2,75 | 10-08-2018 | 1.931 | 3.863 |
| 10-08-2014 (1) | 4.450 € | E6M + 2,75 | 10-08-2020 | 932 | 1.400 |
| 10-09-2014 (1) | 6.275 € | E6M + 2,75 | 10-09-2018 | 1.569 | 3.138 |
| 10-09-2014 (1) | 5.000 € | E6M + 2,75 | 10-09-2020 | 2.500 | 3.333 |
| 10-10-2014 (1) | 4.825 € | E6M + 2,75 | 10-10-2018 | 1.206 | 2.413 |
| 10-10-2014 (1) | 11.850 € | E6M + 2,35 | 10-10-2020 | 2.525 | 3.367 |
| 10-10-2014 (1) | 5.675 € | E6M + 2,75 | 10-10-2020 | 904 | 1.283 |
| 10-11-2014 (1) | 7.950 € | E6M + 2,35 | 10-11-2018 | 1.598 | 3.410 |
| 10-12-2014 (1) | 7.550 € | E6M + 2,35 | 10-12-2018 | 1.690 | 3.380 |
| 10-12-2014 (1) | 3.300 € | 3,191% | 10-12-2018 | 865 | 1.702 |
| 17-05-2017 | 1.000.000 € | 1,125% | 17-05-2024 | 1.000.000 | |
| 12-09-2017 | 1.250.000 € | 1,125% | 12-01-2023 | 1.250.000 | |
| Bons simples (2) | | | | 3.956.590 | 2.730.639 |
| Valors propis comprats | | | | (898.200) | (1.015.700) |
| Total | | | | 3.058.390 | 1.714.939 |

(1) Bons ICO per un import total de 27 milions d'euros.

(2) A 31 de desembre de 2017 i 2016, VidaCaixa manté un saldo en emissions de bons simples de CaixaBank de 43 i 62 milions d'euros, respectivament.



Notes Estructurades

El detall de les emissions de notes estructurades és el següent:

Notes Estructurades

(Milers d'euros)

| Data d'emissió | Import nominal inicial en divisa | | Data amortització | Import pendent d'amortització | |
|-------------------------------|----------------------------------|---|-------------------|-------------------------------|-----------------|
| | | | | 31-12-2017 | 31-12-2016 |
| 17-12-2013 | 21.600 | € | 18-12-2017 | 0 | 21.600 |
| 11-02-2014 | 53.500 | € | 13-08-2018 | 53.500 | 53.500 |
| 13-06-2014 | 28.300 | € | 13-06-2019 | 28.300 | 28.300 |
| 07-08-2014 | 13.500 | € | 07-08-2017 | 0 | 13.500 |
| 07-08-2014 | 9.400 | € | 07-08-2019 | 13.500 | 9.400 |
| 15-10-2014 | 6.200 | € | 15-10-2019 | 6.200 | 6.200 |
| 05-12-2014 | 8.000 | € | 05-12-2019 | 8.000 | 8.000 |
| 16-02-2015 | 9.000 | € | 16-02-2017 | 0 | 9.000 |
| 16-02-2015 | 3.700 | € | 17-02-2020 | 9.000 | 3.700 |
| 01-04-2015 | 22.000 | € | 01-04-2020 | 22.000 | 22.000 |
| 19-05-2015 | 36.700 | € | 19-05-2020 | 36.700 | 36.700 |
| 19-06-2015 | 15.200 | € | 19-06-2020 | 15.200 | 15.200 |
| 31-07-2015 | 9.900 | € | 31-07-2020 | 9.900 | 9.900 |
| 23-10-2015 | 55.100 | € | 23-10-2018 | 55.100 | 55.100 |
| 05-02-2016 | 38.000 | € | 05-02-2020 | 38.000 | 38.000 |
| 18-03-2016 | 86.400 | € | 18-03-2019 | 0 | 86.400 |
| 18-03-2016 | 40.000 | € | 18-03-2022 | 40.000 | 40.000 |
| 06-05-2016 | 85.000 | € | 06-05-2022 | 85.000 | 85.000 |
| 14-10-2016 | 12.900 | € | 14-10-2022 | 12.900 | 12.900 |
| 29-12-2016 | 11.700 | € | 31-12-2018 | 11.700 | 11.700 |
| 08-02-2017 | 11.200 | € | 08-02-2019 | 11.200 | |
| 24-04-2017 | 41.900 | € | 24-04-2023 | 41.900 | |
| 09-06-2017 | 11.800 | € | 09-06-2023 | 11.800 | |
| 10-07-2017 | 26.100 | € | 10-01-2020 | 26.100 | |
| 28-07-2017 | 10.800 | € | 28-01-2020 | 10.800 | |
| 01-12-2017 | 7.000 | € | 01-12-2022 | 7.000 | |
| Notes estructurades | | | | 553.800 | 566.100 |
| Valors propis comprats | | | | (105.900) | (36.100) |
| Total | | | | 447.900 | 530.000 |

Participacions preferents

El detall de les emissions de participacions preferents vives a 31 de desembre de 2017 i 2016 és el següent:

Participacions preferents

(Milers d'euros)

| Data d'emissió | Venciment | Import nominal | Tipus d'interès nominal | Import pendent de amortització | |
|----------------------------------|-----------|----------------|-------------------------|--------------------------------|-----------------|
| | | | | 31-12-2017 | 31-12-2016 |
| Desembre 2007 | Perpetu | 30.000 | E6M+3,000% | 0 | 30.000 |
| Juny 2017 | Perpetu | 1.000.000 | 6,75% | 1.000.000 | |
| Participacions preferents | | | | 1.000.000 | 30.000 |
| Valors propis comprats | | | | 0 | (20.000) |
| Total | | | | 1.000.000 | 10.000 |



L'emissió de juny de 2017 de participacions preferents eventualment convertibles en accions de nova emissió de CaixaBank (*Additional Tier 1*) de 1.000 milions d'euros és perpètua amb possibilitat d'amortització anticipada a opció de l'emissor a partir del setè any.

L'emissió es va efectuar a la par i la remuneració de les participacions preferents, el pagament de les quals està subjecte a certes condicions i és a més discrecional, va quedar fixada en un 6,75% anual per als set primers anys. A partir de llavors, es revisarà aplicant un marge de 649,8 punts bàsics sobre el tipus *swap* a 5 anys aplicable (*5-year EUR Mid Swap Rate*). D'acord amb el marc comptable actualment vigent i prenent en consideració la discrecionalitat de CaixaBank respecte el pagament d'aquesta remuneració, que si escau serà per trimestres vençuts, aquesta es carregarà contra les reserves disponibles del Grup.

Les participacions preferents són perpètuas, sens perjudici de la qual cosa poden ser amortitzades en determinades circumstàncies a opció de CaixaBank i, en qualsevol cas, seran convertides en accions ordinàries de nova emissió de l'entitat si CaixaBank o el Grup CaixaBank presentessin una ràtio de capital de nivell 1 ordinari (*Common Equity Tier 1 ratio* o CET1), calculat d'acord amb el Reglament Europeu 575/2013, de 26 de juny, del Parlament Europeu i del Consell, sobre els requisits prudencials de les entitats de crèdit i les empreses d'inversió, inferior al 5,125%. El preu de conversió de les participacions preferents serà el més gran entre (i) la mitjana dels preus mitjans ponderats per volum diaris de l'acció de CaixaBank corresponent als cinc dies de cotització anteriors al dia en què s'anuncii que s'ha produït el supòsit de conversió corresponent, (ii) 2,803 € (*Floor Price*) i (iii) el valor nominal de l'acció de CaixaBank en el moment de la conversió (actualment, el valor nominal de l'acció és d'un euro (1 €)).

L'emissió es va col·locar exclusivament entre inversors professionals i es van admetre a negociació de les participacions preferents a AIAF Mercat de Renda Fixa.

BCE ha autoritzat la computabilitat de les participacions preferents com a capital de nivell 1 addicional (*Additional Tier 1*) de CaixaBank i del Grup CaixaBank d'acord amb la Llei 10/2014, de 26 de juny, d'ordenació, supervisió i solvència d'entitats de crèdit, i de conformitat amb els criteris del Reglament 575/2013 esmentat.

Deute subordinat

El detall de les emissions de deute subordinat és el següent:

Deute Subordinat

(Milers d'euros)

| Data d'emissió | Venciment | Import nominal | Tipus d'interès nominal | Import pendent d'amortització | |
|-------------------------------|------------|----------------|-------------------------|-------------------------------|------------------|
| | | | | 31-12-2017 | 31-12-2016 |
| 09-02-2012 | 09-02-2022 | 2.072.363 | 4,00% | 2.072.363 | 2.072.363 |
| 09-02-2012 | 09-02-2022 | 1.301.502 | 5,00% | 0 | 1.301.502 |
| 14-11-2013 | 14-11-2023 | 750.000 | 5,00% | 750.000 | 750.000 |
| 15-02-2017 | 15-02-2027 | 1.000.000 | 3,50% | 1.000.000 | |
| 07-07-2017 | 07-07-2042 | 150.000 | 4,00% | 150.000 | |
| 14-07-2017 | 14-07-2028 | 1.000.000 | 2,75% | 1.000.000 | |
| Deute subordinat | | | | 4.972.363 | 4.123.865 |
| Valors propis comprats | | | | (26.587) | (34.204) |
| Total | | | | 4.945.776 | 4.089.661 |



20.4. Altres passius financers

La composició del saldo d'aquest epígraf dels balanços és la següent:

Detall d'altres passius financers

(Milers d'euros)

| | 31-12-2017 | 31-12-2016 |
|------------------------|------------------|------------------|
| Obligacions per pagar | 1.935.872 | 1.740.561 |
| Fiances rebudes | 8.262 | 8.538 |
| Cambres de compensació | 466.163 | 346.525 |
| Comptes de recaptació | 765.158 | 216.317 |
| Comptes especials | 515.078 | 292.091 |
| Altres conceptes | 169.380 | 132.918 |
| Total | 3.859.913 | 2.736.950 |

Les obligacions que cal pagar inclouen, a 31 de desembre de 2017 i 2016, 357 i 363 milions d'euros, respectivament, corresponents a les aportacions i derrames pendents de pagament al Fons de Garantia de Dipòsits (vegeu Nota 1).



21. Provisions

A continuació es detalla el moviment en els exercicis 2017 i 2016 i la naturalesa de les provisions registrades en aquest capítol dels balanços:

2017

(Milers d'euros)

| | Fons a 31-12-2016 | Dotacions netes de disponibilitats amb càrrec a resultats | Altres dotacions (*) | (Guany)/ Pèrdues actuarials (**) | Utilització de fons | Traspassos i altres | Fons a 31-12-2017 |
|---|----------------------|--|----------------------------|---|------------------------|------------------------|----------------------|
| Pensions i altres obligacions definides postocupació (Nota 21.1) | 2.026.667 | 0 | 33.250 | 117.318 | (120.210) | 48.906 | 2.105.931 |
| Altres retribucions als empleats a llarg termini (Nota 21.2) | 972.301 | 465.373 | 280 | 0 | (213.187) | (2.210) | 1.222.557 |
| Qüestions processals i litigis per impostos pendents (Nota 21.3) | 629.526 | 229.680 | 0 | 0 | (166.127) | 34.542 | 727.621 |
| Qüestions processals | 342.835 | 220.706 | 0 | 0 | (97.637) | 29.582 | 495.486 |
| Provisions per a impostos (Nota 23) | 286.691 | 8.974 | 0 | 0 | (68.490) | 4.960 | 232.135 |
| Compromisos i garanties concedits (Nota 21.4) | 220.034 | 46.951 | 0 | 0 | 0 | (5.037) | 261.948 |
| Compromisos contingents | 23.778 | 19.071 | 0 | 0 | 0 | (4) | 42.845 |
| Garanties concedides | 196.256 | 27.880 | 0 | 0 | 0 | (5.033) | 219.103 |
| Resta de provisions (Nota 21.5) | 721.775 | (270.891) | 0 | 0 | (350.293) | 285.951 | 386.542 |
| Menyscapes per acords no formalitzats i altres riscos | 652.181 | 40.706 | 0 | 0 | (336.872) | 21.212 | 377.227 |
| Fons per a immobles adjudicats per empreses del Grup | 9.952 | (283.378) | 0 | 0 | 0 | 280.942 | 7.516 |
| Altres provisions per reclamacions de tercers | 17.763 | 0 | 0 | 0 | 0 | (17.063) | 700 |
| Altres provisions – Resta | 41.879 | (28.219) | 0 | 0 | (13.421) | 860 | 1.099 |
| Total fons | 4.570.303 | 471.113 | 33.530 | 117.318 | (849.817) | 362.152 | 4.704.599 |
| (*) Cost per interessos de fons de pensions (Nota 27) | | | 35.405 | | | | |
| Despeses de personal (Nota 32) | | | (1.875) | | | | |
| Total Altres dotacions | | | 33.530 | | | | |
| (**) Guany/Pèrdues actuaries de contractes d'assegurances | | | | 54.954 | | | |
| Guany/Pèrdues Actuarials de compromisos per pensions | | | | (117.318) | | | |
| Impacte fiscal i altres | | | | 6.431 | | | |
| Guany / Pèrdues actuaries (Nota 22.2). | | | | (55.933) | | | |



2016

(Milers d'euros)

| | Fons a 31-12-2015 | Dotacions netes de disponibilitats amb càrrec a resultats | Altres dotacions (*) | (Guanys) / Pèrdues actuàries (**) | Utilització de fons | Traspassos i altres | Fons a 31-12-2016 |
|---|-------------------|---|----------------------|-----------------------------------|---------------------|---------------------|-------------------|
| Pensions i altres obligacions definides postocupació (Nota 21.1) | 1.956.401 | 0 | 43.908 | 114.673 | (110.367) | 22.052 | 2.026.667 |
| Altres retribucions als empleats a llarg termini (Nota 21.2) | 900.122 | 164.421 | 124.069 | 0 | (209.586) | (6.725) | 972.301 |
| Qüestions processals i litigis per impostos pendents (Nota 21.3) | 507.426 | 337.100 | 0 | 0 | (218.911) | 3.911 | 629.526 |
| Qüestions processals | 168.190 | 235.031 | 0 | 0 | (64.287) | 3.901 | 342.835 |
| Provisions per a impostos (Nota 23) | 339.236 | 102.069 | 0 | 0 | (154.624) | 10 | 286.691 |
| Compromisos i garanties concedits (Nota 21.4) | 381.327 | (145.232) | 0 | 0 | 0 | (16.061) | 220.034 |
| Compromisos contingents | 32.536 | 7.647 | 0 | 0 | 0 | (16.405) | 23.778 |
| Garanties concedides | 348.791 | (152.879) | 0 | 0 | 0 | 344 | 196.256 |
| Resta de provisions (Nota 21.5) | 721.000 | (424.977) | 0 | 0 | (93.630) | 519.382 | 721.775 |
| Menyscapes per acords no formalitzats i altres riscos | 619.153 | 69.599 | 0 | 0 | (49.626) | 13.055 | 652.181 |
| Fons per a immobles adjudicats per empreses del Grup | 33.796 | (529.746) | 0 | 0 | 0 | 505.902 | 9.952 |
| Altres provisions per reclamacions de tercers | 19.490 | 11.643 | 0 | 0 | (13.388) | 18 | 17.763 |
| Altres provisions – Resta | 48.561 | 23.527 | 0 | 0 | (30.616) | 407 | 41.879 |
| Total fons | 4.466.276 | (68.688) | 167.977 | 114.673 | (632.494) | 522.559 | 4.570.303 |
| (*) Cost per interessos de fons de pensions (Nota 27) | | | 45.212 | | | | |
| Despeses de personal (Nota 32) | | | 122.765 | | | | |
| Total Altres dotacions | | | 167.977 | | | | |
| (**) Guanys/Pèrdues actuàries de contractes d'assegurances | | | | 73.296 | | | |
| Guanys/Pèrdues Actuàries de compromisos per pensions | | | | (114.673) | | | |
| Impacte fiscal i altres | | | | 14.226 | | | |
| Guanys / Pèrdues actuàries (Nota 22.2). | | | | (27.151) | | | |

21.1. Pensions i altres obligacions definides postocupació

CaixaBank manté compromisos amb determinats empleats o els seus drethavents per complementar les prestacions del sistema públic de Seguretat Social en matèria de jubilació, incapacitat permanent, viduitat i orfanat.



A 31 de desembre de 2017 i 2016, el detall del valor actual de les obligacions assumides per CaixaBank en matèria de retribucions postocupació, tenint en compte la manera com els compromisos estan coberts i al valor raonable dels actius del Pla destinats a cobrir-los, és el següent:

| (Milers d'euros) | 31-12-2017 | 31-12-2016 |
|---|------------------|------------------|
| Valor actual de les obligacions | 2.148.378 | 2.102.014 |
| Compromisos causats | 2.113.061 | 2.018.114 |
| Compromisos no causats | 35.317 | 83.900 |
| Menys | | |
| Valor raonable dels actius del Pla | 42.447 | 75.347 |
| Altres actius | | 0 |
| Provisions – Fons per a pensions | 2.105.931 | 2.026.667 |
| <i>dels quals: contractes d'assegurances vinculats a pensions</i> | <i>1.991.820</i> | <i>1.942.927</i> |

Els contractes d'assegurança vinculats a pensions contractats amb VidaCaixa, SA, de Seguros y Reaseguros cobreixen els compromisos causats per jubilació, defunció i incapacitat d'exempleats, els compromisos no causats de prestació definida integrats en CaixaBank a partir de la subrogació d'aquesta en els compromisos que altres entitats absorbides (Barclays Bank, SAU, Banca Cívica, etc.) mantenien amb el seu personal prejubilat i els compromisos no causats de prestació definida per premis de jubilació.

El valor raonable dels actius del Pla fa referència al valor raonable de les pòlisses d'assegurança contractades amb entitats d'assegurances que no són del Grup CaixaBank.

A continuació es presenta la conciliació dels saldos inicials i finals del valor actual de les obligacions per retribucions postocupació i dels contractes d'assegurança vinculats a pensions:

2017

(Milers d'euros)

| | Obligacions per prestació definida | Valor raonable dels actius afectes | Altres actius | (Actiu)/Passiu net per prestació definida | Valor raonable dels contractes d'assegurança |
|---|--|---------------------------------------|------------------|---|---|
| Balanç a l'inici | 2.102.014 | 75.347 | 0 | 2.026.667 | (1.942.927) |
| Inclòs en pèrdues i guanys | | | | | |
| Cost dels serveis de l'exercici corrent | 447 | | | 447 | |
| Cost (ingrés) dels interessos | 34.290 | 1.487 | | 32.803 | (33.725) |
| Components del cost de la prestació definida reconegut en pèrdues i guanys | 34.737 | 1.487 | 0 | 33.250 | (33.725) |
| Revaloracions incloses en l'estat d'ingressos i despeses reconeguts | | | | | |
| (Guanys)/Pèrdues actuàries per hipòtesis financeres | 106.793 | (10.525) | | 117.318 | (44.429) |
| Components del cost de la prestació definida reconegut en el Patrimoni Net | 106.793 | (10.525) | 0 | 117.318 | (44.429) |
| Altres | | | | | |
| Pagaments del Pla | (121.811) | (1.601) | | (120.210) | 121.811 |
| Liquidacions | (40.271) | (36.255) | | (4.016) | 44.375 |
| Transaccions | 66.916 | 13.994 | | 52.922 | (104.026) |
| Total Altres | (95.166) | (23.862) | 0 | (71.304) | 62.160 |
| Balanç al tancament | 2.148.378 | 42.447 | 0 | 2.105.931 | (1.958.921) |



El valor raonable dels contractes d'assegurança associats a compromisos de prestació definida assegurats mitjançant pòlisses contractades amb entitats que no tenen la condició de part vinculada i compleixen les condicions requerides per ser actius del pla, una vegada deduït del valor actual de les obligacions, puja a 42.447 milers d'euros i es classifica com a «Provisió per Pensions i altres obligacions definides postocupació» en el passiu del balanç (vegeu Nota 18).

El concepte de liquidacions correspon principalment a les prestacions liquidades amb el col·lectiu del subplà B (de prestació definida) del Pla de Pensions d'Ocupació de CaixaBank.

2016

(Milers d'euros)

| | Obligacions per prestació definida | Valor raonable dels actius afectes | Altres actius | (Actiu)/Passiu net per prestació definida | Valor raonable dels contractes d'assegurança |
|---|--|---------------------------------------|------------------|---|--|
| Balanç a l'inici | 1.980.731 | 29.579 | (5.249) | 1.956.401 | (1.880.523) |
| Inclòs en pèrdues i guanys | | | | | |
| Cost dels serveis de l'exercici corrent | 1.829 | | | 1.829 | |
| Cost (ingrés) dels interessos | 44.163 | 2.084 | | 42.079 | (41.158) |
| Components del cost de la prestació definida reconegut en pèrdues i guanys | 45.992 | 2.084 | 0 | 43.908 | (41.158) |
| Revaloracions incloses en l'estat d'ingressos i despeses reconeguts | | | | | |
| (Guanys)/Pèrdues actuàries per hipòtesis financeres | 112.417 | (283) | (1.973) | 114.673 | (73.296) |
| Components del cost de la prestació definida reconegut en el Patrimoni Net | 112.417 | (283) | (1.973) | 114.673 | (73.296) |
| Altres | | | | | |
| Pagaments del Pla | (111.472) | (1.105) | | (110.367) | 110.367 |
| Liquidacions | (16.996) | (18.640) | | 1.644 | 330 |
| Transaccions | 91.342 | 63.712 | 7.222 | 20.408 | (58.647) |
| Total Altres | (37.126) | 43.967 | 7.222 | (88.315) | 52.050 |
| Balanç al tancament | 2.102.014 | 75.347 | 0 | 2.026.667 | (1.942.927) |

El 97% dels compromisos per retribucions postocupació en prestació definida estan coberts a través de contractes d'assegurances que instrumenten les obligacions. Com que la totalitat dels compromisos estan coberts a través de contractes d'assegurances, l'Entitat no s'exposa a riscos inusuals de mercat ni cal que apliqui tècniques de correlació d'actius-passius o permutes de longevitat. Al final de l'exercici el valor raonable dels contractes d'assegurances vinculats a pensions i el valor raonable dels actius afectes corresponen a pòlisses d'assegurança d'entitats del Grup i de la resta d'entitats, respectivament.

Una part del valor raonable dels contractes d'assegurança correspon a pòlisses d'assegurança contractades per la Comissió de Control del Fons de Pensions «Pensions Caixa 30», fons que instrumenta el Pla de Pensions d'Ocupació de CaixaBank. L'Entitat té responsabilitats sobre la governança del Pla i l'exerceix a través de la participació en la Comissió de Control d'aquest. Per als contractes d'assegurança que no són contractats pel Pla de Pensions, el prenedor és CaixaBank i la seva gestió es duu a terme a través de cadascuna de les entitats asseguradores.

Es considera que alguns dels contractes d'assegurances que instrumenten les obligacions no compleixen les condicions per ser actius afectes al Pla. El valor raonable dels contractes d'assegurança que no compleixen aquestes condicions està registrat a l'actiu del balanç a l'epígraf «Contractes d'assegurances vinculats a pensions».



Al final de l'exercici no es manté cap instrument financer propi transferible, immoble ocupat per l'Entitat o altres actius utilitzats per aquesta com a actiu afecte.

El valor de les obligacions de prestació definida s'ha determinat aplicant els criteris següents:

- S'ha utilitzat com a mètode de càlcul el «mètode de la unitat de crèdit projectada», que considera cada any de servei com a generador d'una unitat addicional de dret a les prestacions i valora cada unitat de forma separada.
- Les hipòtesis actuàries utilitzades són inesbiaixades i compatibles entre si. Les principals hipòtesis utilitzades en els càlculs han estat:

Hipòtesis actuàries

| | 2017 | 2016 |
|---------------------------------------|--|--|
| Tipus de descompte llarg termini (1) | 1,66% | 1,68% |
| Tipus de descompte curt termini (1) | 0,12% | 0,14% |
| Taules de mortalitat | PERM-F/2000-P | PERM-F/2000-P |
| Taxa anual de revisió de pensions (2) | 0%-2% | 0%-2% |
| IPC anual acumulatiu | 1,2% 2017, 1,8% 2018, 1,8% 2019 i següents | 1,5% 2017 i següents |
| Taxa de creixement dels salaris | 1,75% 2017; 2% 2018; IPC + 0,5% 2019 i següents | 1,75% 2017; 2% 2018; IPC + 0,5% 2019 i següents |

(1) Tipus resultant de la utilització d'una corba de tipus construïda a partir de bons corporatius d'alta qualitat creditícia, de la mateixa moneda i termini que els compromisos assumits.

(2) Depenent de cada compromís.

- L'edat estimada de jubilació per a cada treballador és la primera a la qual té dret a jubilar-se o la pactada, si escau.

Possibles canvis raonables al tancament de l'exercici en alguna de les principals hipòtesis, mantenint constants la resta d'hipòtesis, tindrien l'efecte següent sobre el valor de les obligacions al tancament de l'exercici:

2017

| | Obligacions per prestació definida | |
|--|------------------------------------|-----------|
| | Increment | Decrement |
| Taxa de descompte (0,5%) | (127.752) | 140.786 |
| Taxa anual de revisió de pensions (0,5%) | 107.388 | (97.324) |

Les modificacions en el valor de les obligacions presentades en l'anàlisi de sensibilitat per als exercicis 2017 i 2016 s'han obtingut utilitzant com a mètode de càlcul el «mètode de la unitat de crèdit projectada», que es correspon amb el mateix mètode utilitzat per calcular el valor de les obligacions de prestació definida. Per determinar l'anàlisi de sensibilitat s'ha procedit a replicar el càlcul del valor de les obligacions modificant la variable en qüestió i s'han mantingut constants la resta d'hipòtesis actuàries. Una limitació d'aquest mètode és que és improbable que el canvi d'una variable es produeixi de manera aïllada, atès que algunes de les variables podrien estar correlacionades.

No hi ha hagut cap canvi en els mètodes i hipòtesis utilitzats en la preparació de l'anàlisi de sensibilitat de l'exercici 2017 respecte a l'exercici anterior.



Per determinar el valor raonable dels contractes d'assegurances vinculats a pensions i el valor raonable dels actius afectes s'ha considerat el valor dels pagaments futurs assegurats descomptats al tipus de descompte, en estar casats els fluxos previstos de pagaments garantits per la companyia d'assegurances en la qual estan subscrietes les corresponents pòlisses als fluxos futurs previstos de les obligacions. Per aquest motiu, els possibles canvis raonables al tancament de l'exercici en la hipòtesi de la taxa de descompte tindrien el mateix efecte en el valor raonable dels contractes d'assegurances vinculats a pensions i el valor raonable dels actius afectes.

L'Entitat estima que les aportacions a plans postocupació de prestació definida per a l'exercici 2018 seran d'import similar a les de l'exercici 2017.

La durada mitjana ponderada de les obligacions per prestacions definides al tancament de l'exercici és de 12,2 anys. L'estimació del pagament de les diferents prestacions per compromisos postocupació per als vinents 10 anys és la següent:

Pagaments previstos per compromisos postocupació

| (Milers d'euros) | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023-2027 |
|---|---------|---------|---------|---------|---------|-----------|
| Pagaments estimats per compromisos postocupació | 160.316 | 152.647 | 145.569 | 137.867 | 129.504 | 567.913 |

21.2. Provisions per a altres retribucions als empleats a llarg termini i beneficis per terminació

CaixaBank té constituïts fons per a la cobertura dels compromisos dels seus programes de prejubilació. Els fons cobreixen els compromisos amb el personal prejubilat, tant en matèria de salaris com d'altres càrregues socials, des del moment de la prejubilació fins a la data de la jubilació efectiva. També hi ha constituïts fons per cobrir els compromisos adquirits amb el personal en situació de jubilació parcial, així com els premis d'antiguitat i altres compromisos amb el personal actiu.

El 17 de juliol de 2014 es va subscriure un nou Acord Laboral, pel qual CaixaBank podria dotar determinats imports en l'exercici 2014 per al Programa de desvinculacions incentivades. El cost associat a aquest Acord Laboral va pujar a 182 milions d'euros i ha estat destinat al personal nascut abans de l'1 de gener de 1958. Aquestes desvinculacions es van fer durant el 2015.

Durant el primer semestre de l'exercici 2015, es va assolir un acord laboral de reestructuració amb els representants sindicals, que preveia un ajust de la plantilla procedent de Barclays Bank i que va afectar 968 persones, de les 975 inicialment previstes en el pacte, mitjançant baixes d'adhesió voluntària, recol·locacions en empreses del grup, mobilitat interna i mesures d'extinció forçosa. El cost extraordinari de personal associat a aquesta reestructuració es va registrar en aquest Fons en l'exercici 2015 i va pujar a 187 milions d'euros.

El 29 de juny de 2015, CaixaBank i els representants sindicals van subscriure un nou acord laboral amb la voluntat d'establir mesures que permetessin reorganitzar i reequilibrar la distribució territorial de la plantilla, així com els seus costos. El pla va afectar 700 persones (baixes incentivades). El cost d'aquesta reestructuració va ser de 284 milions d'euros, import que es va registrar en aquest Fons en l'exercici 2015.

CaixaBank va signar el 16 d'abril de 2016 un pla de desvinculacions voluntàries incentivades. El pla, que anava dirigit a les persones nascudes amb anterioritat a l'1 de gener de 1959, va afectar 371 persones, amb un cost de 160 milions d'euros registrat en aquest epígraf.

El 29 de juliol de 2016, CaixaBank i els representants sindicals van signar un acord laboral amb l'objectiu d'optimitzar la distribució territorial de la plantilla. L'Acord va afectar 386 persones amb un cost de 121 milions d'euros.



En data 10 de gener de 2017 es va llançar un pla de desvinculacions voluntàries incentivades per al col·lectiu d'empleats nascuts entre l'1 de març de 1953 i el 31 de desembre de 1959. A aquest Pla es van adherir 350 persones amb un cost de 152 milions d'euros.

El 19 de maig de 2017, es va tancar un pla de desvinculacions voluntàries incentivades per al col·lectiu d'empleats nascuts abans de l'1 de gener de 1962. Es van adherir a aquest pla 610 persones, amb un cost de 303 milions d'euros.

A 31 de desembre de 2017 i 2016, el valor actual de les obligacions i el valor raonable dels contractes d'assegurances vinculats a pensions és el següent:

Valor actual de les obligacions i dels contractes d'assegurances vinculats a pensions

(Milers d'euros)

| | 31-12-2017 | 31-12-2016 |
|---|------------------|----------------|
| Valor actual de les obligacions | 1.222.557 | 972.301 |
| Amb el personal prejubilat | 730.876 | 411.852 |
| Indemnitzacions per cessament | 252.850 | 272.021 |
| Garanties complementàries programa jubilació parcial i convenis especials | 122.059 | 159.826 |
| Premis d'antiguitat i altres compromisos | 55.976 | 55.382 |
| Altres compromisos procedents de Banca Cívica i Banco de Valencia | | 9.304 |
| Altres compromisos procedents de Barclays Bank, SAU | 60.796 | 63.916 |
| Provisions – Fons per a pensions i obligacions similars | 1.222.557 | 972.301 |
| <i>Dels quals: contractes d'assegurances vinculats a pensions</i> | <i>125.270</i> | <i>163.504</i> |

Els contractes d'assegurances vinculats a pensions cobreixen les garanties complementàries del programa de jubilació parcial per un valor de 192 milers d'euros. La resta correspon a altres obligacions a llarg termini relacionats amb convenis especials associats a processos d'acomiadament col·lectiu.

A continuació es presenta la conciliació dels saldos inicials i finals del passiu (actiu) net per retribucions postocupació en prestació definida i dels contractes d'assegurança vinculada a pensions:

Conciliació de saldos de retribucions postocupació en prestació definida

(Milers d'euros)

| | (Actiu)/Passiu net per prestació definida | | Valor raonable dels contractes d'assegurança | |
|---|---|------------------|--|------------------|
| | 2017 | 2016 | 2017 | 2016 |
| Balanç a l'inici | 972.301 | 900.122 | (163.504) | (202.664) |
| Inclòs en pèrdues i guanys | | | | |
| Cost dels serveis de l'exercici corrent | (2.320) | | | |
| Cost per serveis passats | 471.420 | 286.387 | | |
| Cost (ingrés) dels interessos | 2.602 | 3.133 | (198) | (545) |
| Revaloracions (Guanys)/Pèrdues | (7.865) | (1.030) | 1.816 | 3.456 |
| Components del cost de la prestació definida reconegut en pèrdues i guanys | 463.837 | 288.490 | 1.618 | 2.911 |
| Altres | | | | |
| Aportacions al Pla | | | | |
| Pagaments del Pla | (213.187) | (209.586) | 28.704 | 30.979 |
| Transaccions | (394) | (6.725) | 7.912 | 5.270 |
| Total Altres | (213.581) | (216.311) | 36.616 | 36.249 |
| Balanç al tancament | 1.222.557 | 972.301 | (125.270) | (163.504) |



21.3. Provisions per a qüestions processals i litigis per impostos pendents

Provisions per a qüestions processals

CaixaBank i la resta de societats del Grup són objecte de demandes i, per tant, estan immerses en procediments judicials derivats del curs normal dels seus negocis, inclosos procediments derivats de l'activitat creditícia, les relacions laborals i altres qüestions comercials o fiscals.

En aquest context, cal considerar que el resultat dels procediments judicials és incert.

Amb la informació disponible, CaixaBank considera que, a 31 de desembre de 2017 i 2016, ha estimat de forma fiable les obligacions associades a cada procediment i ha reconegut, si s'escau, provisions adequades que cobreixen raonablement els passius que es puguin derivar, si escau, d'aquestes situacions fiscals i legals. Així mateix, considera que les responsabilitats que es puguin derivar d'aquests procediments no tindran, en conjunt, un efecte significatiu advers en els negocis, en la situació financera ni en els resultats de les operacions de CaixaBank.

Provisions per a impostos

A continuació, es mostra la composició de l'epígraf «Provisions – Litigis per impostos pendents» dels balanços a 31 de desembre de 2017 i 2016:

Detall de provisions de litigis per impostos pendents

(Milers d'euros)

| | 31-12-2017 | 31-12-2016 |
|---|----------------|----------------|
| Actes de la Inspecció de Tributs dels exercicis 2004 a 2006 (Nota 23) | 33.171 | 33.171 |
| Actes de la Inspecció de Tributs dels exercicis 2007 a 2009 (Nota 23) | 11.533 | 11.354 |
| Actes de la Inspecció de Tributs dels exercicis 2010 a 2012 (Nota 23) | 14.758 | |
| Impostos sobre Dipòsits | 53.083 | 116.131 |
| Altres | 119.590 | 126.035 |
| Total | 232.135 | 286.691 |

21.4. Provisió per compromisos i garanties concedits

En aquest capítol es registren les provisions per risc de crèdit de les garanties i compromisos contingents concedits detallats a la Nota 24.

21.5. Resta de provisions

La naturalesa de les provisions principals registrades a l'epígraf «Provisions – Resta de provisions» correspon a:

Menyscapes per acords no formalitzats i altres riscos

S'inclou en aquest apartat «Resta de provisions» l'estimació d'obligacions presents de les quals puguin derivar-se perjudicis patrimonials i l'ocurrència dels quals és probable. Atesa la naturalesa d'aquestes obligacions, el calendari esperat de sortides de recursos econòmics, en cas que es produeixi, és incert.

En aquest epígraf hi ha registrades les provisions derivades de l'eliminació de les clàusules terra que hi ha en determinades hipoteques del Grup. Durant els exercicis 2015 i 2016 el Grup va registrar un total de 625 milions d'euros (515 i 110 milions d'euros, respectivament) per cobrir el valor estimat dels desemborsaments que s'espera que es puguin derivar d'aquest procediment. Per a aquesta estimació, es va



prendre en consideració l'evolució del procés i la incertesa existent associada, i es va comptar amb el contrast d'un expert independent.

En l'exercici 2017, i seguint el que estableix el Reial Decret Llei 1/2017, de 20 de gener, de mesures urgents de protecció dels consumidors en matèria de clàusules terra, CaixaBank ha implementat el codi de bones pràctiques creant un departament o servei especialitzat que opera amb un procediment àgil en relació amb les reclamacions presentades en l'àmbit d'aquest Reial Decret Llei, de manera que es pugui atendre i donar resposta als seus clients en el termini establert de tres mesos. El procediment establert està en funcionament, es continuen revisant els expedients, comunicant-ne la resolució als clients i fent les devolucions que correspon. El total "Utilització del fons" inclou, entre altres, 241 milions d'euros de devolucions relacionades amb les reclamacions del Reial Decret Llei 1/2017.

Fons per a immobles adjudicats per empreses del Grup

En «Fons per a immobles adjudicats per empreses del grup» es registra la provisió associada als actius immobiliaris adquirits per la cancel·lació de les obligacions creditícies concretes amb CaixaBank. El fons es registra pel mateix import de la provisió que CaixaBank tenia constituïda per a la cobertura del risc d'insolvència de les operacions creditícies cancel·lades, i que queden disponibles per la diferència entre el valor d'adjudicació i el valor comptable net del crèdit, cosa que suposa el traspàs de fons de deteriorament de crèdits a aquest fons per a immobles. En l'exercici 2017, els imports traspassats a aquest fons van pujar a 281 milions d'euros. Aquests fons s'alliberen en el moment en què BuildingCenter s'adjudica els immobles i registra aquestes provisions en la seva comptabilitat individual. A 31 de desembre de 2017, queden pendents 8 milions d'euros, l'alliberament dels quals es produirà previsiblement en els propers mesos.



22. Patrimoni net

L'Estat total de canvis en el patrimoni net conté els moviments que hi ha hagut en el Patrimoni Net en els exercicis 2017 i 2016. Als apartats següents s'amplia i es comenta la informació més rellevant sobre determinades partides dels Fons Propis i els seus moviments més significatius.

22.1. Fons propis

Capital Social

A 31 de desembre de 2017, el capital social està representat per 5.981.438.031 accions totalment subscrietes i desemborsades. La totalitat de les accions són anotacions en compte, d'1 euro de valor nominal cadascuna. No hi ha hagut variacions en el capital social durant l'exercici 2017.

Les accions de CaixaBank estan admeses a cotització en les quatre Borses oficials espanyoles i cotitzen en el mercat continu dins de l'IBEX-35. A 29 de desembre de 2017 l'acció cotitzava a 3,889 euros (a 3,140 euros a 31 de desembre de 2016).

Guanyos acumulats, Reserves de revaloració i Altres reserves

A continuació es detalla la composició dels epígrafs «Guanyos acumulats», «Reserves de revaloració» i «Altres reserves» a 31 de desembre de 2017 i 2016:

Detall dels epígrafs «Guanyos acumulats» i «Altres reserves»

(Milers d'euros)

| | 31-12-2017 | 31-12-2016 |
|--|------------------|------------------|
| Reserva legal | 1.196.288 | 1.164.798 |
| Reserva indisponible finançament accions pròpies | 3.452 | 6.732 |
| Altres reserves indisponibles | 508.798 | 508.801 |
| Reserva lliure disposició | 1.225.291 | 836.820 |
| Total | 2.933.829 | 2.517.151 |

Reserva legal

D'acord amb el Text Refós de la Llei de Societats de Capital, les societats que obtinguin en l'exercici econòmic beneficis hauran de dotar el 10% d'aquest benefici a la reserva legal fins que aquesta arribi, com a mínim, al 20% del capital social. Mentre no superi el límit indicat, només es podrà destinar a la compensació de pèrdues en cas que no hi hagi altres reserves disponibles per a aquesta finalitat.

La reserva legal es podrà utilitzar per augmentar el capital social en la part del seu saldo que excedeixi el 10% de capital social ja augmentat.

En l'exercici 2017, aquesta reserva es va incrementar 31.490 milers d'euros com a conseqüència de l'aplicació del resultat de l'exercici 2016; així, la reserva legal està dotada en la seva totalitat, al 20% del capital social.



Reserves indisponibles

Les reserves indisponibles a 31 de desembre de 2017 inclouen 3.452 milers d'euros que corresponen principalment al finançament a clients per a l'adquisició d'accions i 508.736 milers d'euros per amortització del fons de comerç de Morgan Stanley, Bankpime i Banca Cívica.

Altres instruments de patrimoni net

Inclou l'import meritat del valor de les accions no lliurades corresponents als programes de retribució variable basat en accions, que puja a 10.054 milers d'euros a 31 de desembre de 2017 (7.499 milers d'euros a 31 de desembre de 2016) (vegeu Nota 32).

Valors Propis

El moviment registrat a la cartera d'accions pròpies durant els exercicis 2017 i 2016 és el següent:

Moviment d'autocartera – 2017

(Milers d'euros)

| | 2016 | Adquisicions i altres | Alienacions i altres | 2017 |
|--------------------------|-----------|--------------------------|-------------------------|-----------|
| Nombre d'accions pròpies | 4.296.217 | 10.430 | (786.255) | 3.520.392 |
| % del capital social (*) | 0,072% | 0,000% | (0,013%) | 0,059% |
| Cost/Venda | 14.241 | 40 | (2.662) | 11.619 |

(*) Percentatge calculat sobre el nombre d'accions totals de CaixaBank a 31 de desembre de 2017.

Moviment d'autocartera – 2016

(Milers d'euros)

| | 2015 | Adquisicions i altres | Alienacions i altres | 2016 |
|--------------------------|-----------|--------------------------|-------------------------|-----------|
| Nombre d'accions pròpies | 5.150.471 | 584.939.826 | (585.794.080) | 4.296.217 |
| % del capital social (*) | 0,087% | 9,779% | (9,794%) | 0,072% |
| Cost/Venda | 19.713 | 2.008.557 | (2.014.029) | 14.241 |

(*) Percentatge calculat sobre el nombre d'accions totals de CaixaBank a 31 de desembre 2016.

A més, a 31 de desembre de 2017 i 2016, el nombre d'accions pròpies acceptades en concepte de garantia de finançaments concedides pel Grup i les accions pròpies propietat de tercers però gestionades per alguna societat del Grup eren les següents:

Cartera d'accions pròpies acceptades en concepte de garantia i en propietat de tercers gestionades

(milers d'accions / milers d'euros)

| | Cartera d'accions pròpies acceptades en concepte de garantia | | Cartera d'accions pròpies propietat de tercers gestionades pel Grup | |
|--------------------------|---|------------|--|------------|
| | 31-12-2017 | 31-12-2016 | 31-12-2017 | 31-12-2016 |
| Nombre d'accions pròpies | 11.807 | 16.179 | 12.088 | 24.041 |
| % del capital social (*) | 0,197% | 0,270% | 0,202% | 0,402% |
| Valor nominal | 11.807 | 16.179 | 12.088 | 24.041 |

Els resultats nets obtinguts per les operacions amb l'autocartera en l'exercici 2017 han estat plusvàlues de 34 milers d'euros i s'han registrat en «Altres Reserves – Reserves de lliure disposició».



22.2. Un altre resultat global acumulat

El saldo, a 31 de desembre de 2017, dels ajustos per valoració que corresponen, principalment, a actius financers disponibles per a la venda d'instruments de patrimoni, estan compostos principalment pels ajustos valoratius de Repsol, SA, previs a la seva classificació com a entitat associada, i Telefónica, SA. Les plusvàlues procedents de valors representatius de deute corresponen bàsicament a valors de Deute Públic Espanyol.

A continuació es presenta el moviment del saldo de l'epígraf «Un altre resultat global acumulat – Elements que es poden reclassificar en resultats» en els exercicis 2017 i 2016:

31-12-2017

(Milers d'euros)

| | Saldo 31-12-2016 | Imports transferits al compte de resultats (després d'impostos) | Imports transferits a Reserves | Passius/ Actius fiscals diferits | Plusvàlues i minusvàlues per valoració (abans d'impostos) | Saldo 31-12-2017 |
|--|---------------------|--|--------------------------------------|---|--|---------------------|
| Conversió de divises | 1.416 | 0 | 0 | 27 | (2.713) | (1.270) |
| Cobertures de fluxos d'efectiu | 25.880 | (42.326) | 0 | (11.488) | 44.591 | 16.657 |
| Actius financers disponibles per a la venda | 133.676 | 102.199 | 0 | 65.267 | (291.564) | 9.578 |
| Instruments de deute | 445.998 | 10.971 | 0 | 26.299 | (87.664) | 395.604 |
| Instruments de patrimoni | (312.322) | 91.228 | 0 | 38.968 | (203.900) | (386.026) |
| Guany (Pèrdua) actuarial en plans de pensions (Nota 21) | 0 | 0 | 55.933 | 0 | (55.933) | 0 |
| Total | 160.972 | 59.873 | 55.933 | 53.806 | (305.619) | 24.965 |

31-12-2016

(Milers d'euros)

| | Saldo 31-12-2015 | Imports transferits al compte de resultats (després d'impostos) | Imports transferits a Reserves | Passius/ Actius fiscals diferits | Plusvàlues i minusvàlues per valoració (abans d'impostos) | Saldo 31-12-2016 |
|--|---------------------|--|--------------------------------------|---|--|---------------------|
| Conversió de divises | 517 | 0 | 0 | (386) | 1.285 | 1.416 |
| Cobertures de fluxos d'efectiu | 87.259 | (17.229) | 0 | 25.471 | (69.621) | 25.880 |
| Actius financers disponibles per a la venda | 886.654 | (439.220) | 0 | (29.316) | (284.442) | 133.676 |
| Instruments de deute | 715.252 | (365.366) | 0 | (41.190) | 137.302 | 445.998 |
| Instruments de patrimoni | 171.402 | (73.854) | 0 | 11.874 | (421.744) | (312.322) |
| Guany (Pèrdua) actuarial en plans de pensions (Nota 21) | 0 | 0 | 27.151 | 0 | (27.151) | 0 |
| Total | 974.430 | (456.449) | 27.151 | (4.231) | (379.929) | 160.972 |



23. Situació fiscal

Consolidació fiscal

D'acord amb la legislació fiscal vigent, el grup de consolidació fiscal inclou CaixaBank, com a societat dominant, i aquelles entitats espanyoles que compleixen els requisits exigits a l'efecte per la normativa reguladora com a dependents. La resta d'entitats del Grup presentaran les seves declaracions d'acord amb la normativa fiscal que sigui aplicable.

Així mateix, CaixaBank i algunes de les seves entitats dependents formen part del Grup de Consolidació Fiscal de l'Impost sobre el Valor Afegit (IVA) des de l'exercici 2008; i CaixaBank és l'entitat dominant des de l'1 de gener de 2016.

Exercicis subjectes a inspecció fiscal

Durant aquest exercici, les actuacions de comprovació dels exercicis 2010 a 2012 han finalitzat sense impacte rellevant. Les actes de conformitat i les actes de disconformitat, que estan pendents de resolució, estan degudament proveïdes per un import de 14.758 milers d'euros.

A més, els principals procediments tributaris que, al tancament d'aquest exercici, estan en curs són els següents:

- Durant l'exercici 2011, la Inspecció de Tributs va iniciar la comprovació de "la Caixa" en relació amb els exercicis 2007 a 2009 per als principals impostos aplicables. Les actuacions de comprovació van finalitzar en l'exercici 2013 amb la incoació d'actes que corresponen en bona part a diferències temporànies derivades de les divergències entre les normes comptables i les fiscals.

Les actes de disconformitat estan degudament proveïdes per un import d'11.533 milers d'euros (vegeu Nota 21.3) i recorregudes en les instàncies següents:

- Les actes relatives a l'Impost sobre Societats estan pendents de resolució per part de l'Audiència Nacional.
- Durant l'exercici 2017, l'Audiència Nacional ha dictat una sentència parcialment estimatòria en relació amb els recursos interposats contra les actes de l'Impost sobre Valor Afegit que s'ha recorregut davant el Tribunal Suprem.
- Durant l'exercici 2008, la Inspecció de Tributs va iniciar la comprovació de "la Caixa" en relació amb els exercicis 2004 a 2006 per als principals impostos aplicables. Les actuacions de comprovació van finalitzar l'exercici 2010 amb la incoació d'actes que corresponen en bona part a diferències temporànies derivades de les divergències entre les normes comptables i les fiscals.

L'Entitat té constituïdes provisions per 33.171 milers d'euros per cobrir els riscos màxims que es puguin derivar de les actes signades en disconformitat relatives a l'Impost sobre Societats i a l'Impost sobre el Valor Afegit (vegeu Nota 21.3). Durant l'exercici 2017, l'Audiència Nacional ha dictat Sentències parcialment estimatòries que s'han recorregut davant el Tribunal Suprem.

D'acord amb això, CaixaBank té oberts a Inspecció els exercicis 2013 i següents dels principals impostos que li són aplicables. Així mateix, i en la seva condició d'entitat successora de Banca Cívica i les Caixes que prèviament van aportar el seu patrimoni afecte a l'activitat financera a favor de Banca Cívica, i de Banco de Valencia i Barclays Bank, tenen oberts a inspecció els exercicis 2010 i següents pels principals impostos que els són aplicables.



Com a conseqüència de les diferents interpretacions possibles que puguin donar-se a la normativa fiscal aplicable a les operacions efectuades per entitats financeres, hi poden haver determinats passius fiscals de caràcter contingent que no són susceptibles de quantificació objectiva. La Direcció de l'Entitat estima que les provisions del capítol «Provisions – Qüestions processals i litigis per impostos pendents» dels balanços són suficients per cobrir els passius contingents esmentats.

Operacions sotmeses a règim fiscal especial

D'acord amb el que estableix l'article 86 de la Llei 27/2014, de 27 de novembre, de l'Impost sobre Societats, no s'han efectuat operacions durant l'exercici 2017 per CaixaBank a l'empara del règim fiscal especial del Capítol VII del Títol VII de la Llei de l'Impost sobre Societats.

La informació relativa a operacions sotmeses al règim fiscal especial d'exercicis anteriors consta a les notes fiscals dels comptes anuals de CaixaBank, Banco de Valencia, Banca Cívica i Barclays Bank d'exercicis anteriors.

Deducció per reinversió de beneficis extraordinaris

A l'Annex 4 s'indiquen les principals magnituds, d'acord amb l'article 42 del Text Refós de la Llei de l'Impost sobre Societats aprovat pel Reial Decret Legislatiu 4/2004, de 5 de març, i la Disposició transitòria vint-i-quatre de la Llei 27/2014, de l'Impost sobre Societats.

Revaloracions comptables

D'acord amb el que assenyalava la disposició transitòria primera de la Circular 4/2004 del Banc d'Espanya, que dona l'opció de registrar com a cost dels actius materials de lliure disposició el seu valor raonable a 1 de gener de 2004, "la Caixa" i les entitats de crèdit que han estat absorbides per CaixaBank s'hi van acollir i van actualitzar el valor dels immobles d'ús propi prenent com a base les taxacions efectuades per taxadors autoritzats pel Banc d'Espanya.

Deterioraments en societats participades

Durant l'exercici 2013 es va produir una modificació normativa que derogava l'article 12.3 del text refós de la Llei de l'Impost sobre Societats, i que impedia a partir de l'1 de gener de 2013 la deduïbilitat fiscal dels deterioraments en societats participades.

Adicionalment, es va establir un règim transitori per a la recuperació dels deterioraments que havien estat fiscalment deduïbles fins al 31 de desembre de 2012 que ha estat modificat pel Reial Decret Llei 3/2016.



En aquest sentit, a continuació s'inclou la informació relativa al saldo de les correccions de valor pendents d'integrar de les entitats qualificades com a grup, inversions en negocis conjunts i associades a 31 de desembre de 2015, així com les recuperacions efectuades durant l'exercici 2016 en aplicació del règim transitori esmentat.

Deduccions per deterioraments en societats participades

(Milers d'euros)

| | Quantitats deduïdes en períodes impositius anteriors pendents d'integrar a 31-12-2015 | Quantitats integrades el 2016 | Quantitats deduïdes en períodes impositius anteriors pendents d'integrar a 31-12-2016 (3) |
|--------------------------------------|---|-------------------------------|---|
| BuildingCenter, SA (1) | 1.074.904 | (214.980) | 859.924 |
| Caixa Capital Biomed, SA | 1.840 | (368) | 1.472 |
| Caixa Capital Tic, SA | 737 | (737) | 0 |
| Caixa Capital Fondos (2) | 3.199 | (640) | 2.559 |
| Céleris | 5.038 | (1.008) | 4.030 |
| Credifimo, EFC, SAU (2) | 173.376 | (34.675) | 138.701 |
| Hiscan Patrimonio (2) | 13.561 | (2.713) | 10.848 |
| Inversiones Valencia, SCR (1) | 14.533 | (2.907) | 11.626 |
| Ircio Inversiones, SL | 236 | (47) | 189 |
| Promociones al Desarrollo Bumari, SL | 661 | (661) | 0 |
| Puerto Triana (1) | 32.741 | (6.548) | 26.193 |
| Saldañuela Residencial SL | 28.126 | (28.126) | 0 |
| Sercapgu (2) | 2.926 | (585) | 2.341 |
| TUBESPA (2) | 5.802 | (1.160) | 4.642 |
| Uesmadera, SA | 4.355 | (4.355) | 0 |
| Total | 1.362.035 | (299.510) | 1.062.525 |

(1) Deteriorament eliminat en consolidació.

(2) Deteriorament parcialment eliminat en consolidació.

(3) Del total dels deterioraments informats en aquesta columna, hi ha 954.546 milers d'euros eliminats en el grup de consolidació fiscal.



Conciliació dels resultats comptable i fiscal

A continuació es presenta una conciliació entre la despesa per Impost sobre Societats comptabilitzada en el compte de resultats dels exercicis 2017 i 2016 i el resultat abans d'impostos dels exercicis esmentats aplicant-hi el tipus impositiu vigent a Espanya:

Conciliació dels resultats comptable i fiscal

(Milers d'euros)

| | 2017 | 2016 |
|---|--------------------|--------------------|
| Resultat abans d'impostos (1) | 1.568.353 | 2.224.037 |
| Augments / disminucions per diferències permanents | (1.115.555) | (632.955) |
| Diferència cost comptable i fiscal de les accions transmeses | 408 | 142.270 |
| Dividends i plusvàlues sense tributació (exempts, rebaixats de cost...) | (944.723) | (1.947.129) |
| Imputacions AIE | 5.182 | 2.822 |
| Correccions valoratives per deteriorament filials | (432.305) | 704.716 |
| Despeses reconegudes en comptes de reserves | (37.313) | (100) |
| Amortització comptable fons de comerç | 204.800 | 204.800 |
| Altres increments | 104.811 | 489.802 |
| Altres disminucions | (16.415) | (230.136) |
| Resultat comptable ajustat | 452.798 | 1.591.082 |
| Quota (base imposable * 30%) | (135.839) | (477.324) |
| Deduccions i bonificacions: | 1.032 | 651 |
| Deducció doble imposició (dividends i plusvàlues) | 1.032 | 651 |
| Altres deduccions i bonificacions | | |
| Quota de l'Impost sobre Societats de l'exercici | (134.807) | (476.673) |
| Ajustos d'impostos | 7.273 | (46.729) |
| Ajustos d'impostos despeses reconegudes en comptes de reserves | (11.194) | (30) |
| Ajustos d'impostos reforma Reial Decret Llei 3/16 | | (664.513) |
| Altres impostos | (1.494) | (1.015) |
| IMPOST SOBRE BENEFICIS (2) | (140.222) | (1.188.960) |
| Resultat després d'impostos (1) + (2) | 1.428.131 | 1.035.077 |



A continuació es presenta la conciliació entre el resultat comptable abans d'impostos dels exercicis 2017 i 2016 i la base imposable d'aquests exercicis:

Exercici 2017

(Milers d'euros)

| | Augments | Disminucions | Imports |
|---|-----------|--------------|------------------|
| Resultat comptable del període (abans d'impostos) | | | 1.568.353 |
| Diferències permanents | | | |
| Diferència cost comptable i fiscal de les accions transmeses | 469 | (61) | 408 |
| Dividends i plusvàlues sense tributació (exempts, rebaixats de cost...) | | (944.723) | (944.723) |
| Imputacions AIE | 5.182 | | 5.182 |
| Correccions valoratives per deteriorament filials | 454.250 | (886.555) | (432.305) |
| Amortització comptable del fons de comerç | 204.800 | | 204.800 |
| Despeses reconegudes en comptes de reserves (Nota1) | | (37.313) | (37.313) |
| Altres | 104.811 | (16.415) | 88.396 |
| Diferències temporals | | | |
| Aportacions a plans de pensions i fons prejubilacions | | (48.911) | (48.911) |
| Provisió per a insolvències | | (141.057) | (141.057) |
| Provisió per a immobles adjudicats | 953 | (37.351) | (36.398) |
| Integració Banca Cívica | 128.081 | (26.069) | 102.012 |
| Integració Banco de Valencia | 12.974 | (24.408) | (11.434) |
| Integració Barclays Bank | 16.308 | (3.276) | 13.032 |
| Provisions no deduïbles | 1.246.962 | (963.967) | 282.995 |
| Diferència cost comptable i fiscal de les accions transmeses | | (15.210) | (15.210) |
| Correccions valoratives per deteriorament filials | 155.289 | (72) | 155.217 |
| Amortització comptable no deduïble | 167 | (18.442) | (18.275) |
| Integració revaloracions immobles Circular 4/2004 | 20.603 | | 20.603 |
| Amortització comptable del fons de comerç | 36.174 | (18.087) | 18.087 |
| Altres | 175.445 | (186.527) | (11.082) |
| Base imposable (resultat fiscal) | | | 762.377 |



Exercici 2016

(Milers d'euros)

| | Augments | Disminucions | Imports |
|---|----------|--------------|------------------|
| Resultat comptable del període (abans d'impostos) | | | 2.224.037 |
| Diferències permanents | | | |
| Diferència cost comptable i fiscal de les accions transmeses | 149.748 | (7.478) | 142.270 |
| Dividends i plusvàlues sense tributació (exempts, rebaixats de cost...) | | (1.947.129) | (1.947.129) |
| Imputacions AIE | 2.822 | | 2.822 |
| Correccions valoratives per deteriorament filials | 709.935 | (5.219) | 704.716 |
| Despeses reconegudes en comptes de reserves | 204.800 | | 204.800 |
| Amortització comptable del fons de comerç | | (100) | (100) |
| Altres | 489.802 | (230.136) | 259.666 |
| Diferències temporals | | | |
| Aportacions a plans de pensions i fons prejubilacions | 1.219 | (94.151) | (92.932) |
| Provisió per a insolvències | 357.001 | (712.153) | (355.152) |
| Provisió per a immobles adjudicats | 8.950 | (93.301) | (84.351) |
| Integració Banca Cívica | 147.430 | (11.300) | 136.130 |
| Integració Banco de Valencia | 26.424 | (27.038) | (614) |
| Integració Barclays Bank | 48.705 | (9.054) | 39.651 |
| Provisions no deduïbles | 273.106 | (336.487) | (63.381) |
| Diferència cost comptable i fiscal de les accions transmeses | 903 | (56.215) | (55.312) |
| Correccions valoratives per deteriorament filials | 156.938 | (71.899) | 85.039 |
| Amortització comptable no deduïble | 20.210 | (33.466) | (13.256) |
| Integració revaloracions immobles Circular 4/2004 | 27.803 | | 27.803 |
| Eliminacions per operacions intragrup | 2.880 | (11.476) | (8.596) |
| Amortització comptable del fons de comerç | 36.174 | (18.087) | 18.087 |
| Altres | 46.348 | (65.309) | (18.961) |
| Base imposable (resultat fiscal) | | | 1.205.237 |

Els ingressos i les despeses de CaixaBank tributen, pràcticament en la seva totalitat, al tipus general del 30% en l'Impost sobre Societats. No obstant això, es registren ingressos en el compte de pèrdues i guanys que estan exempts de tributació per a CaixaBank perquè ja han tributat en origen. Entre aquests destaquen els dividendes meritats de les participades.

Impostos repercutits en el patrimoni net

Independentment dels impostos sobre beneficis repercutits en el compte de pèrdues i guanys, durant els exercicis 2017 i 2016, CaixaBank ha registrat en el seu patrimoni net determinats ajustos per valoració pel seu import net de l'efecte fiscal, i addicionalment ha registrat aquest efecte com a actius o passius fiscals diferits (vegeu Nota 22.2).



Actius/Passius per impostos diferits

Segons la normativa fiscal vigent, durant els exercicis 2017 i 2016 hi ha determinades diferències temporàries que s'han de tenir en compte a l'hora de quantificar la corresponent despesa d'impost sobre beneficis. Els orígens i moviment dels actius/passius per impostos diferits registrats en el balanç a 31 de desembre de 2017 i 2016 són els següents:

Actius per impostos diferits

(Milers d'euros)

| | 31-12-2016 | Regularitzacions | Altes per moviments de l'exercici | Baixes per moviments de l'exercici | 31-12-2017 |
|--|------------------|------------------|-----------------------------------|------------------------------------|------------------|
| Aportacions a plans de pensions (Nota 2.8) | 470.808 | 32.227 | | | 503.035 |
| Provisió per a insolvències | 4.031.168 | 75.549 | | (42.317) | 4.064.400 |
| Fons per a compromisos per prejubilacions (Nota 21) | 42.510 | (372) | | (14.673) | 27.465 |
| Provisió d'immobles adjudicats | 249.710 | 25.305 | 286 | (11.205) | 264.096 |
| Comissions d'obertura d'inversions creditícies | 10.744 | (2.119) | | (222) | 8.403 |
| Actius fiscals per ajustos de valoració al patrimoni net | 30.048 | | 23.990 | | 54.038 |
| Bases imposables negatives | 662.440 | 348.414 | | (2.288) | 1.008.566 |
| Deduccions pendents d'aplicació | 993.326 | (41.189) | 5.526 | | 957.663 |
| Integració Banca Cívica (1) | 7.869 | | | (7.821) | 48 |
| Integració Banca de Valencia (2) | 36.859 | | | (7.322) | 29.537 |
| Integració Barclays Bank (3) | 5.364 | | | (983) | 4.381 |
| Altres (4) | 780.182 | 73.144 | 487.515 | (370.443) | 970.398 |
| Total | 7.321.028 | 510.959 | 517.317 | (457.274) | 7.892.030 |

(1) Inclou els Actius fiscals diferits derivats dels ajustos a valor raonable negatius sobre els actius i passius de Banca Cívica, excepte el derivat d'ajustos de Participades.

(2) Inclou els Actius fiscals diferits derivats dels ajustos a valor raonable negatius sobre els actius i passius de Banco de Valencia, excepte el derivat de l'ajust per Préstecs i partides a cobrar i de Participades.

(3) Inclou els Actius fiscals diferits derivats dels ajustos a valor raonable negatius sobre els actius i passius de Barclays Bank, excepte el derivat de l'ajust per Préstecs i partides a cobrar i de Participades.

(4) Inclou, entre d'altres, els actius fiscals diferits procedents de pèrdues per deteriorament de participacions, eliminacions per operacions intragrup, els corresponents als diferents fons de provisió constituïts i altres ajustos per diferències entre la normativa comptable i fiscal.

CaixaBank no té actius fiscals rellevants no reconeguts en balanç.

L'import d'actius fiscals diferits monetitzables estimats d'acord amb el Reial Decret Llei 14/2013, de 29 de novembre, és de 4.859 milions d'euros.

L'Entitat efectua, amb caràcter semestral, una anàlisi del valor recuperable de tots els actius fiscals registrats en el balanç, monetitzables o no.

Per fer-ho, s'ha desenvolupat un model dinàmic que analitza la recuperabilitat dels actius fiscals registrats comptablement i dels que es generin en exercicis posteriors fins a la data d'abast del model. El model té com a finalitat verificar que el Grup pot compensar amb futurs beneficis tributables totes les bases imposables negatives, deduccions i altres actius fiscals registrats en el balanç i, addicionalment, la millor estimació dels nous actius fiscals que es puguin generar en el futur.



El model té com a estimacions més rellevants les següents:

- a) El resultat previst per a cadascun dels exercicis inclosos en l'abast del model. Les estimacions són coherents amb els diferents informes utilitzats per l'Entitat per a la seva gestió interna i per a informació de caràcter supervisor; s'hi incorporen alguns detalls de la seva composició.
- b) La reversibilitat dels principals actius fiscals registrats en el balanç.

La informació utilitzada en el model té la condició de rellevant i estratègica per a l'Entitat.

El model s'actualitza semestralment amb la informació facilitada per les diverses àrees de l'Entitat i posteriorment un expert fiscal independent contractat per CaixaBank revisa i valida la raonabilitat de les hipòtesis de treball, de naturalesa fiscal, que s'hi utilitzen.

A 31 de desembre de 2017, a la vista del resultat del model i dels exercicis de *back test* efectuats, s'estima que el Grup té prou opcions per recuperar els actius per impostos diferits.

En els actuals entorns de tipus d'interès, el valor nominal dels actius fiscals diferits no difereix significativament del seu valor actual.

El detall dels Passius per impostos diferits és el següent:

Passius per impostos diferits

(Milers d'euros)

| | 31-12-2016 | Regularitzacions | Altes per moviments de l'exercici | Baixes per moviments de l'exercici | 31-12-2017 |
|--|----------------|------------------|-----------------------------------|------------------------------------|----------------|
| Actualització d'immobles per primera aplicació CBE 4/2004 | 242.038 | (89) | | (6.181) | 235.768 |
| Ajustos valoració actius classificats «disponibles per a la venda» | 209.177 | | | (28.139) | 181.038 |
| Integració Banca Cívica (1) | 257.112 | 9.023 | | (38.424) | 227.711 |
| Integració Banco de Valencia (2) | 12.200 | | | (3.892) | 8.308 |
| Integració Barclays Bank (3) | 17.401 | | | (4.892) | 12.509 |
| Altres | 98.244 | (205) | 8.253 | (14.923) | 91.369 |
| Total | 836.172 | 8.729 | 8.253 | (96.451) | 756.703 |

(1) Inclou els passius fiscals diferits derivats dels ajustos a valor raonable positius sobre els actius i passius de Banca Cívica.

(2) Inclou els passius fiscals diferits derivats dels ajustos a valor raonable positius sobre els actius i passius de Banco de Valencia.

(3) Inclou els passius fiscals diferits derivats dels ajustos a valor raonable positius sobre els actius i passius de Barclays Bank.



24. Garanties i compromisos contingents concedits

A continuació es detalla la composició del capítol «Garanties i compromisos contingents concedits», inclòs a la promemòria dels balanços a 31 de desembre de 2017 i 2016:

Exposicions fora de balanç

(Milers d'euros)

| | 31-12-2017 | 31-12-2016 |
|--|-------------------|-------------------|
| Garanties financeres concedides | 5.095.290 | 3.854.302 |
| <i>De les quals: classificats com a dubtosos</i> | 151.562 | 138.807 |
| <i>Import registrat en el passiu del balanç</i> | 72.932 | 60.361 |
| Compromisos de préstec concedits | 52.232.410 | 50.586.045 |
| <i>Dels quals: classificats com a dubtosos</i> | 387.807 | 321.693 |
| <i>Import registrat en el passiu del balanç</i> | 42.845 | 23.778 |
| Altres compromisos concedits | 18.832.401 | 19.521.003 |
| <i>Dels quals: Riscos contingents dubtosos</i> | 293.110 | 263.384 |
| <i>Import registrat en el passiu del balanç</i> | 146.171 | 135.895 |
| Total | 76.160.101 | 73.961.350 |

A continuació es detalla la composició del capítol «Compromisos de préstec concedits», inclòs a la promemòria dels balanços a 31 de desembre de 2017 i 2016:

Compromisos de préstecs concedits

(Milers d'euros)

| | 31-12-2017 | | 31-12-2016 | |
|---|-------------------|--------------------|-------------------|--------------------|
| | Disponible | Límits | Disponible | Límits |
| Disponible per tercers | 52.232.410 | 105.627.810 | 50.586.045 | 108.211.577 |
| Entitats de crèdit | 67.960 | 67.960 | 85.827 | 85.827 |
| Administracions públiques | 1.813.647 | 2.344.208 | 1.533.941 | 2.096.039 |
| Altres sectors | 50.350.803 | 103.215.642 | 48.966.277 | 106.029.711 |
| <i>Dels quals: de disponibilitat condicionada</i> | 3.789.522 | | 2.897.864 | |
| Total | 52.232.410 | 105.627.810 | 50.586.045 | 108.211.577 |

Els fons de provisió referits a riscos i compromisos contingents estan registrats a l'epígraf «Provisions» dels balanços (vegeu Nota 21).

A continuació es detallen els terminis de venciments contractuals dels saldos dels compromisos de préstec concedits vigents a 31 de desembre de 2017:

Terminis dels venciments contractuals

(Milers d'euros)

| | <1 mes | 1-3 mesos | 3-12 mesos | 1 - 5 anys | >5 anys | Total |
|----------------------------------|---------|-----------|------------|------------|------------|------------|
| Compromisos de préstec concedits | 770.102 | 2.053.701 | 7.470.856 | 10.651.491 | 31.286.260 | 52.232.410 |



La Societat només haurà de satisfer l'import dels riscos contingents si la contrapart avalada incompleix les obligacions, en el moment de l'incompliment. CaixaBank estima que la majoria d'aquests riscos arribaran al seu venciment sense que s'hagin satisfet.

Amb relació als compromisos contingents, CaixaBank té el compromís de proveir de fons clients per disponibles en línies de crèdit i altres compromisos, en el moment en què li ho sol·licitin i subjecte al compliment de determinades condicions per les contraparts. S'estima que no tots els disponibles seran utilitzats pels clients i que una part important d'aquests venceran abans de la seva disposició, o bé perquè no els sol·licitaran els clients o bé perquè no es compliran les condicions necessàries per a la disposició.



25. Altra informació significativa

25.1. Operacions a compte de tercers

A continuació es presenta el detall dels recursos fora de balanç a compte de tercers:

| (Milers d'euros) | 31-12-2017 | 31-12-2016 |
|-----------------------------------|--------------------|--------------------|
| Actius sota gestió | 137.984.319 | 122.203.815 |
| Fons d'inversió, carteres i SICAV | 61.077.469 | 56.673.671 |
| Plans de pensions | 26.941.472 | 25.215.588 |
| Assegurances | 49.965.378 | 40.314.556 |
| Altres (*) | 3.153.540 | 4.835.227 |
| Total | 141.137.859 | 127.039.042 |

(*) Inclou, entre d'altres, recursos transitoris associats a transferències i recaptació, així com altres recursos distribuïts per CaixaBank.

25.2. Actius financers transferits

CaixaBank ha transformat part de la seva cartera de préstecs i crèdits homogenis en títols de renda fixa a través de la transferència dels actius a diferents fons de titulització creats amb aquesta finalitat, els participants dels quals assumeixen els riscos inherents a les operacions titulitzades. D'acord amb el que regula la normativa vigent, les titulitzacions en què no s'hagi produït una transferència substancial del risc no es podran donar de baixa del balanç. Malgrat això, la disposició transitòria primera de la Circular 4/2004 del Banc d'Espanya indica que no cal modificar el registre de les titulitzacions que, en data anterior a l'1 de gener de 2004 i en aplicació de la normativa anterior, s'havien donat de baixa del balanç.

Respecte a les titulitzacions efectuades amb posterioritat a l'1 de gener de 2004 de les quals no s'ha transferit de manera significativa el risc i que, per tant, no s'han donat de baixa de l'actiu, la Circular 4/2004 del Banc d'Espanya indica que s'ha de registrar un passiu pel mateix import, que consta a l'epígraf «Passius financers a cost amortitzat – Dipòsits de la clientela» dels balanços. Els bons de titulització d'aquestes emissions que han estat adquirits per CaixaBank estan registrats en aquest mateix epígraf del passiu dels balanços, rebaixant els saldos generats amb la mobilització dels crèdits (vegeu Nota 20.2).



A continuació consta el valor en llibres dels actius financers que s'han transferit, principalment fons de titulització, i que no s'han donat de baixa, així com els passius financers constituïts a 31 de desembre de 2017 i 2016:

31-12-2017

(Milers d'euros)

| | Valor en llibres actius transferits (*) | Valor en llibres dels passius associats | Valor raonable actius transferits | Valor raonable dels passius associats |
|----------------------------------|---|---|--------------------------------------|---|
| Fons de titulització | | | | |
| AyT Génova Hipotecario II, FTH | 114.514 | 114.560 | 124.219 | 124.219 |
| AyT Génova Hipotecario III, FTH | 126.872 | 126.873 | 137.626 | 137.626 |
| AyT Génova Hipotecario IV, FTH | 146.455 | 146.494 | 158.874 | 158.874 |
| Valencia Hipotecaria 1, FTA | 49.570 | 49.578 | 53.755 | 53.755 |
| AyT Hipotecario Mixto II, FTA | 791 | 791 | 381 | 381 |
| TDA 22 Mixto, FTH | 34.191 | 34.375 | 37.091 | 37.091 |
| AyT Hipotecario Mixto IV, FTA | 39.286 | 39.286 | 42.613 | 42.613 |
| AyT Génova Hipotecario VI, FTH | 165.877 | 166.041 | 179.952 | 179.952 |
| FonCaixa FTGENCAT 3, FTA | 62.106 | 62.344 | 67.292 | 67.292 |
| AyT Génova Hipotecario VII, FTH | 389.465 | 389.673 | 422.496 | 422.496 |
| Valencia Hipotecario 2, FTH | 185.292 | 185.927 | 200.984 | 200.984 |
| AyT Génova Hipotecario VIII, FTH | 567.691 | 567.915 | 615.824 | 615.824 |
| FonCaixa FTGENCAT 4, FTA | 85.921 | 86.424 | 93.116 | 93.116 |
| AyT Hipotecario Mixto V, FTA | 82.094 | 82.107 | 89.045 | 89.045 |
| Valencia Hipotecaria 3, FTA | 260.470 | 261.828 | 282.559 | 282.559 |
| AyT Génova Hipotecario IX, FTH | 357.071 | 357.312 | 387.358 | 387.358 |
| AyT Génova Hipotecario X, FTH | 400.716 | 401.129 | 434.720 | 434.720 |
| FonCaixa FTGENCAT 5, FTA | 240.070 | 243.422 | 260.345 | 260.345 |
| AyT Génova Hipotecario XI, FTH | 478.525 | 479.334 | 519.161 | 519.161 |
| FonCaixa FTGENCAT 6, FTA | 177.022 | 178.715 | 191.919 | 191.919 |
| AyT Génova Hipotecario XII, FTH | 344.101 | 344.996 | 373.348 | 373.348 |
| Bancaja BVA-VPO 1, FTA | 19.895 | 19.895 | 21.568 | 21.568 |
| AyT ICO-FTVPO I, FTA | 33.927 | 33.928 | 36.796 | 36.796 |
| AyT Goya Hipotecario III, FTA | 2.189.000 | 2.196.510 | 2.375.134 | 2.375.134 |
| AyT Goya Hipotecario IV, FTA | 716.202 | 718.417 | 777.065 | 777.065 |
| AyT Goya Hipotecario V, FTA | 809.265 | 810.586 | 877.952 | 877.952 |
| FonCaixa Leasings 2, FTA | 300.183 | 307.521 | 326.282 | 326.282 |
| FonCaixa PYMES 6, FTA | 581.755 | 584.383 | 629.824 | 629.824 |
| FonCaixa PYMES 7, FTA | 929.305 | 945.335 | 1.006.148 | 1.006.148 |
| CaixaBank RMBS 1, FT | 12.640.593 | 12.689.806 | 13.705.939 | 13.705.939 |
| CaixaBank Consumo 2, FT | 727.574 | 741.655 | 786.285 | 786.285 |
| CaixaBank Pymes 8, FT | 1.673.765 | 1.683.672 | 1.812.538 | 1.812.538 |
| CaixaBank Pymes 9, FT | 1.803.563 | 1.811.419 | 1.951.214 | 1.951.214 |
| CaixaBank RMBS 2, FT | 2.592.756 | 2.601.294 | 2.809.979 | 2.809.979 |
| CaixaBank Consumo 3, FT | 2.076.123 | 2.111.515 | 2.241.580 | 2.241.580 |
| CaixaBank RMBS 3, FT | 2.531.730 | 2.536.047 | 2.743.259 | 2.743.259 |
| Total | 33.933.736 | 34.111.107 | 36.774.241 | 36.774.241 |

(*) Inclou capital, interessos meritats i provisions dels actius.



31-12-2016

(Milers d'euros)

| | Valor en llibres actius transferits (*) | Valor en llibres dels passius associats | Valor raonable actius transferits | Valor raonable dels passius associats |
|----------------------------------|---|---|--------------------------------------|---|
| Fons de titulització | | | | |
| AyT Génova Hipotecario II, FTH | 134.001 | 134.037 | 147.790 | 147.790 |
| AyT Génova Hipotecario III, FTH | 147.769 | 147.774 | 162.973 | 162.973 |
| AyT Génova Hipotecario IV, FTH | 171.172 | 171.183 | 188.784 | 188.784 |
| Valencia Hipotecaria 1, FTA | 62.026 | 62.050 | 68.407 | 68.407 |
| AyT Hipotecario Mixto II, FTA | 17.181 | 17.222 | 18.950 | 18.950 |
| TDA 22 Mixto, FTH | 37.540 | 37.943 | 41.443 | 41.443 |
| AyT Hipotecario Mixto IV, FTA | 46.223 | 46.224 | 50.978 | 50.978 |
| AyT Génova Hipotecario VI, FTH | 190.158 | 190.334 | 209.741 | 209.741 |
| FonCaixa FTGENCAT 3, FTA | 76.555 | 77.136 | 84.479 | 84.479 |
| AyT Génova Hipotecario VII, FTH | 444.269 | 444.848 | 490.036 | 490.036 |
| Valencia Hipotecario 2, FTH | 216.051 | 217.045 | 238.371 | 238.371 |
| AyT Génova Hipotecario VIII, FTH | 649.076 | 649.606 | 715.909 | 715.909 |
| FonCaixa FTGENCAT 4, FTA | 103.744 | 105.185 | 114.550 | 114.550 |
| AyT Hipotecario Mixto V, FTA | 92.661 | 92.762 | 102.204 | 102.204 |
| Valencia Hipotecaria 3, FTA | 293.405 | 295.469 | 323.790 | 323.790 |
| AyT Génova Hipotecario IX, FTH | 399.156 | 399.681 | 440.276 | 440.276 |
| AyT Génova Hipotecario X, FTH | 448.464 | 449.392 | 494.700 | 494.700 |
| FonCaixa FTGENCAT 5, FTA | 280.251 | 285.716 | 309.605 | 309.605 |
| AyT Génova Hipotecario XI, FTH | 535.100 | 537.478 | 590.398 | 590.398 |
| FonCaixa FTGENCAT 6, FTA | 206.845 | 210.583 | 228.481 | 228.481 |
| AyT Génova Hipotecario XII, FTH | 382.938 | 384.463 | 422.493 | 422.493 |
| Bancaja BVA-VPO 1, FTA | 23.936 | 23.937 | 26.397 | 26.397 |
| AyT ICO-FTVPO I, FTA | 39.578 | 39.592 | 43.651 | 43.651 |
| AyT Goya Hipotecario III, FTA | 2.405.429 | 2.419.218 | 2.654.321 | 2.654.321 |
| AyT Goya Hipotecario IV, FTA | 790.554 | 794.435 | 872.285 | 872.285 |
| FonCaixa Consumo 1, FTA | 1.189.028 | 1.207.124 | 1.312.990 | 1.312.990 |
| AyT Goya Hipotecario V, FTA | 893.838 | 896.739 | 986.096 | 986.096 |
| FonCaixa Leasings 2, FTA | 365.042 | 380.028 | 404.238 | 404.238 |
| FonCaixa PYMES 6, FTA | 778.780 | 782.962 | 859.135 | 859.135 |
| FonCaixa PYMES 7, FTA | 1.514.124 | 1.528.617 | 1.670.914 | 1.670.914 |
| CaixaBank RMBS 1, FT | 13.469.704 | 13.540.545 | 14.861.675 | 14.861.675 |
| CaixaBank Consumo 2, FT | 1.086.260 | 1.095.160 | 1.198.309 | 1.198.309 |
| CaixaBank Pymes 8, FT | 2.168.615 | 2.175.723 | 2.391.984 | 2.391.984 |
| Total | 29.659.473 | 29.840.211 | 32.726.353 | 32.726.353 |

(*) Inclou capital, interessos meritats i provisions dels actius.

A 31 de desembre de 2017 i 2016, l'epígraf «Préstecs i partides a cobrar a la clientela» inclou els imports que es detallen a continuació, respectivament, corresponents als imports pendents d'amortitzar dels crèdits titulitzats:

| | 31-12-2017 | 31-12-2016 |
|--------------------------------|-------------------|-------------------|
| Actius hipotecaris titulitzats | 28.001.439 | 25.429.219 |
| Altres actius titulitzats | 6.057.788 | 4.372.865 |
| Préstecs a empreses | 3.625.167 | 3.180.638 |
| Leasing | 307.465 | 379.803 |
| Préstecs al consum | 2.122.674 | 804.321 |
| Resta | 2.482 | 8.103 |
| Total | 34.059.227 | 29.802.084 |



A continuació es detallen les diverses titulitzacions efectuades, amb els imports inicials de cadascuna, els imports pendents d'amortitzar i els imports corresponents a millores de crèdit concedides als fons de titulització a 31 de desembre de 2017 i 2016, respectivament.

Titulització d'actius

(Milers d'euros)

| Data d'emissió | Adquirits per: | Import inicial | Import pendent d'amortització | | Millores de crèdit | |
|---|---|-------------------|-------------------------------|-------------------|--------------------|------------------|
| | | | 31-12-2017 | 31-12-2016 | 31-12-2017 | 31-12-2016 |
| Desembre | 2000 TDA 13 Mixto, FTA | 40.268 | 0 | 1.840 | 0 | 403 |
| Juny | 2001 TDA 14 Mixto, FTA | 122.005 | 3.975 | 5.310 | 1.382 | 1.382 |
| Juny | 2002 AyT 7 Promociones Inmobiliarias 1, FTA | 269.133 | 1995 | 2.665 | 3.792 | 3.792 |
| Maig | 2003 TDA 16 Mixto, FTA | 100.000 | 5.459 | 6.708 | 1.294 | 1.294 |
| Juny | 2003 AyT Hipotecario III, FTH | 130.000 | 9.897 | 12.458 | 1.460 | 1.460 |
| Operacions donades de baixa del balanç | | 661.406 | 21.326 | 28.981 | 7.928 | 8.331 |
| Juny | 2003 AyT Génova Hipotecario II, FTH | 800.000 | 114.536 | 133.980 | 8.136 | 8.364 |
| Juliol | 2003 AyT Génova Hipotecario III, FTH | 800.000 | 126.853 | 147.743 | 8.000 | 8.000 |
| Març | 2004 AyT Génova Hipotecario IV, FTH | 800.000 | 146.472 | 171.149 | 8.000 | 8.000 |
| Abril | 2004 Valencia Hipotecaria 1, FTA | 472.015 | 49.554 | 62.013 | 4.720 | 4.720 |
| Juny | 2004 AyT Hipotecario Mixto II, FTA | 160.000 | 790 | 17.191 | 1.911 | 1.911 |
| Novembre | 2004 TDA 22 Mixto, FTH | 120.000 | 34.357 | 37.922 | 2.292 | 2.292 |
| Juny | 2005 AyT Hipotecario Mixto IV, FTA | 200.000 | 39.277 | 46.212 | 1.152 | 2.600 |
| Juny | 2005 AyT Génova Hipotecario VI, FTH | 700.000 | 166.016 | 190.296 | 5.000 | 5.000 |
| Novembre | 2005 FonCaixa FTGENCAT 3, FTA | 649.998 | 62.243 | 77.006 | 7.349 | 7.697 |
| Novembre | 2005 AyT Génova Hipotecario VII, FTH | 1.400.000 | 389.612 | 444.759 | 9.973 | 11.294 |
| Desembre | 2005 Valencia Hipotecario 2, FTH | 940.243 | 185.835 | 216.896 | 9.900 | 9.900 |
| Juny | 2006 AyT Génova Hipotecario VIII, FTH | 2.100.000 | 567.821 | 649.467 | 11.023 | 11.179 |
| Juliol | 2006 FonCaixa FTGENCAT 4, FTA | 599.999 | 86.290 | 105.014 | 6.475 | 6.871 |
| Juliol | 2006 AyT Hipotecario Mixto V, FTA | 317.733 | 82.086 | 92.734 | 1.937 | 1.937 |
| Novembre | 2006 Valencia Hipotecaria 3, FTA | 900.711 | 261.691 | 295.272 | 5.909 | 10.400 |
| Novembre | 2006 AyT Génova Hipotecario IX, FTH | 1.000.000 | 357.255 | 399.598 | 8.216 | 9.089 |
| Juny | 2007 AyT Génova Hipotecario X, FTH | 1.050.000 | 401.068 | 449.305 | 11.650 | 11.650 |
| Novembre | 2007 FonCaixa FTGENCAT 5, FTA | 1.000.000 | 243.053 | 285.251 | 26.500 | 26.500 |
| Desembre | 2007 AyT Génova Hipotecario XI, FTH | 1.200.000 | 479.264 | 537.375 | 39.500 | 39.500 |
| Juliol | 2008 FonCaixa FTGENCAT 6, FTA | 750.015 | 178.455 | 210.250 | 18.800 | 18.800 |
| Juliol | 2008 AyT Génova Hipotecario XII, FTH | 800.000 | 344.946 | 384.388 | 30.106 | 30.106 |
| Abril | 2009 Bancaja BVA-VPO 1, FTA | 55.000 | 33.915 | 23.917 | 4.695 | 4.695 |
| Març | 2009 AyT ICO-FTVPO I, FTA | 129.131 | 19.879 | 39.576 | 3.218 | 3.218 |
| Desembre | 2010 AyT Goya Hipotecario III, FTA | 4.000.000 | 2.196.118 | 2.418.672 | 208.433 | 213.983 |
| Abril | 2011 AyT Goya Hipotecario IV, FTA | 1.300.000 | 718.274 | 794.244 | 66.555 | 66.555 |
| Desembre | 2011 FonCaixa Consumo 1, FTA | 3.080.000 | 0 | 1.204.636 | 0 | 154.338 |
| Desembre | 2011 AyT Goya Hipotecario V, FTA | 1.400.000 | 810.438 | 896.539 | 77.311 | 78.969 |
| Març | 2013 FonCaixa Leasings 2, FTA | 1.216.494 | 307.465 | 379.803 | 111.861 | 181.268 |
| Octubre | 2015 FonCaixa PYMES 6, FTA | 1.119.358 | 582.940 | 780.876 | 45.067 | 45.333 |
| Novembre | 2015 FonCaixa PYMES 7, FTA | 2.529.055 | 942.155 | 1.523.650 | 87.823 | 101.733 |
| Febrer | 2016 CaixaBank RMBS 1, FT | 14.200.000 | 12.678.320 | 13.526.835 | 568.417 | 568.750 |
| Juny | 2016 CaixaBank Consumo 2, FT | 1.300.000 | 737.708 | 1.088.873 | 52.525 | 52.825 |
| Novembre | 2016 CaixaBank Pymes 8, FT | 2.250.000 | 1.679.773 | 2.170.642 | 92.925 | 93.150 |
| Març | 2017 CaixaBank RMBS 2, FT | 2.720.000 | 2.597.867 | 0 | 130.033 | 0 |
| Juliol | 2017 CaixaBank Consumo 3, FT | 2.450.000 | 2.098.718 | 0 | 98.917 | 0 |
| Novembre | 2017 CaixaBank Pymes 9, FT | 1.850.000 | 1.805.703 | 0 | 85.175 | 0 |
| Desembre | 2017 CaixaBank RMBS 3, FT | 2.550.000 | 2.532.480 | 0 | 115.750 | 0 |
| Operacions que es mantenen en balanç | | 58.909.752 | 34.059.227 | 29.802.084 | 1.975.254 | 1.800.627 |
| Total | | 59.571.158 | 34.080.553 | 29.831.065 | 1.983.182 | 1.808.958 |



A continuació es detallen els imports dels bons de titulització adquirits per CaixaBank i els saldos pendents d'amortització a 31 de desembre de 2017 i 2016, respectivament:

(Milers d'euros)

| Data | Emissió | Import | Import pendent d'amortització | |
|------------------------------------|-------------------------------|--------------|-------------------------------|--------------|
| | | | 31-12-2017 | 31-12-2016 |
| Juny | 2001 TDA 14 Mixto, FTA | 261 | 197 | 544 |
| Maig | 2003 TDA 16 Mixto, FTA | 1.582 | 258 | 342 |
| Desembre | 2002 AyT Hipotecario III, FTH | 6.235 | 4.356 | 5.822 |
| Emesos abans del 01-01-2004 | | 8.078 | 4.811 | 6.708 |

(Milers d'euros)

| Data | Emissió | Import | Import pendent d'amortització | |
|--------------------------------------|---------------------------------------|-------------------|-------------------------------|-------------------|
| | | | 31-12-2017 | 31-12-2016 |
| Juny | 2003 AyT Génova Hipotecario II, FTH | 115.357 | 40.631 | 47.573 |
| Juliol | 2003 AyT Génova Hipotecario III, FTH | 131.731 | 40.550 | 47.252 |
| Març | 2004 AyT Génova Hipotecario IV, FTH | 150.372 | 24.050 | 28.103 |
| abril | 2004 Valencia Hipotecaria 1, FTA | 50.586 | 1.072 | 0 |
| Juny | 2004 AyT Hipotecario Mixto II, FTA | 15.211 | 1.379 | 2.767 |
| Novembre | 2004 TDA 22 Mixto, FTA | 28.118 | 18.365 | 21.040 |
| Juny | 2005 AyT Hipotecario Mixto IV, FTA | 37.814 | 17.930 | 21.030 |
| Juny | 2005 AyT Génova Hipotecario VI, FTH | 172.365 | 104.690 | 119.674 |
| Novembre | 2005 FonCaixa FTGENCAT 3, FTA | 60.239 | 27.384 | 28.380 |
| Novembre | 2005 AyT Génova Hipotecario VII, FTH | 393.510 | 135.538 | 155.147 |
| Desembre | 2005 Valencia Hipotecario 2, FTH | 186.919 | 40.467 | 46.674 |
| Juny | 2006 AyT Génova Hipotecario VIII, FTH | 579.515 | 308.506 | 351.111 |
| Juliol | 2006 FonCaixa FTGENCAT 4, FTA | 87.128 | 19.802 | 20.151 |
| Juliol | 2006 AyT Hipotecario Mixto V, FTA | 76.052 | 63.934 | 73.058 |
| Novembre | 2006 Valencia Hipotecaria 3, FTA | 256.925 | 91.492 | 105.928 |
| Novembre | 2006 AyT Génova Hipotecario IX, FTH | 366.158 | 125.329 | 138.905 |
| Juny | 2007 AyT Génova Hipotecario X, FTH | 402.595 | 402.595 | 450.531 |
| Novembre | 2007 FonCaixa FTGENCAT 5, FTA | 242.329 | 37.500 | 37.500 |
| Desembre | 2007 AyT Génova Hipotecario XI, FTH | 484.933 | 484.933 | 541.720 |
| Juliol | 2008 FonCaixa FTGENCAT 6, FTA | 175.090 | 22.500 | 22.500 |
| Juliol | 2008 AyT Génova Hipotecario XII, FTH | 345.697 | 345.697 | 385.206 |
| Març | 2009 AyT ICO-FTVPO I, FTA | 41.472 | 41.472 | 48.800 |
| Abril | 2009 Bancaja-BVA VPO 1, FTA | 22.875 | 22.875 | 26.727 |
| Desembre | 2010 AyT Goya Hipotecario III, FTA | 2.191.871 | 2.191.871 | 2.412.646 |
| Abril | 2011 AyT Goya Hipotecario IV, FTA | 734.910 | 734.910 | 814.037 |
| Desembre | 2011 FonCaixa Consumo 1, FTA | 0 | 0 | 1.189.764 |
| Desembre | 2011 AyT Goya Hipotecario V, FTA | 832.653 | 832.653 | 917.857 |
| Març | 2013 FonCaixa Leasings 2, FTA | 312.748 | 312.748 | 414.235 |
| Octubre | 2015 FonCaixa PYMES 6, FTA | 622.502 | 622.502 | 844.215 |
| Novembre | 2015 FonCaixa PYMES 7, FTA | 973.173 | 973.173 | 1.589.749 |
| Febrer | 2016 CaixaBank RMBS 1, FT | 12.742.422 | 12.742.422 | 13.607.489 |
| Juny | 2016 CaixaBank Consumo 2, FT | 812.532 | 812.532 | 1.191.177 |
| Novembre | 2016 CaixaBank Pymes 8, FT | 1.795.787 | 1.795.787 | 2.250.000 |
| Març | 2017 CaixaBank RMBS 2, FT | 2.639.211 | 2.639.211 | 0 |
| Juliol | 2017 CaixaBank Consumo 3, FT | 2.161.974 | 2.161.974 | 0 |
| Novembre | 2017 CaixaBank Pymes 9, FT | 1.850.000 | 1.850.000 | 0 |
| Desembre | 2017 CaixaBank RMBS 3, FT | 2.550.000 | 2.550.000 | 0 |
| Emesos després del 01-01-2004 | | 34.642.774 | 32.638.474 | 27.950.946 |
| Total | | 34.650.852 | 32.643.285 | 27.957.654 |



Els bons col·locats en Mercat de titulitzacions (monocedents i multicedents) es registren a l'epígraf «Dipòsits de la clientela» del balanç adjunt (vegeu Nota 20.2).

25.3. Dipòsits de valors i serveis d'inversió

A continuació es detallen, en funció de la seva naturalesa, els valors dipositats a CaixaBank per tercers:

Detall dels valors dipositats per tercers

(Milers d'euros)

| | 31-12-2017 | 31-12-2016 |
|---|--------------------|-------------------|
| Anotacions en compte | 119.506.608 | 87.729.336 |
| Valors anotats en el registre central del mercat | 91.601.622 | 61.470.559 |
| <i>Instruments de patrimoni. Cotitzats</i> | 51.571.162 | 44.850.257 |
| <i>Instruments de patrimoni. No cotitzats</i> | 80.610 | 27.522 |
| <i>Valors representatius de deute. Cotitzats</i> | 39.949.850 | 16.592.780 |
| Valors registrats en la mateixa Entitat | 13.466 | 0 |
| <i>Valors representatius de deute. Cotitzats</i> | 13.466 | |
| Valors confiats a altres entitats dipositàries | 27.891.520 | 26.258.777 |
| <i>Instruments de patrimoni. Cotitzats</i> | 15.479.167 | 14.936.954 |
| <i>Instruments de patrimoni. No cotitzats</i> | 134 | 561 |
| <i>Valors representatius de deute. Cotitzats</i> | 12.372.752 | 11.321.262 |
| <i>Valors representatius de deute. No cotitzats</i> | 39.467 | 0 |
| Títols físics | 10 | 436 |
| En poder de l'Entitat | 10 | 129 |
| <i>Valors representatius de deute</i> | 10 | 129 |
| Confiats a altres entitats | 0 | 307 |
| <i>Instruments de patrimoni</i> | | 307 |
| Altres instruments financers | 139.028 | 154.104 |
| Total | 119.645.646 | 87.883.876 |

El mes de setembre de 2017, CaixaBank es va convertir en el dipositari de la cartera de renda fixa nacional de VidaCaixa, SA, de Seguros y Reaseguros, i va incorporar les seves posicions per un import de 24.749 milions d'euros.



25.4. Actius financers donats de baixa del balanç a causa del seu deteriorament

A continuació es mostra el resum dels moviments que van tenir lloc en els exercicis 2017 i 2016 a les partides donades de baixa del balanç perquè la seva recuperació es considerava remota. Aquests actius financers figuren registrats com a «Actius en suspens» en comptes d'ordre complementaris als balanços.

Moviment dels actius en suspens

(Milers d'euros)

| | 2017 | 2016 |
|--|-------------------|-------------------|
| Saldo a l'inici de l'exercici | 14.986.037 | 14.231.506 |
| Addicions: | 1.718.144 | 3.148.707 |
| Amb càrrec a correccions de valor per deteriorament d'actius (Nota 12.3) | 777.497 | 1.638.117 |
| Amb càrrec directe en el compte de pèrdues i guanys (Nota 34) | 470.720 | 511.955 |
| Altres causes (1) | 469.927 | 998.635 |
| Baixes: | 2.596.986 | 2.394.176 |
| Per recuperació en efectiu del principal (Nota 34) | 239.087 | 390.900 |
| Per recuperació en efectiu dels productes vençuts i no cobrats | 44.846 | 56.271 |
| Per alienació de fallits (2) | 1.505.068 | 1.450.877 |
| Per condonació, prescripció i altres causes | 807.985 | 496.128 |
| Saldo al final de l'exercici | 14.107.195 | 14.986.037 |

(1) Inclou, bàsicament, interessos meritats pels actius financers en el moment de la seva baixa del balanç.

(2) Correspon majoritàriament a les operacions de venda d'actius dubtosos i fallits efectuades (vegeu Nota 12.2), i inclou els interessos associats a aquestes carteres.

El saldo de les partides donades de baixa del balanç perquè recuperar-lo es considera remot inclou 4.446 i 4.594 milions d'euros a 31 de desembre de 2017 i 2016, respectivament, en concepte d'interessos meritats sobre el deute fallit.

25.5. Cèdules territorials

A continuació es recull la informació relativa als préstecs que serveixen de garantia de les cèdules territorials a 31 de desembre de 2017:

Préstecs que serveixen de garantia de les cèdules territorials

(Milers d'euros)

| | 31-12-2017 | | | 31-12-2016 | | |
|--|-------------------------|------------------------------|---|-------------------------|------------------------------|---|
| | Valor nominal total (*) | del qual residents a Espanya | del qual residents en altres països de l'Espai Econòmic Europeu | Valor nominal total (*) | del qual residents a Espanya | del qual residents en altres països de l'Espai Econòmic Europeu |
| Administracions Centrals | 235.850 | 235.850 | | 358.978 | 358.978 | |
| Administracions Autònòmiques o Regionals | 7.892.325 | 7.847.816 | 44.509 | 9.409.911 | 9.379.206 | 30.705 |
| Administracions Locals | 2.121.038 | 2.121.038 | | 2.436.496 | 2.436.496 | |
| Total | 10.249.213 | 10.204.704 | 44.509 | 12.205.385 | 12.174.680 | 30.705 |

(*) Principal disposat pendent de cobrament dels préstecs



A continuació es recull el valor nominal de les cèdules territorials pendents d'amortització a 31 de desembre de 2017 per venciments:

Valor nominal de les cèdules territorials emeses

(Milers d'euros)

| | 31-12-2017 | 31-12-2016 |
|--|------------------|------------------|
| Cèdules territorials emeses | 6.800.000 | 7.050.000 |
| Emeses mitjançant oferta pública | 0 | 0 |
| Resta d'emissions | 6.800.000 | 7.050.000 |
| Venciment residual fins a 1 any | 1.800.000 | 250.000 |
| Venciment residual entre 1 i 2 anys | 2.000.000 | 1.800.000 |
| Venciment residual entre 2 i 3 anys | 1.500.000 | 2.000.000 |
| Venciment residual entre 3 i 5 anys | 1.500.000 | 3.000.000 |
| <i>dels quals: Valors Propis</i> | <i>6.712.200</i> | <i>6.962.200</i> |
| Ràtio de cobertura de les cèdules territorials sobre els préstecs | 66,35% | 57,76% |



26. Ingressos per interessos

Aquest capítol dels comptes de pèrdues i guanys adjunts recull els interessos meritats en l'exercici pels actius financers amb rendiment, implícit o explícit, que s'obtenen d'aplicar el mètode del tipus d'interès efectiu, així com les rectificacions de productes com a conseqüència de cobertures comptables.

El desglossament del saldo d'aquest capítol dels comptes de pèrdues i guanys adjunts és el següent:

Desglossament d'ingressos per interessos

(Milers d'euros)

| | 2017 | 2016 |
|--|------------------|------------------|
| Bancs centrals | 124 | 305 |
| Entitats de crèdit | 33.086 | 16.575 |
| Operacions del mercat monetari | 0 | 0 |
| Préstecs i bestretes a la clientela i altres productes financers | 3.774.448 | 3.962.279 |
| Administracions públiques | 127.816 | 173.050 |
| Crèdits i efectes comercials | 159.841 | 180.481 |
| Deutors amb garantia real | 1.992.933 | 2.228.157 |
| Deutors amb garantia personal | 1.218.111 | 1.141.288 |
| Resta | 275.747 | 239.303 |
| Valors representatius de deute | 364.854 | 491.346 |
| Actius financers mantinguts per negociar | 17.018 | 45.550 |
| Actius financers disponibles per a la venda | 286.782 | 333.022 |
| Inversions mantingudes fins al venciment | 48.325 | 84.054 |
| Préstecs i partides a cobrar | 12.729 | 28.720 |
| Rectificació d'ingressos per operacions de cobertura (Nota 14) | (64.840) | (8.013) |
| Altres actius | 36.042 | 46.155 |
| Ingressos per interessos de passius | 153.470 | 74.071 |
| Total | 4.297.184 | 4.582.718 |

A continuació es presenta el tipus d'interès efectiu mitjà de les categories d'actius financers en els exercicis 2017 i 2016, respectivament, calculat sobre els saldos bruts mitjans. Aquests tipus resulten dels interessos meritats en l'exercici i no incorporen les rectificacions de productes per operacions de cobertura:

Tipus d'interès efectiu mitjà

| | 2017 | 2016 |
|--|-------|-------|
| Dipòsits en bancs centrals | 0,00% | 0,01% |
| Actius financers mantinguts per negociar – Valors representatius de deute | 0,80% | 1,41% |
| Actius financers disponibles per a la venda – Valors representatius de deute | 2,22% | 2,32% |
| Préstecs i partides a cobrar | | |
| Dipòsits en entitats de crèdit | 0,65% | 0,42% |
| Crèdit a la clientela (*) | 1,88% | 1,95% |
| Valors representatius de deute | 2,89% | 3,70% |
| Inversions mantingudes fins al venciment – Valors representatius de deute | 0,51% | 1,65% |

(*) No inclou l'adquisició temporal d'actius.



27. Despeses per interessos

Aquest capítol dels comptes de pèrdues i guanys adjunts recull els interessos meritats en l'exercici pels passius financers amb rendiment, implícit o explícit, inclosos els procedents de remuneracions en espècie, que s'obtenen d'aplicar el mètode del tipus d'interès efectiu, així com les rectificacions de cost com a conseqüència de cobertures comptables i el cost per interessos imputable als fons de pensions constituïts.

En els exercicis 2017 i 2016, el saldo d'aquest capítol dels comptes de pèrdues i guanys adjunts es desglossa, en funció de la naturalesa de les operacions financeres que l'han originat, de la manera següent:

| (Milers d'euros) | 2017 | 2016 |
|---|------------------|--------------------|
| Bancs centrals | (36.682) | (35.521) |
| Entitats de crèdit | (39.009) | (67.475) |
| Posicions curtes de valors | (23.422) | (38.795) |
| Operacions del mercat monetari a través d'entitats de contrapartida | 0 | 0 |
| Dipòsits de la clientela i altres càrregues financeres | (498.605) | (834.382) |
| Dèbits representats per valors negociables | (504.048) | (645.262) |
| Passius subordinats | (205.614) | (191.164) |
| Rectificació de despeses per operacions de cobertura (Nota 14) | 596.461 | 669.279 |
| Cost imputable als fons de pensions constituïts (Nota 21.1) | (35.405) | (45.212) |
| Despeses per interessos d'actius | (93.855) | (38.908) |
| Total | (840.179) | (1.227.440) |

A continuació es presenta el tipus d'interès efectiu mitjà de les categories de passius financers en els exercicis 2017 i 2016, respectivament. Aquests tipus resulten dels interessos meritats en l'exercici i no incorporen les rectificacions de costos com a conseqüència de cobertures comptables:

Tipus d'interès efectiu mitjà

| | 2017 | 2016 |
|--|-------|-------|
| Dipòsits de bancs centrals | 0,12% | 0,14% |
| Dipòsits d'entitats de crèdit | 0,85% | 0,75% |
| Dipòsits de la clientela | 0,22% | 0,41% |
| Dèbits representats per valors negociables | 2,51% | 2,90% |
| Passius subordinats | 3,72% | 4,53% |



28. Rendiment d'instruments de capital

En els exercicis 2017 i 2016, el saldo d'aquest capítol dels comptes de pèrdues i guanys adjunts correspon als dividendes rebuts de les societats participades i presenta el detall següent:

Detall d'ingressos per dividendes

(Milers d'euros)

| | 2017 | 2016 |
|---|----------------|------------------|
| VidaCaixa, SA de Seguros y Reaseguros | 462.500 | 442.000 |
| Repsol, SA | 119.859 | 92.324 |
| CaixaBank Payments 1 EFC, SA | 107.436 | 157.492 |
| Telefónica, SA | 103.785 | 184.617 |
| CaixaBank Asset Management, SGIIC, SAU | 63.706 | 56.813 |
| Erste Bank Group AG | 42.634 | 21.317 |
| CaixaBank Consumer Finance, EFC, SAU | 37.739 | 8.029 |
| Comercia Global Payments, Entidad de Pago, SL | 8.250 | 15.570 |
| PromoCaixa, SA | 7.382 | 1.107 |
| CaixaBank Facilities Management, SA | 4.538 | 6.252 |
| Inversiones Inmobiliarias Teguisse Resort, SL | 1.800 | 6.274 |
| CaixaBank Digital Business, SA | 599 | 4.578 |
| The Bank of East Asia, Ltd. | | 26.152 |
| Grupo Financiero Inbursa, SAB de CV | | 13.516 |
| Inversiones Alaris, SA | | 7.478 |
| Cartera de negociació | 9.681 | 10.567 |
| Altres participacions | 28.777 | 7.114 |
| Total | 998.686 | 1.061.200 |



29. Comissions

Els ingressos i les despeses més significatius registrats en concepte de comissions en els comptes de pèrdues i guanys adjunts dels exercicis 2017 i 2016 es detallen en el quadre següent, en funció de la naturalesa del servei no financer que els ha originat:

Ingressos per comissions

(Milers d'euros)

| | 2017 | 2016 |
|---|------------------|------------------|
| Riscos contingents | 115.064 | 115.240 |
| Disponibilitat de crèdits | 55.829 | 56.360 |
| Canvi de divises i bitllets estrangers | 109.543 | 97.322 |
| Servei de cobraments i pagaments | 458.919 | 445.237 |
| <i>de les quals: targetes de crèdit i dèbit</i> | <i>46.200</i> | <i>45.780</i> |
| Servei de valors | 84.733 | 78.638 |
| Comercialització de productes financers no bancaris | 940.378 | 844.055 |
| Altres comissions | 343.961 | 335.829 |
| Total | 2.108.427 | 1.972.681 |

Despeses per comissions

(Milers d'euros)

| | 2017 | 2016 |
|--|------------------|------------------|
| Cedides a altres entitats i corresponsals | (14.974) | (11.971) |
| <i>de les quals: operacions amb targetes i caixers</i> | <i>(9.078)</i> | <i>(2.997)</i> |
| Operacions amb valors | (21.856) | (18.314) |
| Altres comissions | (114.348) | (110.289) |
| Total | (151.178) | (140.574) |



30. Guanys o pèrdues per actius i passius financers

El desglossament dels saldos d'aquests capítols dels comptes de pèrdues i guanys adjunts és el següent:

Desglossament de guanys o pèrdues per actius i passius financers per epígrafs

(Milers d'euros)

| | 2017 | 2016 |
|---|----------------|----------------|
| Guanys o pèrdues en donar de baixa en comptes actius i passius financers no valorats a valor raonable amb canvis en resultats (net) | 95.381 | 640.677 |
| Guanys o pèrdues per actius i passius financers mantinguts per negociar (net) | 38.249 | 21.457 |
| Guanys o pèrdues resultants de la comptabilitat de cobertures (net) | (7.964) | 13.572 |
| Total | 125.666 | 675.706 |

A continuació es desglossa el saldo d'aquest capítol en funció de l'origen de les partides per als exercicis 2017 i 2016:

Desglossament de guanys o pèrdues per actius i passius financers per naturalesa

(Milers d'euros)

| | 2017 | 2016 |
|---|----------------|-----------------|
| Actius i passius mantinguts per negociar | 38.249 | 21.457 |
| Derivats financers | (6.360) | 17.954 |
| <i>dels quals: riscos de tipus d'interès</i> | (155.710) | (41.041) |
| <i>dels quals: riscos de valors</i> | (93.415) | (62.722) |
| <i>dels quals: riscos de primeres matèries i altres</i> | 558 | 1996 |
| <i>dels quals: riscos de crèdit</i> | 45.673 | (30.272) |
| <i>dels quals: riscos de tipus de canvi</i> | (52.666) | (20.265) |
| <i>dels quals: riscos d'inflació</i> | 249.200 | 170.258 |
| Instrumentos de patrimoni | 40.411 | 6.389 |
| Valors representatius de deute | 4.198 | (2.886) |
| Actius financers disponibles per a la venda | 8.381 | 677.505 |
| Valors representatius de deute (Nota 11) | 8.435 | 519.784 |
| Instrumentos de patrimoni (Nota 11) | (54) | 157.721 |
| Inversions creditícies | 234 | 618 |
| Passius financers a cost amortitzat | 86.766 | (37.446) |
| Ineficàcies de derivats de cobertura | (7.964) | 13.572 |
| Cobertures de fluxos d'efectiu | (23.672) | 1.442 |
| Cobertures de valor raonable | 15.708 | 12.130 |
| <i>Valoració dels derivats de cobertura</i> | (332.888) | (380.516) |
| <i>Valoració dels elements coberts</i> | 348.596 | 392.646 |
| Total | 125.666 | 675.706 |



31. Altres ingressos i despeses d'exploració

El desglossament del saldo d'aquests capítols dels comptes de pèrdues i guanys adjunts dels exercicis 2017 i 2016 es mostra en els quadres següents:

Altres ingressos d'exploració

(Milers d'euros)

| | 2017 | 2016 |
|---|----------------|----------------|
| Comissions financeres compensadores de costos directes | 39.884 | 44.218 |
| Ingressos de les inversions immobiliàries i altres rendes | 11.263 | 16.510 |
| Altres ingressos | 156.335 | 69.779 |
| Total | 207.482 | 130.507 |

Altres despeses d'exploració

(Milers d'euros)

| | 2017 | 2016 |
|--|------------------|------------------|
| Contribució al Fons de Garantia de Dipòsits / Fons Únic de Resolució | (293.176) | (263.057) |
| Despeses explotació inversions immobiliàries i altres | (19.569) | (23.668) |
| Altres conceptes | (212.524) | (150.802) |
| Total | (525.269) | (437.527) |

En data 28 de juny de 2017 CaixaBank fa públic que, amb la seva mediació, CaixaBank Asset Management SGIIC, SAU (CaixaBank AM) i VidaCaixa, SAU de Seguros y Reaseguros (VidaCaixa) han acordat amb Cecabank, SA que aquest últim continuï actuant, fins al 31 de març de 2027, com a dipositari exclusiu del 80% del patrimoni dels fons d'inversió, societats d'inversió de capital variable i fons de pensions del sistema individual gestionats, respectivament, per CaixaBank AM i VidaCaixa. Pel que fa al 20% restant, Cecabank actuarà com a dipositari exclusiu fins al 31 de març de 2022, excepte en un petit percentatge en què l'exclusivitat finalitzarà gradualment entre el 31 de març de 2025 i el 31 de març de 2027. Amb aquest acord es dona continuïtat al pactat el 2012, any en què Cecabank va iniciar la seva funció de dipositaria per a les dues filials de CaixaBank.

Com a conseqüència de l'anterior, CaixaBank va rebre, en la seva condició de mediador, un pagament de 115 milions d'euros que es va comptabilitzar com a ingrés en el segon trimestre del 2017 i podria arribar a percebre, durant els propers deu anys i en funció de l'evolució del negoci de dipositaria de Cecabank, pagaments variables per un import total de fins a 85 milions d'euros addicionals.

Amb posterioritat a la signatura d'aquest contracte i a la formulació dels estats financers intermedis consolidats a 30 de juny de 2017, la CNMV ha comunicat verbalment CaixaBank que, segons ell, el criteri a aplicar en relació a la imputació de l'ingrés derivat de aquest contracte és la periodificació lineal al llarg de la vida del contracte. L'impacte en el compte de resultats de l'aplicació d'aquest criteri no difereix significativament del registrat en els estats financers de CaixaBank.



32. Despeses de personal

La composició d'aquest capítol dels comptes de pèrdues i guanys adjunts dels exercicis 2017 i 2016 es mostra en el quadre següent:

Detall per tipus de retribucions

(Milers d'euros)

| | 2017 | 2016 |
|---|--------------------|--------------------|
| Sous i salaris | (1.808.799) | (1.822.853) |
| Seguretat Social | (391.071) | (389.186) |
| Dotacions a plans d'aportació definida | (135.509) | (127.461) |
| Dotacions a plans de prestació definida | (447) | (1.829) |
| Altres despeses de personal | (90.289) | (212.593) |
| Total | (2.426.115) | (2.553.922) |

La despesa registrada a l'apartat «Dotacions a plans d'aportació definida» inclou, fonamentalment, les aportacions obligatòries establertes en l'Acord Laboral sobre el sistema de previsió social subscrit el 31 de juliol de 2000 en "la Caixa" i que CaixaBank ha mantingut després del procés de reorganització del Grup "la Caixa" el 2011. Aquestes aportacions al Pla de Pensions es duen a terme per donar cobertura als compromisos de jubilació, invalidesa i defunció dels empleats en actiu. Per a la cobertura de jubilació, CaixaBank fa una aportació mensual equivalent a un percentatge sobre els conceptes salarials pensionables, que va del 0% al 8,5% en funció de l'antiguitat a l'Entitat o altres condicions pactades. En concret, s'estableix un període d'homologació de condicions de 60 mesos al personal provinent del Banco de Valencia i del Barclays Bank. Per a la cobertura dels riscos d'invalidesa i defunció, l'aportació és anual i equival al cost de la prima necessària per assegurar aquests riscos.

La partida «Altres despeses de personal» inclou, entre d'altres, els conceptes de formació, ajuda d'estudis, indemnitzacions i altres beneficis a curt termini. En l'exercici 2016, «Altres despeses de personal» incloïa el cost de personal, per un import de 121 milions d'euros, d'un pla de reorganització i reequilibri territorial.

Adicionalment, en aquest epígraf es registra el cost dels plans de remuneracions basats en instruments de capital que és de poca significativitat.

En els exercicis 2017 i 2016, la composició de la plantilla, en termes mitjans i finals, per categories professionals i gènere, és la següent:

Plantilla mitjana(*)

(Nombre d'empleats)

| | 2017 | | 2016 | |
|-------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| | Homes | Dones | Homes | Dones |
| Directius | 82 | 17 | 80 | 16 |
| Caps | 7.684 | 5.738 | 8.085 | 5.768 |
| Administratius | 5.500 | 9.275 | 5.520 | 9.373 |
| Personal auxiliar | 2 | 3 | 2 | 3 |
| Personal no fix | 545 | 624 | 512 | 502 |
| Total | 13.813 | 15.657 | 14.199 | 15.662 |

(*) A 31 de desembre de 2017 i 2016, hi ha 193 i 191 empleats amb una discapacitat superior o igual al 33% (124 i 120 administratius, 62 i 65 caps, 5 i 5 personal auxiliar i 2 i 1 personal no fix), respectivament.



Plantilla activa

(Nombre d'empleats)

| | 31-12-2017 | | 31-12-2016 | |
|-------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| | Homes | Dones | Homes | Dones |
| Directius | 79 | 16 | 79 | 15 |
| Caps | 7.459 | 5.690 | 7.981 | 5.771 |
| Administratius | 5.448 | 9.224 | 5.516 | 9.320 |
| Personal auxiliar | 2 | 3 | 2 | 3 |
| Personal no fix | 540 | 658 | 648 | 655 |
| Total | 13.528 | 15.591 | 14.226 | 15.764 |



33. Altres despeses d'administració

El desglossament del saldo d'aquest capítol dels comptes de pèrdues i guanys adjunts és el següent:

Detall de despeses d'administració

(Milers d'euros)

| | 2017 | 2016 |
|---|------------------|------------------|
| Immobles i instal·lacions (1) | (220.737) | (229.968) |
| Tecnologia i sistemes | (236.790) | (229.824) |
| Publicitat (2) | (113.596) | (108.285) |
| Comunicacions | (46.778) | (45.125) |
| Serveis administratius subcontractats | (99.107) | (78.071) |
| Tributs | (24.809) | (26.087) |
| Servei de vigilància i trasllat de fons | (29.214) | (30.197) |
| Despeses de representació i desplaçament del personal | (35.208) | (35.183) |
| Impresos i material d'oficina | (10.199) | (10.785) |
| Contribucions i impostos sobre immobles | (10.082) | (11.121) |
| Informes tècnics | (37.531) | (22.113) |
| Altres despeses | (18.201) | (20.004) |
| Total | (882.252) | (846.763) |

(1) Inclou el cost de les rendes de lloguers d'oficines.

(2) Inclou la publicitat en mitjans, patrocinis, promocions i altres despeses comercials.

En data 18 de desembre de 2012, CaixaBank va formalitzar la venda de 439 oficines a Soimob Inmobiliaria, SAU, filial de la societat mexicana Inmobiliaria Carso, SA de CV, per un import de 428,2 milions d'euros. Simultàniament es va formalitzar amb aquesta societat un contracte d'arrendament operatiu, amb manteniment, assegurances i tributs a càrrec de l'arrendatari, per un termini d'obligat compliment de 25 anys. Durant aquest termini, la renda s'actualitza anualment d'acord amb la variació que experimenti durant els dotze mesos anteriors l'Índex Harmonitzat de Preus de Consum de l'Eurozona per 1,4. En cap cas, i tenint en compte la no-significança del valor dels factors correctors, així com les característiques econòmiques i els riscos associats a aquests, no s'ha considerat necessària la segregació de cap derivat implícit en els termes que preveu la lletra f) del paràgraf AG 33 de la NIC 39.

L'Entitat ha confirmat mitjançant les proves necessàries que la renda pagada es manté en preus de mercat.

El contracte incorpora una opció de compra exercible per CaixaBank al venciment final de l'arrendament pel valor de mercat de les oficines en aquesta data que serà determinat, si escau, per experts independents, així com un dret de primera oferta en cas que l'arrendador vulgui vendre alguna de les oficines subjectes a aquest contracte. Entre la resta de condicions pactades, totes elles habituals de mercat en contractes d'arrendament operatiu, destaca que no es preveu la transferència de la propietat dels immobles a CaixaBank quan aquell finalitzi, i CaixaBank té el dret de no prorrogar els lloguers més enllà del període mínim de compliment obligat. La despesa per arrendament reconeguda per CaixaBank durant els exercicis 2017 i 2016 per aquests contractes va pujar a 35,5 milions d'euros anuals.



El valor dels pagaments futurs mínims en què incorrerà CaixaBank durant el període de compliment obligat dels contractes d'arrendament actualment en vigor, sense considerar les actualitzacions futures de les rendes, és el següent:

Valor dels pagaments futurs d'arrendaments

(Milers d'euros)

| | 2018 | 2019 a 2022 | 2023 i següents |
|---|----------------|----------------|------------------|
| Contracte de venda i arrendament posterior Soimob Inmobiliaria, SAU | 36.193 | 144.772 | 542.895 |
| Altres arrendaments operatius | 79.918 | 262.367 | 764.278 |
| Total | 116.111 | 407.139 | 1.307.173 |

Nota: aquests imports no inclouen IVA.

A l'apartat «Informes tècnics» s'inclouen, en l'exercici 2017, els honoraris i despeses pagats a l'auditor, sense incloure l'IVA corresponent, Deloitte, SL i societats vinculades, segons el detall següent:

Honoraris i despeses pagats a l'auditor

(Milers d'euros)

| | 2017 | 2016 |
|-----------------------------------|--------------|--------------|
| Deloitte | 5.839 | 5.579 |
| Auditoria (1) | 1.554 | 1.499 |
| Serveis relacionats amb auditoria | 2.896 | 2.148 |
| Altres serveis (2) | 1.389 | 1.932 |
| Total | 5.839 | 5.579 |

(1) El 2016 inclou els honoraris corresponents a l'auditoria de balanç individual de CaixaBank a 30 de juny de 2016 i 2015.

(2) Inclou 48 i 157 milers d'euros d'assessorament fiscal el 2017 i 2016, respectivament

Informació sobre el període mitjà de pagament a proveïdors. Disposició adicional tercera: Deure d'informació de la Llei 15/2010, de 5 de juliol

L'entrada en vigor de la Llei 15/2010, de 5 de juliol, que va modificar la Llei 3/2004, de 29 de desembre, per la qual s'estableixen mesures de lluita contra la morositat en les operacions comercials, estableix l'obligació per a les societats de publicar de manera expressa les informacions sobre els terminis de pagament als proveïdors en la memòria dels comptes anuals. En relació amb aquesta obligació d'informació, el 4 de febrer de 2016 es va publicar al BOE la corresponent resolució emesa per l'Institut de Comptabilitat i Auditoria de Comptes (ICAC).



D'acord amb el que indica la disposició transitòria segona de la resolució esmentada, a continuació es desglossa la informació requerida en relació amb els pagaments efectuats i pendents de pagament en la data del tancament del balanç:

Pagaments efectuats i pendents en la data de tancament del balanç

(Milers d'euros)

| | 2017 | 2016 |
|--------------------------------------|------------------|------------------|
| Total pagaments fets | 1.715.231 | 1.561.049 |
| Total pagaments pendents | 27.350 | 26.942 |
| Total pagaments de l'exercici | 1.742.581 | 1.587.991 |

Període mitjà de pagament i ràtios de pagament a proveïdors

(Dies)

| | 2017 | 2016 |
|---|-------|-------|
| Període mitjà de pagament a proveïdors | 20,32 | 20,94 |
| Ràtio d'operacions pagades | 20,30 | 20,96 |
| Ràtio d'operacions pendents de pagament | 21,46 | 19,84 |

En els exercicis 2017 i 2016, i d'acord amb la Disposició Transitòria Segona de la Llei 15/2010, amb caràcter general, el termini màxim legal és de 30 dies, ampliable mitjançant pacte de les parts fins a un termini no superior a 60 dies.



34. Deteriorament del valor o reversió del deteriorament d'actius financers no valorats a valor raonable amb canvi en resultats

El saldo d'aquest capítol dels comptes de pèrdues i guanys adjunts, corresponents als exercicis 2017 i 2016, es mostra en el quadre següent:

| (Milers d'euros) | 2017 | 2016 |
|--|------------------|------------------|
| Actius financers disponibles per a la venda (Nota 11) | (133.664) | (52.215) |
| Instrumentos de patrimoni | (130.072) | (52.215) |
| Valors representatius de deute | (3.592) | |
| Préstecs i partides a cobrar | (678.993) | (484.763) |
| Dotacions netes (Nota 12.3) | (417.041) | (362.510) |
| Sanejaments (Nota 25.4) | (470.720) | (511.955) |
| Actius fallits recuperats (Nota 25.4) | 239.087 | 390.900 |
| Valors representatius de deute (Nota 12.3) | (30.319) | (1.198) |
| Inversions mantingudes fins al venciment (Nota 13) | 0 | 118.956 |
| Total | (812.657) | (418.022) |



35. Deteriorament del valor o reversió del deteriorament del valor d'actius no financers

El saldo d'aquest capítol dels comptes de pèrdues i guanys adjunts, corresponents als exercicis 2017 i 2016, es mostra en el quadre següent:

Deteriorament del valor o reversió del deteriorament del valor d'actius no financers

(Milers d'euros)

| | 2017 | 2016 |
|--|-----------------|-----------------|
| Actius tangibles | (26.174) | (13.829) |
| Actius materials ús propi (Nota 16) | (27.272) | (16.790) |
| Inversions immobiliàries (Nota 16) | 1.098 | 2.961 |
| Fons de comerç i altre actiu intangible (Nota 17) | (69.617) | 0 |
| Altres actius (Nota 18) | 0 | (3.609) |
| Resta d'actius | 0 | (3.609) |
| Total | (95.791) | (17.438) |



36. Guanys o pèrdues en donar de baixa en comptes actius no financers i participacions (net)

El desglossament del saldo d'aquest capítol dels comptes de pèrdues i guanys adjunts dels exercicis 2017 i 2016 és el següent:

Detall dels guanys o pèrdues en donar de baixa en comptes actius no financers i participacions (net)

(Milers d'euros)

| | 2017 | 2016 |
|--|---------------|----------------|
| Guanys per venda d'actiu material | 68.994 | 30.613 |
| Pèrdues per venda d'actiu material | (51.335) | (44.646) |
| Guanys/Pèrdues per venda d'altres actius | 3.271 | 346.838 |
| Total | 20.930 | 332.805 |

En l'exercici 2017 no hi ha hagut operació individualment significativa. El 2016 es va registrar en aquest epígraf la venda de les participacions de Grupo Financiero Inbursa i The Bank of East Asia, amb un resultat de 462 milions d'euros i l'amortització dels bons canviabls d'accions de Repsol, SA amb un resultat negatiu de 147 milions d'euros bruts.



37. Guanys o pèrdues procedents d'actius no corrents i grups alienables d'elements classificats com a mantinguts per a la venda no admissibles com a operacions interrompudes

El saldo i moviment d'aquest capítol dels comptes de pèrdues i guanys adjunts dels exercicis 2017 i 2016 es mostra en el quadre següent:

Guany o pèrdua procedent d'actius no corrents en venda

(Milers d'euros)

| | 2017 | 2016 |
|--|----------------|----------------|
| Guany per venda d'actius no corrents en venda | 6.788 | 11.795 |
| Pèrdues per venda d'actius no corrents en venda | (2.759) | (21.286) |
| Sanejaments nets d'actius no corrents en venda (Nota 19) | (5.997) | 1.597 |
| Total | (1.968) | (7.894) |

La totalitat dels imports de guanys i pèrdues per la venda d'actius no corrents correspon a immobles procedents de la regularització de crèdits, l'import dels quals no és significatiu a nivell individual.



38. Operacions amb parts vinculades

En el marc de la Circular 4/2004 del Banc d'Espanya, el «personal clau de la direcció» de CaixaBank, entès com les persones que tenen autoritat i responsabilitat per planificar, dirigir i controlar les activitats de l'Entitat, directament o indirectament, està integrat per tots els membres del Consell d'Administració (siguin executius o no) i l'Alta Direcció de la societat CaixaBank. Pels seus càrrecs, cadascuna de les persones que integren aquest col·lectiu es considera «part vinculada» a CaixaBank. Per aquest motiu, CaixaBank ha de revelar, entre altres transaccions, la informació que es recull en aquesta Nota.

També es consideren parts vinculades a CaixaBank els familiars pròxims al «personal clau de la direcció», entesos com aquells membres de l'entorn familiar que podrien exercir influència en aquesta persona, o ser influïts per aquesta persona en els seus assumptes amb l'Entitat. Entre ells s'inclouran: (i) el cònjuge o persona amb anàloga relació d'afectivitat; (ii) els ascendents, descendents i germans i els respectius cònjuges o persones amb anàloga relació d'afectivitat; (iii) els ascendents, descendents i germans del cònjuge o persones amb anàloga relació d'afectivitat, i (iv) les persones a càrrec seu o a càrrec del cònjuge o persona amb anàloga relació d'afectivitat, així com aquelles societats en què el personal clau o els seus familiars pròxims exerceixen control, control conjunt o influència significativa, o bé compten, directament o indirectament amb un poder de vot important.

D'acord amb el que disposa el Reglament del Consell d'Administració, les operacions amb els consellers i les seves parts vinculades hauran de ser autoritzades pel Consell d'Administració, amb l'informe previ de la Comissió d'Auditoria i Control, llevat que simultàniament es compleixin les tres condicions següents: (i) que es facin en virtut de contractes, les condicions dels quals estiguin estandarditzades i s'apliquin en massa a molts clients; (ii) que es facin a preus o tarifes establerts amb caràcter general per qui actuï com a subministrador del bé o servei del qual es tracti; i (iii) que la quantia de l'operació no superi l'u per cent (1%) dels ingressos anuals de la societat.

Sens perjudici d'això, d'acord amb el que estableix la normativa vigent, la concessió de crèdits, avals o garanties al President, Vicepresident, als altres Consellers i a Directors Generals i assimilats requereix l'autorització expressa del Banc d'Espanya.

En el cas dels crèdits als membres del Consell d'Administració que són empleats de CaixaBank i a l'Alta Direcció, la política seguida en la concessió es regeix pel que disposen el conveni del sector de caixes i entitats financeres d'estalvi i la normativa laboral interna que l'ha desenvolupat.

La resta d'operacions actives, passives o de prestació de serveis financers, concertades per CaixaBank amb «personal clau de la Direcció» (Consell d'Administració i Alta Direcció), i a les quals no és aplicable la normativa laboral, s'han concedit en condicions de mercat. D'altra banda, cap d'aquestes transaccions és d'un import significatiu per a una interpretació adequada dels comptes anuals.

D'altra banda, CaixaBank manté, també, contractes de prestació de serveis amb les seves parts vinculades. Aquests contractes són, en qualsevol cas, propis del tràfic ordinari, en condicions de mercat i cap d'ells és d'un import significatiu de forma individual.

A continuació es detallen els saldos més significatius mantinguts a 31 de desembre de 2017 i 2016 entre CaixaBank i les empreses dependents, negocis conjunts i associades, així com els mantinguts amb Consellers, Alta Direcció i altres parts vinculades (familiars i empreses vinculades a membres del Consell d'Administració i Alta Direcció, fins on l'Entitat coneix) de CaixaBank i els mantinguts amb altres parts vinculades, com el pla de pensions dels empleats de CaixaBank. També es detallen els imports registrats en el compte de pèrdues i guanys com a conseqüència de les operacions efectuades. La totalitat dels saldos i operacions efectuats entre parts vinculades formen part del tràfic ordinari i es duen a terme en condicions de mercat.



Els saldos i transaccions amb accionistes significatius a 31 de desembre de 2017 fan referència als mantinguts per la Fundació Bancària "la Caixa", Criteriacaixa i les seves entitats dependents.

Com a conseqüència de la desconsolidació de Criteriacaixa (vegeu Nota 1), s'exclouen de l'àmbit de part vinculada: els saldos i transaccions mantinguts amb (i) la resta d'entitats associades i multigrup de l'accionista significatiu, així com (ii) el personal clau de la direcció de la Fundació Bancària "la Caixa" i Criteriacaixa.

31-12-2017

(Milers d'euros)

| | Accionista significatiu (1) | Entitats del Grup | Entitats associades i negocis conjunts | Administradors i Alta Direcció (2) | Altres parts vinculades (3) | Pla de pensions d'empleats |
|---|--------------------------------|----------------------|---|--|--------------------------------|-------------------------------|
| ACTIU | | | | | | |
| Crèdits sobre entitats de crèdit | | 645.785 | | | | |
| Préstecs i bestretes | 185.439 | 16.610.538 | 473.612 | 8.933 | 11.173 | 0 |
| Adquisició temporal d'actius | | 201.983 | | | | |
| Préstecs hipotecaris | 114.320 | 10.838 | 3.522 | 8.748 | 6.309 | |
| Resta (4) | 71.119 | 16.397.717 | 470.090 | 185 | 4.864 | |
| <i>dels quals, provistos per a insolvències</i> | | (5.275) | (534) | (1) | (10) | |
| Instruments de patrimoni | | | | | | 5.416 |
| Valors representatius de deute | 9.362 | 304.466 | | | | |
| Total | 194.801 | 17.560.789 | 473.612 | 8.933 | 11.173 | 5.416 |
| PASSIU | | | | | | |
| Dipòsits d'entitats de crèdit | 16.555 | 6.300 | 29 | | | |
| Dipòsits de clients | 782.482 | 6.892.258 | 1.802.184 | 23.873 | 18.694 | 56.696 |
| Valors representatius de deute emesos | | 198.684 | | | | 1.000 |
| Passiu fora de balanç (5) | | | | 320.185 | 74.855 | |
| Total | 799.037 | 7.097.242 | 1.802.213 | 344.058 | 93.549 | 57.696 |
| PÈRDUES I GUANYES | | | | | | |
| Ingressos per interessos | 3.256 | 146.766 | 714 | 41 | 202 | |
| Despeses per interessos (6) | | (67.780) | (80) | (5) | (6) | (155) |
| Ingressos per dividendes (7) | | 715.140 | 174.905 | | | |
| Ingressos per comissions | 466 | 724.478 | 188.660 | (1) | 3 | 397 |
| Despeses per comissions | | (5.797) | | | | |
| Total | 3.722 | 1.512.807 | 364.199 | 35 | 199 | 242 |
| ALTRES | | | | | | |
| Garanties concedides – Avals i altres | 9.382 | 543.539 | 107.220 | 10 | 92 | |
| Compromisos contingents concedits – Disponibles per tercers i altres (8) | | 3.919.133 | 299.869 | 2.038 | 6.703 | |
| Compromisos postocupació meritats | | | | 44.604 | | |
| Total | 9.382 | 4.462.672 | 407.089 | 46.652 | 6.795 | 0 |

(1) «Accionista significatiu» són aquells accionistes que tinguin la condició d'entitat dominant o que exerceixin control conjunt o influència significativa sobre el Grup CaixaBank, aquesta última en els termes definits en la NIC 28, independentment dels seus drets econòmics.

(2) S'informa sobre els Administradors i l'Alta Direcció de CaixaBank.

(3) Familiars i entitats vinculades a membres del Consell d'Administració i l'Alta Direcció de CaixaBank.

(4) Inclou altres préstecs i crèdits.

(5) Inclou Fons d'Inversió, Contractes d'assegurances, Fons de Pensions i Compromisos postocupació aportats.

(6) No inclou el cost financer corresponent a Passius fora de balanç.

(7) Determinat segons el criteri de meritació.

(8) Inclou els disponibles de línies de risc comercials.



31-12-2016

(Milers d'euros)

| | Accionista majoritari Fundació Bancària "la Caixa" i el seu Grup (1) | Entitats del Grup | Entitats associades i negocis conjunts | Administradors i Alta Direcció (2) | Altres parts vinculades (3) | Pla de pensions d'empleats |
|--|--|-------------------|--|------------------------------------|-----------------------------|----------------------------|
| ACTIU | | | | | | |
| Crèdits sobre entitats de crèdit | | 573.924 | 588 | | | |
| Préstecs i bestretes | 1.953.763 | 15.655.175 | 371.210 | 11.444 | 25.932 | 0 |
| Adquisició temporal d'actius | | 202.856 | | | | |
| Préstecs hipotecaris | 424.456 | 8.366 | 3.775 | 10.992 | 17.667 | |
| Resta (4) | 1.529.307 | 15.443.953 | 367.435 | 452 | 8.265 | |
| <i>dels quals, provistos per a insolvències</i> | | | (4.637) | (9) | (4.930) | |
| Instruments de patrimoni | | | | | | 4.035 |
| Valors representatius de deute | 163.741 | | | | | |
| Total | 2.117.504 | 16.229.099 | 371.798 | 11.444 | 25.932 | 4.035 |
| PASSIU | | | | | | |
| Dipòsits d'entitats de crèdit | 22.655 | 1.355 | 1.387 | 15 | | |
| Dipòsits de clients | 2.391.254 | 4.941.159 | 875.519 | 52.750 | 54.427 | 43.509 |
| Valors representatius de deute emesos | | 253.900 | | | | 4.700 |
| Passiu fora de balanç (5) | | | | 70.354 | 32.763 | |
| Total | 2.413.909 | 5.196.414 | 876.906 | 123.119 | 87.190 | 48.209 |
| PÈRDUES I GUANYES | | | | | | |
| Ingressos per interessos | 37.715 | 148.039 | 7.024 | 75 | 544 | |
| Despeses per interessos (6) | (680) | (53.975) | (910) | (100) | (69) | (554) |
| Ingressos per dividendes (7) | | 682.732 | 181.274 | | | |
| Ingressos per comissions | 5.349 | 650.293 | 169.612 | 9 | 20 | |
| Despeses per comissions | | (4.241) | | (4) | | |
| Total | 42.384 | 1.422.848 | 357.000 | (20) | 495 | (554) |
| ALTRES | | | | | | |
| Garanties concedides – Avals i altres | 160.000 | 428.539 | 82.666 | 10 | 97 | |
| Compromisos contingents concedits – Disponibles per tercers i altres (8) | 1.743.269 | 3.396.893 | 457.657 | 6.344 | 11.108 | |
| Compromisos postocupació meritats | | | | 49.375 | | |
| Total | 1.903.269 | 3.825.432 | 540.323 | 55.729 | 11.205 | 0 |

(1) Inclou les operacions amb "la Caixa", les seves entitats dependents, negocis conjunts i associades.

(2) S'informa sobre els Administradors i l'Alta Direcció de la Fundació Bancària "la Caixa", CaixaBank i Criteria.

(3) Familiars i entitats vinculades a membres dels Consell d'Administració i l'Alta Direcció de la Fundació Bancària "la Caixa", CaixaBank i Criteria, i altres parts vinculades.

(4) Inclou altres préstecs i crèdits.

(5) Inclou Fons d'Inversió, Contractes d'assegurances, Fons de Pensions i Compromisos postocupació aportats.

(6) No inclou el cost financer corresponent a Passius fora de balanç.

(7) Determinat segons el criteri de meritació.

(8) Inclou els disponibles de línies de risc comercials.



Les operacions entre empreses del Grup formen part del tràfic ordinari i s'efectuen en condicions de mercat. Les operacions més significatives dutes a terme durant l'exercici 2017 entre les empreses del grup, addicionals o complementàries a les esmentades en les següents notes d'aquesta memòria, són les següents:

- CaixaBank Asset Management SGIIC, SAU va signar, el 23 de novembre de 2017, un contracte per adquirir de Banco BPI la totalitat del capital social de les empreses BPI Gestão de Activos, Sociedade Gestora de Fundos de Investimento, SA y de BPI Global Investment Fund Management Company, SA per un preu de 75 i 8 milions d'euros, respectivament. Banco BPI continuarà distribuint els fons d'inversió de la societat adquirida esmentada.
- VidaCaixa SAU de Seguros y Reaseguros va signar, el 23 de novembre de 2017, un contracte per adquirir de Banco BPI la totalitat del capital social de BPI Vida e Pensões, Companhia de Seguros, SA per un preu de 135 milions d'euros. Banco BPI continuarà distribuint els productes d'assegurances de vida i de pensions de la societat adquirida esmentada.
- CaixaBank, SA va signar, el 23 de novembre de 2017, un contracte per adquirir del Banco Português del Investimento, SA (filial de Banco BPI) el seu negoci de corretatge, *research* i *corporate finance*. El preu de l'operació serà equivalent al valor comptable dels actius operatius nets transmesos en la data de tancament, el qual s'estima que pujarà aproximadament a 4 milions d'euros. CaixaBank establirà una sucursal a Portugal per desenvolupar el negoci adquirit.
- CaixaBank Payments, EP, EFC, SAU (CaixaBank Payments) va signar, el 21 de desembre de 2017, un contracte per adquirir de Banco BPI el seu negoci d'emissió de targetes per un preu de 53 milions d'euros. Addicionalment, Comercia Global Payments, EP, SL va signar un contracte per comprar de Banco BPI el negoci d'adquirència (TPV - Terminals Punt de Venda) per un preu de 60 milions d'euros.

CaixaBank Payments i Comercia nomenaran Banco BPI com el seu agent en exclusiva per a la comercialització dels productes que afecten els negocis adquirits.

Aquestes operacions estan subjectes a l'obtenció de les autoritzacions regulatòries pertinents (llevat de la venda de BPI Vida e Pensões a VidaCaixa que ja s'ha materialitzat).

A més, VidaCaixa SAU, de Seguros y Reaseguros, manté les posicions següents amb CaixaBank:

- Permutes financeres de tipus d'interès el valor net de la posició en derivats de les quals, a 31 de desembre de 2017 i 2016, puja a 2.742 i 2.344 milions d'euros, respectivament.
- Operativa de préstecs de valors en instruments de deute amb un saldo nominal, al 31 de desembre de 2017 i 2016, d'11.613 i 10.713 milions d'euros, respectivament.

Addicionalment, a 31 de desembre de 2017 i 2016, CriteriaCaixa manté derivats amb CaixaBank per cobrir els tipus d'interès de préstecs bancaris bilaterals, per un valor nominal de 1.100 milions d'euros. A 31 de desembre de 2017 i 2016, el valor raonable d'aquest derivat puja a 11 i 20 milions d'euros actius, respectivament.

A 31 de desembre de 2017 i 2016 no hi ha evidència de deteriorament ni en el valor dels actius financers ni en el dels avals i compromisos contingents mantinguts amb el «personal clau de l'administració i direcció».



Els saldos d'operacions creditícies corresponents als Administradors i a l'Alta Direcció que ho eren a 31 de desembre de 2017 i 2016 tenen un venciment mitjà de 21,84 i 21,05 anys, respectivament, i meriten un tipus d'interès mitjà del 0,38% i 0,57%, respectivament.

Pel que fa al finançament concedit durant l'exercici 2017 als Administradors i a l'Alta Direcció que ho eren a 31 de desembre de 2017 i 2016, s'eleva a 15 i 2.526 milers d'euros, respectivament, amb un venciment mitjà de 3,7 i 1 anys i merita un tipus d'interès mitjà del 0% (finançament targetes) i 1,90%, respectivament.

Descripció de les relacions entre Fundació Bancària "la Caixa" i CaixaBank

Com a conseqüència de la transformació de "la Caixa" en fundació bancària i la finalització de l'exercici indirecte de la seva activitat bancària a través de CaixaBank, i en virtut del que disposa la Llei 26/2013, de 27 de desembre, de caixes d'estalvis i fundacions bancàries, el Patronat de la Fundació Bancària "la Caixa" va aprovar, en data 24 de juliol de 2014 (que es va modificar el 18 de maig de 2017 i al qual Criteria es va adherir en data 25 de maig de 2017) un **Protocol de Gestió de la Participació Financera** que regula, principalment:

- Els criteris bàsics de caràcter estratègic que regeixen la gestió per part de la Fundació "la Caixa" de la seva participació en CaixaBank.
- Les relacions entre el Patronat i els òrgans de govern de CaixaBank.
- Els criteris generals per dur a terme operacions entre la Fundació "la Caixa" i CaixaBank.
- Els mecanismes per evitar l'aparició de conflictes d'interès.
- Els criteris bàsics relatius a la cessió i l'ús de signes distintius i noms de domini titularitat de la Fundació Bancària "la Caixa" per part de CaixaBank i de societats del seu Grup.
- L'atorgament d'un dret d'adquisició preferent a favor de la Fundació Bancària en cas de transmissió per part de CaixaBank del Mont de Pietat de què és titular.
- Els principis bàsics d'una possible col·laboració a l'efecte que (a) CaixaBank pugui implementar polítiques de responsabilitat social corporativa a través de la Fundació bancària "la Caixa", i, alhora, (b) la Fundació Bancària doni difusió als programes de l'Obra Social per mitjà de la xarxa de sucursals de CaixaBank i, si s'escau, a través d'altres mitjans materials.
- El flux d'informació adequat que permeti a totes dues entitats l'elaboració dels seus estats financers i el compliment d'obligacions d'informació periòdica i de supervisió davant el Banc d'Espanya i organismes reguladors.

En el marc d'aquest protocol de gestió de la participació financera, la Fundació Bancària "la Caixa", CriteriaCaixa i CaixaBank van acordar formalitzar un nou Protocol Intern de Relacions, que modifica el vigent de 19 de desembre de 2016 i que recull els aspectes del Protocol de Gestió de la Participació Financera que requereixen la participació de CaixaBank com a contrapart de la Fundació Bancària "la Caixa" i de CriteriaCaixa. Aquest Protocol l'han subscrit el Consell d'Administració de CaixaBank l'1 de febrer de 2018 i la Fundació Bancària "la Caixa" i el consell d'administració de CriteriaCaixa el 25 de gener de 2018.



39. Informació requerida per la Llei del Mercat Hipotecari

Com a emissora de cèdules hipotecàries, a continuació es presenta informació rellevant sobre la totalitat d'emissions de cèdules hipotecàries de CaixaBank, SA, d'acord amb els desglossaments que requereix la normativa del mercat hipotecari:

Informació sobre el suport i els privilegis de què disposen els tenidors de títols hipotecaris emesos pel Grup

CaixaBank és l'única entitat del Grup emissora de cèdules hipotecàries en territori espanyol.

Aquestes cèdules hipotecàries són valors en els quals el capital i els interessos estan especialment garantits, sense que calgui inscripció registral, per hipoteca sobre totes les que consten inscrites a favor de l'Entitat, sens perjudici de la responsabilitat patrimonial universal de l'Entitat.

Les cèdules incorporen el dret de crèdit del seu tenidor davant l'Entitat, garantit de la manera indicada en els paràgrafs anteriors, i comporten execució per reclamar-ne de l'emissor el pagament, després del seu venciment. Els tenidors dels títols esmentats tenen el caràcter de creditors amb la preferència especial que assenya la número 3 de l'article 1.923 del Codi Civil davant qualssevol altres creditors, en relació amb la totalitat dels préstecs i crèdits hipotecaris inscrits a favor de l'emissor. Tots els tenidors de cèdules, independentment de la seva data d'emissió, tenen la mateixa prelación sobre els préstecs i crèdits que les garanteixen.

Els membres del Consell d'Administració manifesten que CaixaBank disposa de les polítiques i els procediments expressos que inclouen totes les activitats dutes a terme en l'àmbit de les emissions del mercat hipotecari que efectua i que garanteixen el compliment rigorós de la normativa del mercat hipotecari aplicable a aquestes activitats. Aquestes polítiques i procediments inclouen aspectes com els següents:

- Relació entre l'import de préstecs i crèdits i el valor de la taxació del bé hipotecat.
- Relació entre el deute i els ingressos del prestatari, així com la verificació de la informació facilitada pel prestatari i de la seva solvència.
- Evitar desequilibris entre els fluxos procedents de la cartera de cobertura i els derivats de l'atenció dels pagaments deguts pels títols emesos.
- Procediments adequats sobre la selecció de societats taxadores.



Informació sobre emissions de títols del mercat hipotecari

A continuació es presenta el valor nominal de les cèdules hipotecàries, participacions hipotecàries i certificats de transmissió hipotecària emesos per CaixaBank pendents de venciment a 31 de desembre de 2017 i 2016:

Emissions de títols del mercat hipotecari

(Milers d'euros)

| | 31-12-2017 | 31-12-2016 |
|---|-------------------|-------------------|
| Cèdules hipotecàries | | |
| Cèdules hipotecàries emeses en oferta pública (valors representatius de deute) | 0 | 19.842 |
| Venciment residual fins a 1 any | | 19.842 |
| Venciment residual entre 1 i 2 anys | | |
| Cèdules hipotecàries no emeses en oferta pública (valors representatius de deute) | 47.770.637 | 42.034.413 |
| Venciment residual fins a 1 any | 3.300.000 | 3.952.500 |
| Venciment residual entre 1 i 2 anys | 3.600.000 | 3.300.000 |
| Venciment residual entre 2 i 3 anys | 1.175.000 | 3.600.000 |
| Venciment residual entre 3 i 5 anys | 10.065.000 | 3.850.000 |
| Venciment residual entre 5 i 10 anys | 26.143.013 | 22.290.000 |
| Venciment residual superior a 10 anys | 3.487.624 | 5.041.913 |
| Dipòsits | 3.919.367 | 5.019.367 |
| Venciment residual fins a 1 any | 946.323 | 1.100.000 |
| Venciment residual entre 1 i 2 anys | 53.659 | 946.323 |
| Venciment residual entre 2 i 3 anys | 378.958 | 53.659 |
| Venciment residual entre 3 i 5 anys | 1.092.222 | 1.053.958 |
| Venciment residual entre 5 i 10 anys | 978.205 | 845.427 |
| Venciment residual superior a 10 anys | 470.000 | 1.020.000 |
| Total de cèdules hipotecàries | 51.690.004 | 47.073.622 |
| <i>De les quals: reconegudes en el passiu del balanç</i> | <i>21.391.453</i> | <i>23.728.765</i> |
| Participacions hipotecàries | | |
| Participacions hipotecàries emeses en oferta pública | | |
| Participacions hipotecàries no emeses en oferta pública (*) | 5.831.479 | 6.556.761 |
| Total de participacions hipotecàries | 5.831.479 | 6.556.761 |
| Certificats de transmissió hipotecària | | |
| Certificats de transmissió hipotecària emesos en oferta pública | | |
| Certificats de transmissió hipotecària no emesos en oferta pública (**) | 22.164.842 | 18.871.537 |
| Total de certificats de transmissió hipotecària | 22.164.842 | 18.871.537 |

(*) El venciment mitjà ponderat a 31 de desembre de 2017 és de 152 mesos (160 mesos a 31 de desembre de 2016).

(**) El venciment mitjà ponderat a 31 de desembre de 2017 és de 188 mesos (181 mesos a 31 de desembre de 2016).



Informació relativa a préstecs i crèdits hipotecaris

A continuació es presenta el valor nominal del total de préstecs i crèdits hipotecaris de CaixaBank, així com d'aquells que resulten elegibles d'acord amb el que disposa la norma aplicable a l'efecte del càlcul del límit de l'emissió de cèdules hipotecàries.

Préstecs hipotecaris. Elegibilitat i computabilitat a l'efecte del mercat hipotecari

(Milers d'euros)

| | 31-12-2017 | 31-12-2016 |
|--|--------------------|--------------------|
| Total préstecs | 121.264.013 | 127.609.257 |
| Participacions hipotecàries emeses | 5.848.560 | 6.578.652 |
| <i>Dels quals: Préstecs mantinguts en balanç</i> | <i>5.831.479</i> | <i>6.556.761</i> |
| Certificats de transmissió d'hipoteca emesos | 22.170.892 | 18.880.674 |
| <i>Dels quals: Préstecs mantinguts en balanç</i> | <i>22.164.842</i> | <i>18.871.537</i> |
| Préstecs hipotecaris afectes en garantia de finançaments rebuts | 0 | 0 |
| Préstecs que avalen l'emissió de bons hipotecaris i cèdules hipotecàries | 93.244.561 | 102.149.931 |
| <i>Préstecs no elegibles</i> | <i>25.000.761</i> | <i>38.195.592</i> |
| Compleixen els requisits per ser elegibles, excepte el límit de l'article 5.1 del RD 716/2009, de 24 d'abril | <i>11.747.469</i> | <i>21.419.755</i> |
| Resta | <i>13.253.292</i> | <i>16.775.837</i> |
| <i>Préstecs elegibles</i> | <i>68.243.800</i> | <i>63.954.339</i> |
| Imports no computables | <i>125.558</i> | <i>141.522</i> |
| Imports computables | <i>68.118.242</i> | <i>63.812.817</i> |
| <i>Préstecs que cobreixen emissions de bons hipotecaris</i> | | |
| <i>Préstecs aptes per a cobertura de les emissions de cèdules hipotecàries</i> | <i>68.118.242</i> | <i>63.812.817</i> |



Adicionalment, es presenta determinada informació sobre la totalitat dels préstecs i crèdits hipotecaris pendents i sobre els que resulten elegibles sense considerar els límits al seu còmput que estableix l'article 12 del RD 716/2009, de 24 d'abril:

Préstecs i crèdits hipotecaris

(Milers d'euros)

| | 31-12-2017 | | 31-12-2016 | |
|---|-------------------------------------|---|---|---|
| | Total cartera préstecs i crèdits | Total cartera elegible préstecs i crèdits | Total cartera elegible préstecs i crèdits | Total cartera elegible préstecs i crèdits |
| Segons origen de les operacions | 93.244.561 | 68.243.800 | 102.149.931 | 63.954.339 |
| Originades per l'Entitat | 92.839.143 | 67.963.264 | 102.098.776 | 63.917.635 |
| Resta | 405.418 | 280.536 | 51.155 | 36.704 |
| Segons moneda | 93.244.561 | 68.243.800 | 102.149.931 | 63.954.339 |
| Euro | 92.383.924 | 67.690.635 | 101.107.725 | 63.577.286 |
| Resta | 860.637 | 553.165 | 1.042.206 | 377.053 |
| Segons la situació de pagament | 93.244.561 | 68.243.800 | 102.149.931 | 63.954.339 |
| Normalitat | 84.237.458 | 66.462.795 | 91.608.902 | 62.458.813 |
| Morosa | 9.007.103 | 1.781.005 | 10.541.029 | 1.495.526 |
| Segons el seu venciment mitjà residual | 93.244.561 | 68.243.800 | 102.149.931 | 63.954.339 |
| Fins a 10 anys | 18.967.791 | 13.448.339 | 19.913.909 | 13.187.961 |
| De 10 a 20 anys | 47.400.207 | 37.100.367 | 48.214.395 | 34.139.762 |
| De 20 a 30 anys | 24.124.284 | 16.799.534 | 29.938.482 | 15.529.522 |
| Més de 30 anys | 2.752.279 | 895.560 | 4.083.145 | 1.097.094 |
| Segons tipus d'interès | 93.244.561 | 68.243.800 | 102.149.931 | 63.954.339 |
| Fix | 8.943.159 | 5.728.065 | 6.697.475 | 2.631.710 |
| Variable | 83.337.322 | 61.605.342 | 94.319.557 | 60.366.724 |
| Mixt | 964.080 | 910.393 | 1.132.899 | 955.905 |
| Segons els titulars | 93.244.561 | 68.243.800 | 102.149.931 | 63.954.339 |
| Persones jurídiques i persones físiques empresaris | 20.523.149 | 9.973.569 | 22.474.374 | 10.083.180 |
| <i>Del qual: Promocions immobiliàries</i> | <i>4.342.910</i> | <i>2.089.979</i> | <i>4.737.573</i> | <i>2.187.925</i> |
| Resta de persones físiques i institucions sense ànim de lucre | 72.721.412 | 58.270.231 | 79.675.557 | 53.871.159 |
| Segons les garanties de les operacions | 93.244.561 | 68.243.800 | 102.149.931 | 63.954.339 |
| Actius / Edificis acabats | 89.578.035 | 66.728.904 | 98.272.839 | 62.342.118 |
| - Residencials | 76.726.870 | 60.614.024 | 84.515.314 | 56.249.436 |
| <i>Dels quals: Habitatges de protecció oficial</i> | <i>2.460.350</i> | <i>1.798.690</i> | <i>3.188.431</i> | <i>1.673.454</i> |
| - Comercials | 4.485.927 | 2.350.724 | 5.001.310 | 2.312.474 |
| - Resta | 8.365.238 | 3.764.156 | 8.756.215 | 3.780.208 |
| Actius / Edificis en construcció | 2.159.444 | 966.680 | 2.000.073 | 970.019 |
| - Residencials | 1.669.869 | 826.282 | 1.573.095 | 842.158 |
| <i>Dels quals: Habitatges de protecció oficial</i> | <i>42.548</i> | <i>11.788</i> | <i>79.193</i> | <i>12.840</i> |
| - Comercials | 83.716 | 14.724 | 63.570 | 22.073 |
| - Resta | 405.859 | 125.674 | 363.408 | 105.788 |
| Terrenys | 1.507.082 | 548.216 | 1.877.019 | 642.202 |
| - Urbanitzats | 1.192.572 | 531.954 | 1.507.136 | 534.061 |
| - Resta | 314.510 | 16.262 | 369.883 | 108.141 |



A continuació es presenta un detall dels préstecs i crèdits hipotecaris elegibles afectes a les emissions de cèdules hipotecàries de CaixaBank a 31 de desembre de 2017 i 2016, segons l'import principal pendent de cobrament dels crèdits i préstecs, dividit per l'últim valor raonable de les garanties afectes (LTV):

Préstecs i crèdits hipotecaris elegibles

(Milers d'euros)

| | 31-12-2017 | 31-12-2016 |
|--|-------------------|-------------------|
| Hipoteca sobre habitatge | 61.378.664 | 57.048.369 |
| Operacions amb LTV inferior al 40% | 25.953.442 | 24.615.779 |
| Operacions amb LTV entre el 40% i el 60% | 25.440.398 | 24.027.955 |
| Operacions amb LTV entre el 60% i el 80% | 9.984.824 | 8.404.635 |
| Altres béns rebuts com a garantia | 6.865.136 | 6.905.970 |
| Operacions amb LTV inferior al 40% | 4.436.395 | 4.757.011 |
| Operacions amb LTV entre el 40% i el 60% | 2.345.122 | 2.102.760 |
| Operacions amb LTV superior al 60% | 83.619 | 46.199 |
| Total | 68.243.800 | 63.954.339 |

Els moviments dels préstecs i crèdits hipotecaris que donen suport a l'emissió de cèdules hipotecàries són els que es detallen a continuació:

Préstecs i crèdits hipotecaris. Moviments dels valors nominals durant el període

(Milers d'euros)

| | 31-12-2017 | |
|------------------------------------|--------------------|-----------------------|
| | Préstecs elegibles | Préstecs no elegibles |
| Saldo a l'inici del període | 63.954.339 | 38.195.592 |
| Baixes durant el període | 7.808.212 | 16.619.989 |
| Cancel·lacions al venciment | 11 | 7.508 |
| Cancel·lacions anticipades | 236.689 | 424.690 |
| Subrogacions per altres entitats | 103.583 | 36.990 |
| Resta | 7.467.929 | 16.150.801 |
| Altes durant el període | 12.097.673 | 3.425.158 |
| Originades per l'Entitat | 5.929.147 | 3.049.524 |
| Subrogacions per altres entitats | 14.925 | 14.030 |
| Resta | 6.153.601 | 361.604 |
| Saldo al final del període | 68.243.800 | 25.000.761 |

Els imports disponibles (imports compromesos no disposats) de la totalitat de la cartera de préstecs i crèdits hipotecaris pendents d'amortització a 31 de desembre de 2017 i 2016 són els següents:

Disponibles de préstecs i crèdits hipotecaris

(Milers d'euros)

| | 31-12-2017 | 31-12-2016 |
|------------------------|-------------------|-------------------|
| Potencialment elegible | 17.686.207 | 17.050.691 |
| Resta | 3.388.881 | 3.251.202 |
| Total | 21.075.088 | 20.301.893 |



A continuació es presenta el càlcul del grau de col·lateralització i sobrecol·lateralització a 31 de desembre de 2017 i 2016 de les cèdules hipotecàries emeses per CaixaBank:

Grau de col·lateralització i sobrecol·lateralització

(Milers d'euros)

| | 31-12-2017 | 31-12-2016 | |
|---|-----------------------|--------------------|-------------|
| Cèdules hipotecàries no nominatives | 47.770.637 | 42.054.255 | |
| Cèdules hipotecàries nominatives registrades en dipòsits de la clientela (Nota 20.2) | 3.899.367 | 4.999.367 | |
| Cèdules hipotecàries nominatives registrades en entitats de crèdit (Nota 20.1) | 20.000 | 20.000 | |
| Cèdules hipotecàries emeses | (A) 51.690.004 | 47.073.622 | |
| Cartera total de préstecs i crèdits hipotecaris pendents d'amortització(*) | 121.264.013 | 127.609.257 | |
| Participacions hipotecàries emeses | (5.848.560) | (6.578.652) | |
| Certificats de transmissió hipotecària emesos | (22.170.892) | (18.880.674) | |
| Bons hipotecaris emesos | | | |
| Cartera de Préstecs i Crèdits col·lateral per a Cèdules hipotecàries | (B) 93.244.561 | 102.149.931 | |
| Col·lateralització: | (B)/(A) | 180% | 217% |
| Sobrecol·lateralització: | [(B)/(A)]-1 | 80% | 117% |

(*) Inclou cartera de balanç i fora de balanç.



40. Altres requeriments d'informació

40.1. Medi ambient

L'entitat integra el compromís amb el respecte i la protecció de l'entorn en la gestió del negoci, els seus projectes, productes i serveis. Amb aquest objectiu, fomenta el finançament de projectes respectuosos amb el medi ambient i que contribueixin a aconseguir més eficiència energètica i més sostenibilitat ambiental a llarg termini.

Per a informació més detallada vegeu el punt 9 de l'Informe de Gestió adjunt.

40.2. Serveis d'atenció al client

CaixaBank té un Servei d'Atenció al Client (SAC) encarregat d'atendre i resoldre les queixes i reclamacions dels clients. És un servei separat dels serveis comercials i actua independentment del criteri i coneixements sobre la normativa de protecció de la clientela.

En cas que el reclamant no obtingui una resolució satisfactòria o que hagi transcorregut el termini de 2 mesos sense obtenir resposta, pot acudir als Serveis de Reclamacions dels Supervisors: Banc d'Espanya, Comissió Nacional del Mercat de Valors i Direcció General d'Assegurances i Plans de Pensions. Els informes dels Serveis de Reclamacions dels Supervisors no són vinculants i l'entitat reclamada ha de decidir si rectifica.

A més de l'atenció i resolució de reclamacions, també són funcions del SAC: la formulació d'al·legacions davant els serveis de reclamacions dels supervisors (Banc d'Espanya/CNMV); la decisió sobre els aplanaments davant aquestes instàncies i sobre com es compleix amb els informes dels supervisors (rectificacions); l'execució de les resolucions; La detecció de riscos legals i operatius a partir de les reclamacions i les propostes de millora per mitigar els riscos detectats; el control del funcionament adequat del sistema de reclamacions i el report de la informació sobre la gestió de les reclamacions als òrgans de direcció de l'entitat i a les autoritats supervisores.

El SAC es complementa amb l'equip d'Atenció al Client (AC), que depèn directament de la Direcció General de Negoci. Dins de les seves funcions destaca la gestió de reclamacions i queixes rebudes per telèfon i les relacionades amb aspectes de la qualitat del servei i amb la sol·licitud d'informació, així com aspectes d'índole reputacional des del punt de vista corporatiu. També s'encarreguen d'oferir suport al territori perquè puguin prevenir i resoldre situacions que originin desacords amb el client i compartir amb altres departaments i filials de l'Entitat els motius d'insatisfacció principals per detectar processos que cal corregir i ajudar a implantar millores que redundin en la reducció de possibles reclamacions de clients.

Durant el mes d'abril de 2017, el Defensor del Client de CaixaBank va cessar l'activitat. Fins llavors havia exercit la seva tasca com a instància alternativa al SAC, amb competències per atendre i resoldre reclamacions relacionades amb productes i serveis comercialitzats per CaixaBank i el seu Grup, sempre que fossin inferiors a 120.000 euros.



De conformitat amb L'Ordre ECO/734/2004, d'11 març, el Servei d'Atenció al Client (SAC) ha de presentar durant el primer trimestre de cada any un informe explicatiu del desenvolupament de la seva funció davant el Consell d'Administració. Aquest apartat constitueix un resum de l'informe que, d'acord amb la norma esmentada, s'ha d'incorporar als comptes anuals.

Reclamacions rebudes

| | Nombre de reclamacions | |
|---|------------------------|---------------|
| | 2017 | 2016 |
| Ateses pel Servei d'Atenció al Client, Atenció al Client i Defensor del Client | 155.704 | 33.730 |
| Servei d'Atenció al Client (SAC) i Atenció al Client (AC) | 154.366 | 31.224 |
| Defensor del Client (DC) | 1.338 | 2.506 |
| Queixes i reclamacions formulades per telèfon | 8.243 | 5.641 |
| Atenció al Client (AC) | 8.243 | 5.641 |
| Presentades davant els serveis de reclamacions dels Supervisors | 3.401 | 944 |
| Banc d'Espanya | 3.331 | 871 |
| Comissió Nacional del Mercat de Valors | 70 | 73 |

Durant el 2017 hi ha hagut un increment molt acusat de les reclamacions respecte del 2016, en bona part motivat per les reclamacions relacionades amb la devolució de despeses de formalització. El nombre d'informes o resolucions emesos pels Serveis d'Atenció al Client i els Serveis de Reclamacions dels Supervisors és el següent:

Resolucions emeses pel Servei d'Atenció al Client, Atenció al Client i Defensor del Client

| Tipus de resolució | SAC i AC | | Defensor del Client | |
|--|----------------|---------------|---------------------|--------------|
| | 2017 | 2016 | 2017 | 2016 |
| Favorables al reclamant | 20.376 | 11.901 | 191 | 324 |
| Favorables a l'entitat | 108.838 | 18.765 | 330 | 1.526 |
| Assentiments | | | 70 | 377 |
| Altres (no admesa/sense pronunciament) | 21.060 | 2.428 | 658 | 101 |
| Total | 150.274 | 33.094 | 1.249 | 2.328 |

Informes emesos pels Serveis de Reclamació de Supervisors

| Tipus de resolució | Banc d'Espanya | | Comissió Nacional del Mercat de Valors | |
|--|----------------|------------|--|-----------|
| | 2017 | 2016 | 2017 | 2016 |
| Favorables al reclamant | 406 | 395 | 26 | 33 |
| Favorables a l'entitat | 229 | 229 | 29 | 17 |
| Assentiments | 172 | 230 | 14 | 6 |
| Altres (no admesa/sense pronunciament) | 105 | 38 | 2 | 4 |
| Total | 912 | 892 | 71 | 60 |

De l'anàlisi detallada de les reclamacions i, en particular, dels informes emesos pels serveis de reclamacions dels supervisors durant el 2017, s'han detectat punts de millora en les polítiques, procediments i documents destinats a la comercialització de productes i serveis de CaixaBank i el seu Grup, que han donat lloc a l'elaboració de 26 propostes de millora per part del Servei d'Atenció al Client (SAC) i de 2 propostes de millora per part d'Atenció al Client (AC).



Annex 1 – Participacions de CaixaBank en societats dependents del Grup CaixaBank

(1 / 7)

(Milers d'euros)

| Denominació social i activitat | Domicili | % Participació | | Capital social | Reserves | Resultats | Cost de la participació directa (net) |
|--|--|----------------|--------|----------------|----------|-----------|---------------------------------------|
| | | Directa | Total | | | | |
| Aris Rosen, SAU Serveis | Av. Diagonal, 621-629 08028 Barcelona | 100,00 | 100,00 | 60 | (4.685) | 1.784 | 3.999 |
| Arquitrabe Activos, SL Tenidora d'actius immobiliaris | Av. Diagonal, 621-629 08028 Barcelona | 100,00 | 100,00 | 98.431 | 34.321 | 916 | 87.757 |
| Banco BPI Cayman, Ltd. Banca | 103, South Church Street - Harbour Place, 4th Floor, L-1855 Illes Caiman | 0,00 | 84,51 | 150.000 | 9.594 | 9.301 | - |
| Banco BPI, SA (C) Banca | R. Tenente Valadim, 284 4100-476 Porto Portugal | 84,51 | 100,00 | 1.293.063 | 609.587 | 232.774 | 1.731.501 |
| Banco Português de Investimento, SA Capital de Risco | R. Tenente Valadim, 284 L - 1855 Luxemburg Luxemburg | - | 84,51 | 17.500 | 9.352 | (3.431) | - |
| Biodiesel Processing, SL Investigació, creació, desenvolupament i comercialització de projectes per a la fabricació de biocarburants. | Av. Diagonal, 621-629 08028 Barcelona | - | 100,00 | 100 | (4.613) | 1 | - |
| Bodega Sarría, SA Elaboració de vins | Señorío de Sarría, s/n 31008 - Puente la Reina Navarra | - | 100,00 | 5.745 | 13.850 | 1.109 | - |
| BPI (Suisse), SA (2) Gestora d'institucions d'inversió col·lectiva | 1, etienne dumont 1204 Ginebra Suïssa | - | 84,51 | 3.000 | 9.935 | 4.605 | - |
| BPI - Global Investment Fund Management Company, SA Gestora d'institucions d'inversió col·lectiva | 60, Avenue John F. Kennedy L-1855 Luxemburg Luxemburg | - | 84,51 | 150 | 451 | 1.958 | - |



Participacions de CaixaBank en societats que depenen del Grup CaixaBank

(2 / 7)

(Milers d'euros)

| Denominació social i activitat | Domicili | % Participació | | Capital social | Reserves | Resultats | Cost de la participació directa (net) |
|--|---|----------------|--------|----------------|----------|-----------|---------------------------------------|
| | | Directa | Total | | | | |
| BPI Capital Africa (Proprietary) Limited (3) Financera | 20th Floor, Metropolitan Life Centre, 7 Walter Sisulu 8001 Cape Town Sud-àfrica | - | 84,51 | 1 | 21.531 | (19.807) | - |
| BPI Gestão de Activos - Sociedade Gestora de Fundos de Investimento Gestora d'institucions d'inversió col·lectiva | Largo Jean Monnet, 1, 5º 1269-067 Lisboa Portugal | - | 84,51 | 2.500 | 6.371 | 7.329 | - |
| BPI Madeira, SGPS, Unipessoal Participacions financeres | R. da Alfândega, 18, 3º 9000-059 Funchal Portugal | - | 84,51 | 150.000 | 2.028 | (609) | - |
| BPI Private Equity - Sociedade de Capital de Risco, SA Societat de capital risc | R. Tenente Valadim, 284 4100-476 Porto Portugal | - | 84,51 | 28.895 | 3.903 | 31 | - |
| BPI Vida e Pensões - Companhia de Seguros, SA Assegurances de vida i gestió de fons de pensions | R. Braamcamp, 11, 6º 1250-049 Lisboa Portugal | - | 100,00 | 76.000 | 34.413 | 13.475 | - |
| BPI, Incorporated (4) Altres | 92, Ferry Street 2nd floor - Front Newark 7105 Nova Jersey EUA | - | 84,51 | 5 | 845 | (7) | - |
| BuildingCenter, SAU Serveis immobiliaris | Paseo de Recoletos, 37, planta 6 28004 Madrid | 100,00 | 100,00 | 2.000.060 | 697.483 | (419.299) | 3.272.969 |
| Caixa Capital Biomed, SCR, SA Societat de capital risc | Av. Diagonal, 621, torre II 08028 Barcelona | 90,91 | 90,91 | 1.200 | 7.570 | (1.455) | 6.674 |
| Caixa Capital Fondos, SCR, SAU Societat de capital risc | P. de la Castellana, 51 28046, Madrid | 100,00 | 100,00 | 1.200 | 59.437 | (3.478) | 58.889 |
| Caixa Capital Micro, SCR, SAU Societat de capital risc | P. de la Castellana, 51 28046, Madrid | 100,00 | 100,00 | 1.200 | 2.443 | (402) | 3.404 |



Participacions de CaixaBank en societats que depenen del Grup CaixaBank

(3 / 7)

(Milers d'euros)

| Denominació social i activitat | Domicili | % Participació | | Capital social | Reserves | Resultats | Cost de la participació directa (net) |
|---|---|----------------|--------|----------------|----------|-----------|---------------------------------------|
| | | Directa | Total | | | | |
| Caixa Capital TIC, SCR, SA Societat de capital risc | Av. Diagonal, 621, torre II 08028 Barcelona | 80,65 | 80,65 | 1.209 | 9.520 | (661) | 8.478 |
| Caixa Corp, SA Tenidora d'accions | Av. Diagonal, 621-629 08028 Barcelona | 100,00 | 100,00 | 361 | 342 | (6) | 585 |
| Caixa Emprendedor XXI, SA Foment d'iniciatives empresarials i emprenedores | Av. Diagonal, 621, torre II 08028 Barcelona | 0,00 | 100,00 | 1.007 | 23.131 | (177) | - |
| CaixaBank Asset Management, SGIIC, SAU Gestora d'institucions d'inversió col·lectiva | Paseo de la Castellana, 51 28046, Madrid | 100,00 | 100,00 | 81.910 | (9.328) | 58.695 | 89.350 |
| CaixaBank Brasil Escritório de representação, LTDS (1) Oficina de Representació | Av. Presidente Juscelino Kubitschek, 1327, 18º 04543-011 São Paulo Brasil | 100,00 | 100,00 | 1.200 | (50) | 540 | 345 |
| CaixaBank Business Intelligence, SAU Desenvolupament de projectes digitals | Av. Diagonal, 613, planta 3a 08028 Barcelona | 100,00 | 100,00 | 100 | 1.098 | 267 | 1.200 |
| CaixaBank Consumer Finance, EFC, SAU Finançament al consum | Caleruega, 102, planta 9. 28033, Madrid | 100,00 | 100,00 | 135.156 | 53.400 | 29.989 | 236.216 |
| CaixaBank Digital Business, SA Gestió de canals electrònics | Provençals, 35 08019 Barcelona | 100,00 | 100,00 | 13.670 | 9.764 | 334 | 21.144 |
| CaixaBank Electronic Money, EDE, SL Entitat de pagament | Calle Caleruega, 102, planta 9 28033, Madrid | - | 88,45 | 350 | 2.713 | 1.186 | - |
| CaixaBank Equipment Finance, SAU Arrendament de vehicles i béns d'equipament | Caleruega, 102 28033, Madrid | - | 100,00 | 10.518 | 31.644 | 8.907 | - |



Participacions de CaixaBank en societats que depenen del Grup CaixaBank

(4 / 7)

(Milers d'euros)

| Denominació social i activitat | Domicili | % Participació | | Capital social | Reserves | Resultats | Cost de la participació directa (net) |
|--|--|----------------|--------|----------------|----------|-----------|---------------------------------------|
| | | Directa | Total | | | | |
| CaixaBank Facilities Management, SA Gestió d'obres, manteniment, logística i compres i subministraments d'oficina | Provençals, 39 (Torre Pujades). 08019 Barcelona | 100,00 | 100,00 | 1.803 | 1.871 | 2.398 | 2.053 |
| CaixaBank Payments EFC EP, SAU Financera | Caleruega, 102 28033, Madrid | 100,00 | 100,00 | 261.803 | 53.528 | 274.338 | 261.980 |
| CaixaBank Titulización, SGFT, SA Gestora de fons de titulització | Paseo de la Castellana, 51 28046, Madrid | 91,00 | 100,00 | 1.503 | 1.495 | 2.240 | 4.723 |
| Caja San Fernando Finance, SA Financera | Av. Diagonal, 621-629 08028 Barcelona | 100,00 | 100,00 | 60 | 987 | 5 | 18.397 |
| Cestainmob, SL Explotació de béns mobles i immobles | Av. Diagonal, 621-629 08028 Barcelona | - | 100,00 | 120 | 520 | (3) | - |
| Corporación Hipotecaria Mutua, EFC, SA Crèdit hipotecari | P. de la Castellana, 51 28046, Madrid | 100,00 | 100,00 | 3.005 | 81.610 | 543 | 80.666 |
| Credifimo – Unión de Crédito para la Financiación Mobiliaria e Inmobiliaria, Crèdit hipotecari | Goya, 77, esc. izquierda, 1º 28001 Madrid | 100,00 | 100,00 | 70.415 | (10.789) | (10.747) | 41.122 |
| Estugest, SA Activitats de gestoria i serveis | Av. Diagonal, 621-629 08028 Barcelona | 100,00 | 100,00 | 661 | 1.734 | 8 | 2.381 |
| GDS-CUSA, SAU Serveis especialitzats de <i>backoffice</i> d'administració | Provençals, 39 (Torre Pujades) 08019 Barcelona | 100,00 | 100,00 | 1.803 | 15.341 | 1.466 | 9.579 |
| Grupo Aluminios de Precisión, SL * Fosa d'altres metalls no fèrrics | Merindad de Cuesta Urria, 26 09001 Burgos | 100,00 | 100,00 | 7.500 | 19.320 | (23) | 3.360 |



Participacions de CaixaBank en societats que depenen del Grup CaixaBank

(5 / 7)

(Milers d'euros)

| Denominació social i activitat | Domicili | % Participació | | Capital social | Reserves | Resultats | Cost de la participació directa (net) |
|--|--|----------------|--------|----------------|----------|-----------|---------------------------------------|
| | | Directa | Total | | | | |
| Grupo Riberebro Integral, SL * Fabricació i comercialització de productes agrícoles | P.I. la Llanada, parcela 31397 26540 Alfaro La Rioja | - | 60,00 | 6.940 | 1.675 | (466) | - |
| HipoteCaixa 2, SL Societat gestora de crèdits hipotecaris | Av. Diagonal, 621-629 08028 Barcelona | 100,00 | 100,00 | 3 | 96.695 | (962) | 97.518 |
| Hiscan Patrimonio, SA Holding de participacions | Av. Diagonal, 621-629 08028 Barcelona | 100,00 | 100,00 | 46.867 | 207.251 | 1.713 | 220.416 |
| Holret, SAU Serveis immobiliaris | Av. Diagonal, 621-629 08028 Barcelona | 100,00 | 100,00 | 156.433 | 33.497 | (125) | 189.939 |
| Inter Caixa, SA Serveis | Av. Diagonal, 621-629 08028 Barcelona | 99,99 | 100,00 | 16 | - | - | 17 |
| Inversiones Corporativas Digitales, SL Holding de participacions | Av. Diagonal, 621-629 08028 Barcelona | - | 100,00 | 3 | (3.066) | 1 | - |
| Inversiones Inmobiliarias Teguisse Resort, SL Hotels i allotjaments similars | Av. Del Jablillo, 1 Hotel Teguisse Playa 35508 Teguisse - Lanzarote Las Palmas | 60,00 | 60,00 | 7.898 | 8.081 | 3.043 | 11.218 |
| Inversiones Valencia Capital, SA Holding de participacions | Av. Diagonal, 621-629 08028 Barcelona | 100,00 | 100,00 | 10.557 | (3.402) | 409 | 2.105 |
| Inversiones Vitivinícolas, SL Elaboració de vins | Av. Carlos III, 8 31002 Pamplona Navarra | - | 100,00 | 3 | (466) | (29) | - |
| Líderes de empresa Siglo XXI, SL Seguretat privada de béns i persones | Av. Diagonal, 621-629 08028 Barcelona | 100,00 | 100,00 | 378 | 403 | 216 | 753 |



Participacions de CaixaBank en societats que depenen del Grup CaixaBank

(6 / 7)

(Milers d'euros)

| Denominació social i activitat | Domicili | % Participació | | Capital social | Reserves | Resultats | Cost de la participació directa (net) |
|---|--|----------------|--------|----------------|----------|-----------|---------------------------------------|
| | | Directa | Total | | | | |
| Negocio de Finanzas e Inversiones II, SL Financera | Av. Diagonal, 621-629 08028 Barcelona | 100,00 | 100,00 | 6 | 8.547 | (4) | 8.169 |
| Nuevo MicroBank, SAU Finançament de microcrèdits | Alcalá, 27 28014 Madrid | 100,00 | 100,00 | 90.186 | 153.167 | 42.034 | 90.186 |
| PromoCaixa, SA Comercialització de productes | Gran Via Carles III, 105 1a pl. 08028 Barcelona | 99,99 | 100,00 | 60 | 1.894 | 13.231 | 1.644 |
| Puerto Triana, SA Promoció immobiliària especialitzada en centres comercials | Gonzalo Jiménez de Quesada, 2 41092 Sevilla | 100,00 | 100,00 | 140.000 | 39.605 | (9.164) | 168.385 |
| Sercapgu, SL Holding de participacions | Av. Diagonal, 621-629 08028 Barcelona | 100,00 | 100,00 | 4.230 | (110) | (299) | 632 |
| Silc Inmobles, SA Explotació, gestió i administració d'immobles | P. de la Castellana, 51 28046, Madrid | 0,00 | 100,00 | 40.070 | 106.599 | 220 | 0 |
| Silk Aplicaciones, SL Prestació de serveis informàtics | Sabino Arana, 54 08028 Barcelona | 100,00 | 100,00 | 15.003 | 100.370 | 815 | 176.211 |
| Sociedad de gestión hotelera de Barcelona, SL Operacions amb béns immobles | Av. Diagonal, 621-629 08028 Barcelona | - | 100,00 | 8.144 | 8.938 | 547 | - |
| Telefónica Consumer Finance, EFC, SA Finançament al consum i a transaccions comercials | Caleruega,102, planta 9. 28033, Madrid | - | 50,00 | 5.000 | 30.725 | 7.264 | - |
| VidaCaixa Mediació, Sociedad de Agencia de Seguros Vinculada, SAU Agència d'assegurances | Paseo de Recoletos 37, 3ª 28004 Madrid | - | 100,00 | 60 | 4.232 | 380 | - |



Participacions de CaixaBank en societats que depenen del Grup CaixaBank

(7 / 7)

(Milers d'euros)

| Denominació social i activitat | Domicili | % Participació | | Capital social | Reserves | Resultats | Cost de la participació directa (net) |
|---|---|----------------|--------|----------------|----------|-----------|---------------------------------------|
| | | Directa | Total | | | | |
| VidaCaixa, SA, de Seguros y Reaseguros Sociedad Unipersonal Assegurances directes de vida, reassegurances i gestió de fons de pensions | Paseo de Recoletos 37, 3ª 28004 Madrid | 100,00 | 100,00 | 1.347.462 | 635.556 | 527.692 | 2.251.712 |

(*) Societats considerades com a actius no corrents en venda.

(C) Societats que cotitzen en Borsa: Últimes dades públiques disponibles en el moment de redactar aquesta Memòria.

Nota: La informació de les societats que no cotitzen en Borsa correspon a les últimes dades disponibles (reals o estimades) en el moment de redactar aquesta Memòria.

Les dades de capital desemborsat, les reserves i els resultats s'han homogeneïtzat per a la consolidació en el Grup CaixaBank d'acord amb les NIIF (Normes Internacionals d'Informació Financera).

(1) Totes les dades llevat del cost estan expressades en moneda local: Real brasiler (milers).

(2) Totes les dades llevat del cost estan expressades en moneda local: Franc suís (milers).

(3) Totes les dades llevat del cost estan expressades en moneda local: Rand sud-africà (milers).

(4) Totes les dades llevat del cost estan expressades en moneda local: Dòlar USA (milers).



Annex 2 – Participacions en negocis conjunts de CaixaBank

| Denominació social i activitat | Domicili | % Participació | | Actiu | Passiu | Ingressos de l'activitat ordinària | Capital social | Reserves | Resultats integral total | Resultat | Cost de la participació directa (net) | (1 / 1) |
|---|--|----------------|-------|---------|---------|------------------------------------|----------------|-----------|--------------------------|----------|---------------------------------------|--|
| | | Directa | Total | | | | | | | | | Dividends meritats en l'exercici per la participació total |
| | | | | | | | | | | | | |
| Banco europeo de finanzas, SA Activitats pròpies de la banca a l'engròs o banca o banca d'inversió | Bolsa, 4 planta baixa 29015 Màlaga | 39,52 | 39,52 | 95.347 | 166 | 236 | 60.702 | 34.303 | 175 | 175 | 32.057 | - |
| Cartera Perseidas, SL Holding de participacions | Paseo Recoletos, 29 28004 Madrid | 40,54 | 40,54 | 859 | 606 | - | 359 | (47) | (59) | (59) | 0 | - |
| Comercia Global Payments, Entidad de Pago, SL Entitat de pagament | Caleruega, 102 28033, Madrid | 49,00 | 49,00 | 483.993 | 288.967 | 148.528 | 4.425 | 158.833 | 31.768 | 31.768 | 89.148 | 8.250 |
| Cosec-Companhia de Seguros de Crédito, SA Assegurances de crèdit | Av. República, 58 1069 Lisboa Portugal | - | 42,26 | 114.723 | 64.089 | 20.251 | 7.500 | 34.855 | 8.280 | 10.505 | - | 2.780 |
| Global Payments South America, Brasil – Serviços Sistemes de pagament | Rua dos Pinheiros, 610, Cj. 83 05422-001 São Paulo Brasil | 50,00 | 50,00 | 587.007 | 572.116 | 67.889 | 144.363 | (116.527) | (12.945) | (12.945) | 8.454 | - |
| Inversiones Alaris, SL (L) Holding de participacions | Av. Carlos III, 8, planta 4ª 31002 Pamplona Navarra | 33,33 | 66,67 | 16.655 | 6.884 | - | 11.879 | (1.615) | (493) | (493) | - | - |
| Knowledge Discovery and Predictions, SA Realització de projectes de modelització avançada | Av. Torre Blanca, 57 08172 Sant Cugat del Vallès Barcelona | 49,00 | 49,00 | 961 | 1.278 | 1.415 | 60 | - | (377) | (377) | 29 | - |
| Vivienda Protegida y Suelo de Andalucía, SA Promoció immobiliària | Exposición, 14-2, Polígono PISA 41927 Mairena del Aljarafe Sevilla | - | 50,00 | 6.861 | 8.080 | 1.978 | 60 | (548) | (731) | (731) | - | - |

(L) Societats en liquidació

(1) Totes les dades llevat del cost estan expressades en moneda local: Real brasiler (milers).

Nota: La informació de les societats que no cotitzen en Borsa correspon a les últimes dades disponibles (reals o estimades) en el moment de redactar aquesta Memòria.

Les dades de capital desemborsat, les reserves i els resultats s'han homogeneïtzat per a la consolidació en el Grup CaixaBank d'acord amb les NIIF (Normes Internacionals d'Informació Financera).



Annex 3 – Participacions de CaixaBank en societats associades del Grup CaixaBank

(1 / 6)

(Milers d'euros)

| Denominació social i activitat | Domicili | % Participació | | Actiu | Passiu | Ingressos de l'activitat ordinària | Capital social | Reserves | Resultats | Resultat integral total | Cost de la participació directa (net) | Dividends meritats en l'exercici per la participació total |
|--|--|----------------|-------|---------------|---------------|------------------------------------|----------------|-------------|------------|-------------------------|---------------------------------------|--|
| | | Directa | Total | | | | | | | | | |
| Ábaco Iniciativas Inmobiliarias, SL (L) Inmobiliària | Plaza de Cuba, 2, 1ªA 41011 Sevilla | - | 40,00 | 57.887 | 79.537 | 29 | 13.222 | (34.832) | (40) | (40) | - | - |
| Ape Software Components, SL Desenvolupament Business Intelligence | Av. Alcalde Barnils, 72 - P. 2 PTA. B 08174 - St. Cugat del Vallès Barcelona | - | 25,22 | 2.623 | 2.317 | 1.528 | 11 | 323 | (27) | (27) | - | - |
| Arena Comunicación Audiovisual, SL Activitats producció cinematogràfica i vídeo | San Blas, 2, bajo exterior 31014 Pamplona Navarra | - | 50,00 | 1.138 | 138 | 299 | 6 | 981 | (41) | (41) | - | - |
| Banco Comercial de Investimento, SARL (2) Banca | Av. 25 de Setembro, 4 Maputo Moçambic | - | 30,14 | 155.046.739 | 139.991.509 | 26.150.889 | 6.808.799 | 6.235.442 | 2.010.990 | 2.010.990 | - | - |
| Banco de Fomento Angola, SA (4) Banca | Rua Amilcar Cabral, 58, Maianga 458 Luanda Angola | - | 40,65 | 1.443.064.441 | 1.225.642.709 | 162.737.459 | 3.972.714 | 144.363.995 | 69.085.024 | 69.085.024 | - | 11.873.561 |
| Bandit Solutions, SL Plataforma web freelance | Carrer de la Llacuna, 161, P3 08018 Barcelona | - | 6,34 | 4.469 | 2.540 | 1.121 | 1.143 | 963 | (177) | (177) | - | - |
| BIP & Drive, SA Mitjans de telepeatge | Plaza Colón, 2, torre 2, planta 19. 28046, Madrid | - | 25,00 | 17.852 | 8.825 | 210.077 | 4.613 | 3.955 | 459 | 459 | - | - |
| Brilliance-Bea Auto Finance (3) Finançament compravenda de vehicles | 12th, No. 8, Lane 1267 Dongfang Road 200127 Shanghai Free Trade Zone Xina | - | 22,50 | 3.675.633 | 2.871.245 | 110.106 | 800.000 | 943 | 3.445 | 3.445 | - | - |



Participacions de CaixaBank en societats associades del Grup CaixaBank

(2 / 6)

(Milers d'euros)

| Denominació social i activitat | Domicili | % Participació | | Actiu | Passiu | Ingressos de l'activitat ordinària | Capital social | Reserves | Resultats | Resultat integral total | Cost de la participació directa (net) | Dividends meritats en l'exercici per la participació total |
|--|---|----------------|-------|-------------|-------------|------------------------------------|----------------|------------|-----------|-------------------------|---------------------------------------|--|
| | | Directa | Total | | | | | | | | | |
| Celeris, Servicios Financieros, SA (L) Serveis financers | Juan Esplandiú, 13 Planta C-1 28007 Madrid | 26,99 | 26,99 | 2.073 | - | - | 10.710 | (8.012) | (625) | (625) | - | - |
| Companhia de Seguros Allianz Portugal, SA Assegurances, reassegurances i gestió de fons de pensions | Rua Andrade Corvo, 32 1069-014 Lisboa Portugal | - | 29,58 | 1.303.015 | 1.124.054 | 590.027 | 39.545 | 133.041 | 6.375 | 11.694 | - | 6.035 |
| Dermalumics, SL Producció de sistemes de tomografia | Ronda de poniente, 16, piso 1 E. 28760 Tres Cantos Madrid | - | 18,12 | 4.243 | 1.723 | - | 158 | 3.289 | (926) | (926) | - | - |
| Drembul, SL Promoció immobiliària | Sagasta, 4 bajo. 26001 Logronyo La Rioja | - | 25,00 | 60.051 | 35.386 | 549 | 30 | 18.845 | (1.123) | (1.123) | - | - |
| Ensanche Urbano, SA Promoció immobiliària | Santo Domingo, 5, bajo. 12003 Castelló de la Plana | - | 49,30 | 38.957 | 68.308 | 6.748 | 9.224 | (37.967) | (608) | (608) | - | - |
| Erste Group Bank AG (C) Banca | Am Belvedere, 1 01100 Viena Àustria | 9,92 | 9,92 | 221.714.803 | 203.745.650 | 6.002.524 | 859.600 | 11.128.468 | 987.617 | 1.084.972 | 1.363.405 | 42.634 |
| Genmedica Therapeutics, SL Desenvolupament de fàrmacs | Joan XXIII, 10 08950 Esplugues de Llobregat Barcelona | - | 9,38 | 2.257 | 2.140 | - | 1.794 | 450 | (2.207) | (2.207) | - | - |
| Geotexan, SA Fabricació d'altres productes tèxtils d'ús tècnic i industrial | Avenida Reino Unido, 1, planta 1 41012 Sevilla | - | 20,00 | 12.159 | 3.969 | 11.137 | 7.000 | 601 | (386) | (386) | - | - |
| Girona, SA Altres activitats de consultoria de gestió empresarial | Travessia del Carril, 2, 6è 3a. 17004 Girona | 34,22 | 34,22 | 6.747 | 729 | 924 | 1.200 | 4.637 | 181 | 181 | 1.642 | 119 |



Participacions de CaixaBank en societats associades del Grup CaixaBank

(3 / 6)

(Milers d'euros)

| Denominació social i activitat | Domicili | % Participació | | Actiu | Passiu | Ingressos de l'activitat ordinària | Capital social | Reserves | Resultats | Resultat integral total | Cost de la participació directa (net) | Dividends meritats en l'exercici per la participació total |
|--|---|----------------|-------|---------|---------|------------------------------------|----------------|----------|-----------|-------------------------|---------------------------------------|--|
| | | Directa | Total | | | | | | | | | |
| Global Payments - Caixa Acquisition Corporation, SARL Sistemes de pagament | 6 C, rue Gabriel Lippmann 05365 Luxemburg Luxemburg | 49,00 | 49,00 | 30.243 | 32 | - | 13 | 30.198 | (33) | (33) | 14.831 | - |
| Grupo Kiniluku, SL Producció i comercialització de làpides de Custones | Passeig de Gràcia, 12, 1r. 08007 Barcelona | - | 1,67 | 1.431 | 765 | 325 | 1.940 | (754) | (520) | (520) | - | - |
| Guadapelayo, SL (L) Promoció immobiliària | Miguel Yuste, 16, 5D. 28037, Madrid | - | 40,00 | 389 | 5.241 | - | 1981 | (3.482) | (3.351) | (3.351) | - | - |
| Icinetic TIC, SL Serveis informàtics | Historiador Juan Manzano, 2 - LOC 23 41089 - Dos Hermanas Sevilla | - | 11,96 | 1.484 | 1.545 | 324 | 6 | 228 | (312) | (312) | - | - |
| Integrated Microsystems for Quality of Life, SL Desenvolupament, producció i comercialització de kits per a la detecció de patògens i toxines | P. Industrial Riu Clar. C. Ferro, 6 (Nau 7) 43006 Tarragona | - | 11,78 | 2.828 | 1.336 | 287 | 97 | 2.108 | (809) | (809) | - | - |
| Inter-Risco – Sociedade de Capital de Risco, SA Societat de capital risc | Av. da Boavista, 1081 4100-113 Porto Portugal | - | 41,41 | 1.264 | 269 | 1.131 | 400 | 739 | (144) | (144) | - | - |
| Ircio inversiones, SL (L) Promoció immobiliària | Vitoria, 2. 09200 Miranda de Ebro Burgos | 35,00 | 35,00 | 6.660 | 7.360 | - | 675 | (1.368) | (7) | (7) | 0 | - |
| IT Now, SA Serveis relatius a projectes tecnològics i informàtics | Numància, 164, 7a planta. 08029 Barcelona | 49,00 | 49,00 | 109.986 | 104.653 | 236.399 | 3.382 | 1.784 | 167 | 167 | 1.663 | - |



Participacions de CaixaBank en societats associades del Grup CaixaBank

(4 / 6)

(Milers d'euros)

| Denominació social i activitat | Domicili | % Participació | | Actiu | Passiu | Ingressos de l'activitat ordinària | Capital social | Reserves | Resultats | Resultat integral total | Cost de la participació directa (net) | Dividends meritats en l'exercici per la participació total |
|--|--|----------------|-------|--------|--------|------------------------------------|----------------|----------|-----------|-------------------------|---------------------------------------|--|
| | | Directa | Total | | | | | | | | | |
| Justinmid, SL Desenvolupament de sistemes informàtics | Marie Curie, 8. 08042 Barcelona | - | 16,98 | 1.014 | 588 | 1.475 | 5 | 264 | 96 | 96 | - | - |
| Knowledge Development for POF, SL Desenvolupament d'un xip d'1 Gb per a tecnologia de fibra òptica plàstica | Ronda de Poniente, 12, bajo-G. 28760 Tres Cantos Madrid | - | 8,79 | 9.636 | 2.672 | 171 | 1.869 | 6.789 | (1.957) | (1.957) | - | - |
| Laboratorios Sanifit, SL Descobriments i desenvolupament de compostos nous que regulin els processos de calcificació que tenen lloc a l'organisme | Parc Bit - Ed. Disset, D, 3 Crta. Valldemosa km 7,4. 07121 Palma de Mallorca Illes Balears | - | 6,57 | 17.521 | 3.793 | - | 42.701 | (16.433) | (12.540) | (12.540) | - | - |
| Medlumics, SL Producció de sistemes de tomografia de coherència òptica | Ronda de poniente, 16, piso 1 E. 28760 Tres Cantos Madrid | - | 6,49 | 14.004 | 3.679 | - | 224 | 11.837 | (2.215) | (2.215) | - | - |
| Minoryx Therapeutics, SL Desenvolupament tractament malalties | Av. Ernest Lluch, 32 08302 Mataró Barcelona | - | 0,73 | 15.844 | 3.466 | 298 | 539 | 19.451 | (8.044) | (8.044) | - | - |
| Monty & Cogroup, SL Societat captadora de transferències | Miguel Ángel, 21, 7 planta 28010 Madrid | 20,47 | 20,47 | 8.399 | 7.600 | 10.200 | 27 | 502 | 270 | 270 | 252 | 61 |
| Nlife Therapeutics, SL Desenvolupament d'agents terapèutics | BIC Granada. Parque Tecnológico de Ciencias de la Salud. Av. De la Innovación, 1 18100 Armilla Granada | - | 37,18 | 11.850 | 8.663 | 1.218 | 8.544 | (5.581) | (965) | (965) | - | - |
| Parque científico tecnológico de Córdoba, SL Explotació i gestió parc científic | Astrónoma Cecilia Payne, 8.1.- Ed. Centauro 14014 Còrdova | 15,54 | 35,59 | 31.621 | 22.469 | 1.426 | 21.814 | (17.165) | 577 | 577 | - | - |
| Peñíscola Green, SL Promoció immobiliària | Plaza de Cardona Vives, 28 12001 Castelló de la Plana | - | 33,33 | 12.846 | 3.848 | - | 12.000 | (2.952) | (49) | (49) | - | - |



Participacions de CaixaBank en societats associades del Grup CaixaBank

(5 / 6)

(Milers d'euros)

| Denominació social i activitat | Domicili | % Participació | | Actiu | Passiu | Ingressos de l'activitat ordinària | Capital social | Reserves | Resultats | Resultat integral total | Cost de la participació directa (net) | Dividends meritats en l'exercici per la participació total |
|--|---|----------------|-------|------------|------------|------------------------------------|----------------|------------|-----------|-------------------------|---------------------------------------|--|
| | | Directa | Total | | | | | | | | | |
| Pórtic Barcelona, SA Plataforma logística Port de Barcelona | Plaça Word Trade Center, Ed. Est p. 6 08039 Barcelona | - | 15,97 | 2.150 | 361 | 2.282 | 291 | 1.245 | 253 | 253 | - | - |
| ProteoDesign, SL Desenvolupament d'anticossos d'eliminació exclusivament cèl·lules cancerígenes | Baldiri Reixac (Parc Científic Barcelona), 10 - 12 08028 Barcelona | - | 3,09 | 585 | 198 | 19 | 100 | 656 | (385) | (385) | - | - |
| Redsys Servicios de Procesamiento, SL Mitjans de pagament | Francisco Sancha, 12 28034, Madrid | - | 20,00 | 129.627 | 80.292 | 170.454 | 5.815 | 35.567 | 7.903 | 7.903 | - | - |
| Repsol, SA (C) Explotació del mercat d'hidrocarburs | Méndez Álvaro, 44. 28045 Madrid | 9,64 | 9,64 | 60.731.000 | 30.675.000 | 30.059.000 | 1.527.000 | 26.743.000 | 1.583.000 | 1.583.000 | 2.765.812 | 119.859 |
| Sagetis Biotech, SL Desenvolupament de fàrmacs | Via Augusta, 394 08017 Barcelona | - | 21,10 | 3.675 | 2.376 | 12 | 81 | 1.389 | (191) | (191) | - | - |
| Sanifit Medtech, SL Desenvolupament d'implants i altres productes sanitaris | Parc Bit, Ed. Norte PB-4. 07121 Palma de Mallorca Illes Balears | - | 20,89 | 225 | 87 | - | 6 | 302 | (173) | (173) | - | - |
| SegurCaixa Adeslas, SA d'Assegurances i Reassegurances Assegurances no vida | Paseo de la Castellana, 259 C 28046, Madrid | - | 49,92 | 3.753.636 | 2.879.187 | 2.895.529 | 469.670 | 155.266 | 222.125 | 231.258 | - | 107.737 |
| Servihabitat Servicios Inmobiliarios, SL Serveis immobiliaris | Av. Burgos, 12 28036, Madrid | 49,00 | 49,00 | 533.589 | 390.101 | 289.361 | 499 | 76.860 | 66.128 | 66.128 | 3.435 | - |
| Servired, Sociedad Española de Medios de Pago, SA Mitjans de pagament | Gustavo Fdez. Balbuena, 15 28002 Madrid | - | 22,01 | 40.732 | 13.822 | 18.577 | 16.372 | 7.557 | 2.981 | 2.981 | - | 962 |
| Smart Solutions Technologies, SL Producció i comercialització de solucions biomètriques | Toronga, 21. 28043 Madrid | - | 5,04 | 5.745 | 5.049 | 462 | 163 | 3.210 | (2.687) | (2.687) | - | - |



Participacions de CaixaBank en societats associades del Grup CaixaBank

(6 / 6)

(Milers d'euros)

| Denominació social i activitat | Domicili | % Participació | | Actiu | Passiu | Ingressos de l'activitat ordinària | Capital social | Reserves | Resultats | Resultat integral total | Cost de la participació directa (net) | Dividends meritats en l'exercici per la participació total |
|--|--|----------------|-------|---------|---------|------------------------------------|----------------|----------|-----------|-------------------------|---------------------------------------|--|
| | | Directa | Total | | | | | | | | | |
| Sociedad de Procedimientos de Pago, SL Entitat de pagament | Francisco Sancha, 12. 28034, Madrid | - | 22,92 | 2.079 | 259 | 635 | 2.346 | - | (526) | (526) | - | - |
| Societat Catalana per a la Mobilitat, SA Implantació noves tecnologies en transport | Roc Boronat, núm. 133 08018 Barcelona | 23,50 | 23,50 | 44.408 | 34.636 | 4.010 | 9.874 | (92) | (10) | (10) | 1.846 | - |
| Sofiland, SA Promoció immobiliària | Av. Al-Nasir, 3-4, 1 i 2. 14008 Còrdova | - | 35,00 | 13.842 | 3.000 | - | 1.502 | 9.455 | (115) | (115) | - | - |
| SR2, Sociedad de Medios de Pago, SA Mitjans de pagament | Gustavo Fernández Balbuena, 15 28002 Madrid | - | 22,01 | 66 | 23 | - | 62 | - | (19) | (19) | - | - |
| Telefónica Factoring do Brasil, LTDA (1) Factoring | Rua Desembragador Eliseu Guilherme, 69 pt. E 04004-030 Paraíso - São Paulo Brasil | 20,00 | 20,00 | 239.388 | 188.351 | 61.489 | 5.000 | 1.000 | 45.037 | 45.037 | 2.029 | 2.565 |
| Telefónica Factoring España, SA Factoring | Zurbano, 76 pl. 8. 28010 Madrid | 20,00 | 20,00 | 40.008 | 26.840 | 3.411 | 5.109 | 1.740 | 6.320 | 6.320 | 2.525 | 1.381 |
| Unicre - Instituição Financeira de Crédito, SA Financera | Av. António Augusto de Aguiar, 122 1050 Lisboa Portugal | - | 17,76 | 350.693 | 247.965 | 155.405 | 102.658 | 68.349 | 24.309 | 38.640 | - | - |
| Vía 10, Sociedad mixta viviendas de alquiler SL (L) Promoció immobiliària | Plaza de España, 8. 09200 Miranda de Ebro Burgos | - | 40,00 | 2.306 | - | - | 2.360 | (43) | (11) | (11) | - | - |

(L) Societats en liquidació,

(C) Societats que cotitzen en Borsa: Últimes dades públiques disponibles en el moment de redactar aquesta Memòria.

Nota: La informació de les societats que no cotitzen en Borsa correspon a les últimes dades disponibles (reals o estimades) en el moment de redactar aquesta Memòria.

Les dades de capital desemborsat, les reserves i els resultats s'han homogeneïtzat per a la consolidació en el Grup CaixaBank d'acord amb les NIIF (Normes Internacionals d'Informació Financera).

(1) Totes les dades llevat del cost estan expressades en moneda local: Real brasiler

(2) Totes les dades llevat del cost estan expressades en moneda local: Metical de Moçambic (milers)

(3) Totes les dades llevat del cost estan expressades en moneda local: Renminbi (milers)

(4) Totes les dades llevat del cost estan expressades en moneda local: Kwanza d'Angola (milers)



Annex 4 – Deduccions de l’Impost sobre Societats per reinversió de beneficis

Rendes acollides a la deducció que preveu l’article 42 del text refós de la Llei de l’Impost sobre Societats, aprovat pel Reial Decret Legislatiu 4/2004, de 5 de març (disposició transitòria vint-i-quatrena de la Llei 27/2014, de l’Impost sobre Societats).

| (Milers d’euros) | CaixaBank | | | | Banca Cívica | | |
|------------------|-------------------|------------------|----------------------------|-------------------|-------------------|------------------------|-------------------|
| | Renda acollida | Base deducció | Deducció acreditada (1) | Any reinversió | Renda acollida | Deducció acreditada | Any reinversió |
| 2011 (3) | 9.875 | 9.875 | 1.185 | 2011 | 41.292 | 4.955 | 2011 |
| 2012 (2) (3) | 30.840 | 30.840 | 3.700 | 2012 | | | |
| 2013 | 53.581 | 53.581 | 6.430 | 2013 | | | |
| 2014 | 281.738 | 281.738 | 33.809 | 2014 | | | |

(1) Hi ha deduccions pendents d’aplicar per manca de quota en la declaració consolidada.

(2) El Banco de Valencia va obtenir rendes acollides a la deducció en l’exercici 2012 per un import de 5.468 milers d’euros i s’ha reinvertit la totalitat de l’import obtingut per les transmissions en aquest exercici.

(3) Barclays Bank va obtenir rendes acollides a la deducció en els exercicis 2011 i 2012 per uns imports d’11.394 i 3.345 milers d’euros, respectivament, i s’ha reinvertit la totalitat de l’import obtingut per les transmissions en aquests exercicis.

Les reinversions s’efectuen en valors de renda variable, que atorguen una participació superior al 5%, i en immobilitzat material, intangible i inversions immobiliàries afectes a l’activitat.



Annex 5 – Notificacions sobre adquisició i venda de participacions en el capital en l'exercici 2017

(Article 155 de la Llei de Societats de Capital i article 125 del Text Refós de la Llei del Mercat de Valors).

En data de 18 de gener de 2017, es va registrar a la CNMV una comunicació de CaixaBank, SA en què s'informava, després de l'ampliació de capital de Repsol, SA de data 17 de gener de 2017, del descens del llindar del 10%.

En data 5 d'abril de 2017, CaixaBank, SA va remetre una comunicació a la CNMV en què s'informava que, després de l'ampliació de capital d'Abengoa, SA el 28 de març de 2017, la seva participació passava a ser del 5,008%.

El 19 d'abril de 2017, CaixaBank, SA va enviar les comunicacions a la CNMV per informar de la venda de participacions d'Abengoa, SA i el consegüent descens del llindar del 5% (fet que es va produir l'11 d'abril de 2017) i del 3% (el 13 d'abril de 2017).

El dia 1 d'agost de 2017, CaixaBank, SA va fer un comunicat de vincles estrets per la contractació, el 28 de juliol de 2017, d'un *equity swap* sobre 45.754.163 accions de Telefónica, SA. Mitjançant aquest instrument financer, CaixaBank, SA efectua una cobertura de valor raonable de les accions subjacents al preu unitari pactat.

En data 27 d'octubre de 2017, CaixaBank, SA va registrar un comunicat de vincles estrets per la contractació d'un *equity swap* sobre 30.547.921 accions de Repsol, SA el dia 26 d'octubre de 2017. Mitjançant aquest instrument financer, CaixaBank, SA efectua una cobertura de les accions subjacents al preu unitari pactat. En data 26/10/2017, es van concretar els paràmetres definitius de l'instrument, tot i que les instruccions per constituir l'operació s'havien ordenat amb anterioritat.



Annex 6 – Relació d'agents

Informació requerida per l'article 21 del Reial Decret 84/2015, de 13 de febrer

| <u>Nom</u> |
|------------------------------------|
| J MADERA ASESORES AGRÍCOLAS, SL |
| JESUS RAFAEL SERRANO LOPEZ |
| SERGIO LOPEZ RODRIGUEZ |
| LOURDES CERES OCAÑA |
| GOMEZ Y SANCHEZ MOLERO, SL |
| MARIA REYES RODRIGUEZ NARANJO |
| MARIA CARMEN ULGAR GUTIERREZ |
| MARIA AURORA JURADO ROMEO |
| JUANA WIC GOMEX |
| JESUS MIGUEL PRADO CEA |
| JOSE MANUEL CRUZ MUÑIZ (1) |
| FRANCISCO JAVIER DOMINGUEZ CORNEJO |
| JONATHAN PEREZ IGLESIA |
| JOSE ANDRES CEJAS GALVEZ |
| ILDEFONSO MARTINEZ LERIDA |
| GESTIMAR ASESORES S. COOPERATIVA |
| FRANCISCO ALTAREJOS VILAR |
| MARIA JULIANA GOMEZ PAEZ |
| EVA MARIA PEREZ EXPOSITO |
| LORENA TOLEDO GARCIA |
| ASESORIA CIFUENTES, SL |
| INMACULADA ROMERO DIEGO |
| MIGUEL GARCIA DOMINGUEZ |
| MATIAS JESUS RUIZ LOPEZ |
| APOLONIA GOMEZ SANTOS |
| BEATRIZ LOPEZ BELLO |
| FRANCISCA CASTILLA GIGANTE |
| ANTONIO ALFONSO BOZA GARCIA |

(1) Agents que tenen dues agències cada un.



Proposta d'aplicació del resultat de CaixaBank

La distribució del resultat de l'exercici de 2017 de CaixaBank, que el Consell d'Administració elevarà a la Junta General d'Accionistes perquè l'aprovi, és la següent:

Distribució de resultats de CaixaBank

(Euros)

| | 2017 |
|-------------------------------------|-------------------------|
| Base de repartiment | |
| Pèrdues i guanys | 1.428.131.016,35 |
| Distribució: | |
| A dividendes (1) | 896.969.276,85 |
| A dividend a compte (novembre 2017) | 418.454.234,37 |
| A dividend complementari (2) | 478.515.042,48 |
| A reserves (3) | 531.161.739,50 |
| A reserva legal (4) | 0,00 |
| A reserva voluntària (5) | 531.161.739,50 |
| Benefici net de l'exercici | 1.428.131.016,35 |

- (1) Import màxim estimat (vegeu nota 2 següent).
- (2) El Consell d'Administració té previst proposar a la Junta General d'Accionistes el pagament d'un dividend complementari de 0,08 euros per acció, que caldrà abonar a l'abril de 2018. L'import que consta com a total a distribuir és l'import màxim estimat, que es reduirà en funció del nombre d'accions en autocartera que CaixaBank tingui en el moment del pagament del dividend, atès que, d'acord amb el que exigeix la Llei de Societats de Capital, les accions pròpies no podran percebre dividend.
- (3) Import estimat (vegeu Nota 5 posterior).
- (4) No és necessari destinar part del benefici de l'exercici 2017 a reserva legal, atès que aquesta assoleix ja el 20% de la xifra del capital social (article 274 de la Llei de Societats de Capital).
- (5) Import estimat que es destina a la reserva voluntària. Aquest import s'incrementarà en la mateixa quantia en què es redueixi l'import destinat al pagament dels dividendes complementaris (vegeu Notes 1 i 2 anteriors).

Informe
de Gestió de
CaixaBank de
l'exercici
2017

Informe de Gestió de CaixaBank de l'exercici 2017

Aquest informe de gestió ha estat elaborat d'acord amb el Codi de Comerç i el Reial Decret Legislatiu 1/2012, de 2 de juliol, de Societats de Capital. En matèria d'informació no financera i diversitat, ha tingut en consideració el Reial Decret-Llei 18/2017, de 24 de novembre, pel qual es modifica el Codi de Comerç, el text refós de la Llei de Societats de Capital aprovat pel Reial Decret Legislatiu 1/2010, de 2 juliol, així com la Directiva 2014/95/UE del Parlament Europeu i del Consell, de 22 d'octubre.

La informació financera que conté aquest informe de gestió s'ha obtingut a partir dels registres de comptabilitat i de gestió de CaixaBank i es presenta seguint els criteris establerts a la Circular 4/2004 del Banc d'Espanya, de 22 de desembre, i modificacions posteriors.

En la preparació s'han tingut en compte els preceptes de la «Guia per a l'elaboració de l'informe de gestió de les entitats cotitzades», publicada per la Comissió Nacional del Mercat de Valors amb data 29 de juliol de 2013, les «Directrius sobre la presentació d'informes no financers» de la Comissió Europea de data 26 de juny de 2017, així com el marc internacional dels deu principis del Pacte Mundial de les Nacions Unides. En aquest sentit, aquest informe cobreix els deu principis, explicant quin és l'avenç en la seva aplicació:

- Principi 1. Les empreses han de donar suport i respectar la protecció dels drets humans fonamentals, reconeguts internacionalment, dins el seu àmbit d'influència (vegeu Apartat 3.3 – Recursos Humans).
- Principi 2. Les empreses s'han d'assegurar que les seves empreses no són còmplices en la vulneració dels Drets Humans (vegeu Apartat 3.3 – Subapartat Drets Humans i Codis de Conducta).
- Principi 3. Les empreses han de recolzar la llibertat d'afiliació i el reconeixement efectiu del dret a la negociació col·lectiva (vegeu Apartat 3.3 – Recursos Humans).
- Principi 4. Les empreses han de donar suport a l'eliminació de tot tipus de treball forçós o fet sota coacció (vegeu Apartat 3.3 – Subapartat Drets Humans i Codis de Conducta).
- Principi 5. Les empreses han de donar suport a l'erradicació del treball infantil (vegeu Apartat 3.3 – Subapartat Drets Humans i Codis de Conducta).
- Principi 6. Les empreses han de donar suport a l'abolició de les pràctiques de discriminació a la feina i l'ocupació. (vegeu Apartat 3.3 – Recursos Humans).
- Principi 7. Les empreses hauran de mantenir un enfocament preventiu que afavoreixi el medi ambient (vegeu Apartat 3.2 – Medi Ambient).
- Principi 8. Les empreses han de fomentar les iniciatives que promoguin una major responsabilitat ambiental (vegeu Apartat 3.2 – Medi Ambient).
- Principi 9. Les empreses han d'afavorir el desenvolupament i la difusió de les tecnologies respectuoses amb el medi ambient (vegeu Apartat 3.2 – Medi Ambient).
- Principi 10. Les empreses han de treballar contra la corrupció en totes les seves formes, incloses l'extorsió i el suborn (vegeu Apartat 3.3 – Subapartat Drets Humans i Codis de Conducta).

Per a més detall en relació amb la informació no financera de CaixaBank, a l'apartat de Responsabilitat Corporativa del web www.caixabank.com, hi ha disponibles l'Informe Corporatiu Integrat 2017 i el seu annex, i l'Informe d'Impacte Socioeconòmic 2017.

A continuació es presenten les dades i els fets més rellevants de l'exercici 2017, de manera que es pugui apreciar la situació de CaixaBank, i l'evolució del seu negoci, així com la informació relativa a qüestions mediambientals i socials, del personal, al respecte dels drets humans i a la lluita contra la corrupció i el suborn, així com els riscos i les perspectives futures previsibles.



| | |
|--|-----------|
| 1. SITUACIÓ ACTUAL | 3 |
| 1.1. Estructura organitzativa | 3 |
| 1.2. Pla estratègic | 9 |
| 1.3. Indicadors fonamentals de caràcter financer i no financer | 14 |
| 2. EVOLUCIÓ I RESULTAT DELS NEGOCIS | 18 |
| 2.1. Escenari macroeconòmic de l'exercici 2017 | 18 |
| 2.2. Fets rellevants i significatius de l'exercici | 19 |
| 2.3. Evolució de l'activitat | 19 |
| 2.4. Evolució dels resultats | 23 |
| 2.5. Resultats per negocis | 29 |
| 2.6. Liquiditat i estructura de finançament | 33 |
| 2.7. Gestió del capital | 35 |
| 2.8. Riscos i incerteses | 37 |
| 2.9. Informació bàsica de l'acció | 38 |
| 2.10. Informació sobre qualificacions creditícies - <i>Ratings</i> | 41 |
| 2.11. Perspectives 2018 i evolució previsible del Grup CaixaBank | 41 |
| 2.12. Fets posteriors | 43 |
| 3. INFORMACIÓ NO FINANCERA | 44 |
| 3.1. Qualitat i experiència del client | 44 |
| 3.2. Informació sobre medi ambient | 45 |
| 3.3. Informació sobre Recursos Humans | 48 |
| 3.4. Innovació | 53 |
| 3.5. Model de negoci | 55 |
| 3.6. Banca Socialment Responsable | 62 |
| ANNEX – GLOSSARI INFORMACIÓ FINANCERA | 63 |
| INFORME DE GOVERN CORPORATIU CORRESPONENT A L'EXERCICI 2017 | 63 |

1. SITUACIÓ ACTUAL

CaixaBank és el banc minorista líder a Espanya, amb la major base de clients i una destacada fortalesa de balanç. Després de la presa de control del banc portuguès BPI, el Grup CaixaBank consolida una posició de referència en banca minorista al conjunt d'Espanya i Portugal. Té un model de banca universal, basat en la qualitat, la proximitat i l'especialització, amb una proposta de valor de productes i serveis adaptada a cada segment. És un model bancari sostenible i socialment responsable, que assumeix la innovació com un repte estratègic i un tret diferencial de la seva cultura. Manté com a prioritats l'alta exigència en qualitat de servei, una ferma aposta per la mobilitat i la digitalització, la capacitat d'innovació, la robustesa financera i la proximitat.

1.1. Estructura organitzativa

Estructura del Grup

CaixaBank és una societat anònima les accions de la qual estan admeses a cotització a les borses de Barcelona, Madrid, València i Bilbao i al mercat continu, i que forma part de l'IBEX-35 des del 4 de febrer de 2008 i està subjecta a la supervisió de la Comissió Nacional del Mercat de Valors. Addicionalment, CaixaBank forma part d'altres índexs borsaris internacionals com l'Euro Stoxx Bank Price EUR, l'MSCI Europe, l'MSCI Pan-Euro, el prestigiós FTSE4Good, que permet qualificar la inversió de les companyies de sostenible segons les pràctiques de responsabilitat social, l'FTSE Eurofirst 300, que conté les 300 primeres empreses europees per capitalització, i el Dow Jones Sustainability Index, que recull el compromís de la companyia per la sostenibilitat i la reputació corporativa tant en la seva activitat com en les inversions fetes. També forma part de l'Advanced Sustainable Performance Indexes (ASPI), que integra les 120 empreses del DD Euro Stoxx amb més bon acompliment en matèria de desenvolupament sostenible.

CaixaBank és una entitat de referència en el mercat espanyol tant en els àmbits financers com assegurador, gràcies al seu model de banca universal, que ofereix una àmplia gamma de productes i serveis adaptats a les necessitats dels clients des d'una plataforma comercial que combina les oficines i el món digital. A més, ha construït aliances estratègiques amb grans grups bancaris i disposa de participacions a companyies insígnia del sector servei.

Com a entitat bancària cotitzada, està subjecta a la supervisió del Banc Central Europeu, del Banc d'Espanya i de la CNMV.

Segments de negoci

Durant l'exercici 2017, els resultats per segments de negoci es presenten amb la mateixa configuració de negocis previ a la presa de control de BPI, per bé que, a partir del febrer de 2017, els resultats atribuïts d'aquesta participada ja no s'inclouen en el negoci de participacions i es configura un nou negoci, de la qual cosa resulten els negocis diferenciats següents:

Negoci bancari i assegurador

El negoci bancari i d'assegurances és l'activitat principal del Grup CaixaBank i inclou la totalitat del negoci bancari (banca detallista, corporativa i institucional, tresoreria i mercats), juntament amb la d'assegurances i gestió d'actius, desenvolupat, bàsicament, al territori espanyol a través de la xarxa d'oficines i de la resta de canals complementaris. Recull tant l'activitat com els resultats generats pels clients del Grup, siguin particulars, empreses o institucions. També incorpora la gestió de la liquiditat i ALCO, els ingressos pel finançament a la resta de negocis i les activitats corporatives.

El Grup CaixaBank complementa el seu catàleg de productes i serveis bancaris amb l'oferta especialitzada en assegurances de vida, pensions i assegurances generals desenvolupada, principalment, a través de VidaCaixa i en la gestió d'actius a través de CaixaBank Asset Management.

Negoci immobiliari non-core

El negoci immobiliari *non-core* inclou els resultats, nets del seu cost de finançament, dels actius immobiliaris *non-core* a Espanya (crèdit promotor *non-core*, actius immobiliaris adjudicats propietat, en la seva majoria, de la filial immobiliària BuildingCenter, SA i altres actius i participacions de naturalesa immobiliària).

Negoci Participacions

El negoci de participacions recull els ingressos per dividends i/o mètode de la participació nets del cost de finançament de les participacions a Erste Group Bank, Repsol, SA i Telefónica, SA. Addicionalment, s'inclouen altres participacions significatives en l'àmbit de la diversificació sectorial, incorporades després de les últimes adquisicions del Grup.

Negoci BPI

El negoci BPI recull els resultats aportats al consolidat per BPI a partir de la presa de control el febrer de 2017, moment a partir del qual es consolida pel mètode d'integració global.

A la Nota 8 dels comptes anuals consolidats de l'exercici 2017 adjunts es presenten els resultats dels diferents segments de negoci del Grup CaixaBank.

En l'exercici 2017, el Grup continua amb els processos de simplificació, per millorar la gestió dels negocis i la gestió de costos, mitjançant la fusió de societats participades, la liquidació de societats inactives i la venda de societats.

Òrgans de govern

El Govern Corporatiu de CaixaBank s'emmarca en el conjunt de principis i normes que regulen el disseny, la composició i el funcionament dels òrgans de govern de l'Entitat: la Junta General d'Accionistes, el Consell d'Administració i les seves comissions.

Excepte en les matèries reservades a la competència de la Junta General, el Consell d'Administració és el màxim òrgan de decisió de l'Entitat. Del Consell d'Administració depenen les comissions següents:

Comissió Executiva

És un òrgan delegat del Consell d'Administració que es reuneix amb més periodicitat que aquest i que, sense decidir sobre qüestions que estan reservades al Ple del Consell, sí que decideix sobre altres temes, principalment els relacionats amb l'aprovació d'operacions creditícies.

Comissió d'Auditoria i Control

Organitza les tasques de seguiment i control financer. Per fer-ho, supervisa els sistemes d'auditoria interna i l'eficiència i la independència dels sistemes de control intern implementats. També supervisa tot el procés d'elaboració i presentació de la informació financera de CaixaBank que s'hagi de fer pública, amb caràcter previ al Consell d'Administració.

Comissió de Nomenaments

Lidera el procés de nomenament dels nous membres del Consell i informa de les propostes de nomenament o separació dels alts directius. També informa el Consell sobre les qüestions de diversitat de gènere i supervisa l'actuació de l'entitat en relació amb els temes de responsabilitat social corporativa. Finalment, s'encarrega d'avaluar periòdicament l'estructura, la mida, la composició i l'actuació del Consell d'Administració i de les seves Comissions, el seu President, Conseller Delegat i Secretari. També avalua la composició del Comitè de Direcció, així com les seves taules de reemplaçament per a la previsió adequada de les transicions.

Comissió de Riscos

Assessora el Consell d'Administració sobre la propensió global al risc, actual i futura, de l'entitat i la seva estratègia en aquest àmbit, informant sobre el marc d'apetit al risc i proposa al Consell la política de riscos del Grup. També revisa regularment exposicions amb els clients principals, sectors econòmics d'activitat, àrees geogràfiques i tipus de risc; examina els processos d'informació i control de riscos del Grup, així com els sistemes d'informació i indicadors, i informa sobre els nous productes i serveis o de canvis. significatius en els existents.

Comissió de Retribucions

Informa i proposa al Consell els principis generals i el marc de govern de la política de retribucions, el sistema i la quantia de les retribucions dels Consellers i Alts Directius. Informa i prepara la política general de remuneracions de la Societat i s'encarrega d'analitzar, formular i revisar periòdicament els programes de retribució ponderant-ne l'adequació i els rendiments i vetllar per la seva observança. Proposa al Consell l'aprovació dels informes o polítiques de remuneracions que aquest hagi de sotmetre a la Junta General d'Accionistes i informa el Consell sobre les propostes que tinguin relació amb remuneració que si escau aquest proposi a la Junta General.

També depèn del Consell d'Administració el Conseller Delegat, el qual s'encarrega de la gestió diària i de les decisions ordinàries sota l'autoritat del Consell i de la Comissió Executiva.

Les principals funcions de cadascun d'aquests òrgans de govern es descriuen més detalladament a l'Informe Anual del Govern Corporatiu adjunt i a la pàgina web de l'entitat www.caixabank.com.

Els consellers reuneixen els requisits d'honorabilitat, experiència i bon govern exigits per la legislació aplicable en cada moment. Així mateix, i en la mesura que siguin aplicables, el Consell de CaixaBank considera les recomanacions i les propostes de bon govern corporatiu que, sobre composició d'òrgans d'administració (en relació amb la seva diversitat, entre altres qüestions) i perfil de consellers (respecte a formació, coneixement i experiència, entre altres aspectes), hagin emès autoritats i experts nacionals o comunitaris.

Al tancament de l'exercici, el Consell d'Administració estava integrat per 18 membres (sent 9 consellers independents, 7 dominicals i 2 executius), tots ells garantits de l'interès social de la mateixa manera i amb independència de la seva categoria.

Cal dir que el 26 de maig de 2016, Criteriacaixa va informar que havia plantejat al Banc Central Europeu (d'ara endavant, BCE) el seu interès a conèixer amb quines condicions es produiria la pèrdua de control de CaixaBank de manera que aquesta pèrdua impliqués la desconsolidació a efectes prudencials de CaixaBank en Criteriacaixa i que el BCE va comunicar les condicions amb les quals consideraria que Criteriacaixa hauria deixat de tenir el control de CaixaBank, a efectes prudencials. Entre les condicions rellevants establertes pel BCE hi havia que els drets polítics i econòmics de Criteriacaixa a CaixaBank no sobrepassin el 40% del total de drets polítics i econòmics.

El 26 de setembre de 2017, CaixaBank va comunicar al mercat per fet rellevant que el Consell del Banc Central Europeu va considerar, partint del compliment de les condicions, que Criteriacaixa ja no exerceix el control o una influència dominant sobre CaixaBank i, en conseqüència, ja no és la seva empresa matriu.

En aquest context es va canviar el Reglament del Consell (el 23 de febrer de 2017), per tal d'adaptar les seves previsions a la modificació dels Estatuts Socials (aprovada, al seu torn, a la Junta General del 6 d'abril de 2017) per introduir determinades millores de govern corporatiu lligades al compliment de les condicions de desconsolidació a efectes prudencials de Criteriacaixa, entre les quals hi havia el desenvolupament del règim estatutari sobre el Conseller Independent Coordinador, i per un altre, el mateix nomenament, el passat 22 de juny, del Conseller Independent Coordinador.



En 2017, el Consell d'administració s'ha reunit en 17 ocasions, en les que ha revisat, estat informat i, si escau, pres acords sobre, entre d'altres:

- La situació financera i els resultats de CaixaBank.
- El Seguiment de les modificacions normatives introduïdes per la Norma IFRS 9 i el desenvolupament del procés d'adaptació.
- El Pla Estratègic de l'Entitat.
- Operacions d'adquisició i integració i de transmissió d'altres entitats financeres.
- Les polítiques de l'entitat.
- El control pressupostari i de riscos.

En l'Informe Anual del Govern Corporatiu s'inclou una relació dels membres dels òrgans de govern de CaixaBank, així com la representació que aquests hi tenen.

Comitè de Direcció

Adicionalment a les comissions anteriors, que depenen del Consell d'Administració, el Grup CaixaBank té constituït un Comitè de Direcció compost per les àrees i persones següents:

| Àrea | Càrrec | Persona |
|--|---------------------------------|-----------------------------|
| Consell d'Administració | Conseller Delegat | Gonzalo Gortázar Rotaetxe |
| Negoci | Director General | Juan Antonio Alcaraz García |
| Recursos Humans i Organització | Director General | Xavier Coll Escursell |
| Riscos | Director General | Jorge Mondéjar López |
| Assegurances i gestió d'actius | Director General | Tomás Muniesa Arantegui |
| Auditoria Interna | Director General Adjunt | Joaquim Vilar Barrabeig |
| Intervenció, Control de Gestió i Capital | Director Executiu | Matthias Bulach |
| Mitjans | Director Executiu | Jordi Fontanals Curiel |
| Comunicació, Relacions Institucionals, Marca i RSC | Directora Executiva | Maria Luisa Martinez Gistau |
| Banca internacional | Directora Executiva | Maria Victoria Matía |
| Financera | Director Executiu | Javier Pano Riera |
| Secretaria General | Secretari General i del Consell | Óscar Calderón de Oya |

El Comitè de Direcció de CaixaBank es reuneix setmanalment per prendre acords relatius al desenvolupament del pla operatiu anual i a la vida organitzativa. Entre les seves activitats hi ha l'aprovació dels canvis estructurals, els nomenaments, les línies de despesa i les estratègies de negoci. Totes les línies i les àrees de negoci hi estan representades.

Les funcions de les àrees representades en el Comitè de Direcció són les següents:

1. Conseller Delegat: sens perjudici de les seves funcions inherents al càrrec de Conseller Delegat, de forma específica integra entre les seves àrees de responsabilitat:
 - El desenvolupament del negoci en l'àmbit nacional i internacional
 - El Compliment Normatiu
 - Recuperacions, Morositat i Actius Adjudicats
2. Direcció General de Negoci. Els seus àmbits de responsabilitat són:
 - Xarxa Territorial i Oficines
 - Banca d'Empreses
 - Banca Premier
 - Banca Privada
 - Banca Retail
 - Corporate & Institutional Banking - CIB



- Desenvolupament de Negoci
- Secretaria Tècnica
- Màrqueting
- Innovació i Qualitat
- Negoci immobiliari
- Atenció al Client
- CaixaBank Payments
- CaixaBank Digital Business
- CaixaBank Consumer Finance
- CaixaBank Business Intelligence
- Secretaria Tècnica de Presidència a Madrid

3. Direcció General de Recursos Humans i Organització: Els seus àmbits de responsabilitat són:

- Organització
- Gestió, Compensació i Pensions
- Relacions Laborals, Cultura i Diversitat
- Assessoria Jurídica - Laboral
- Selecció i Desenvolupament
- Talent i Consultoria Interna
- Comunicació Interna
- Estudis i Prospectiva de Recursos Humans

4. Direcció General de Riscos. Els seus àmbits de responsabilitat són:

- Gestió Global del Risc
 - Segona línia de defensa per a tots els riscos financers i no financers, llevat dels riscos de compliment, legal/regulatori i reputacional, per als quals aquesta responsabilitat recau en l'àrea de Compliment.
 - Aquesta funció inclou els següents àmbits de responsabilitat, que exerceix de manera independent a les funcions de primera i tercera línia de defensa:
 - ✓ Identificació, modelització i mesurament dels riscos
 - ✓ Definició de polítiques de concessió i gestió de riscos
 - ✓ Seguiment i control
 - ✓ *Reporting*
- Anàlisi i Concessió de persones jurídiques i particulars
- Gestió i reestructuracions de persones jurídiques i particulars
- Gestió d'Actius Adjudicats
- Validació de Models de Riscos

5. Direcció General d'Assegurances i Gestió d'Actius: Els seus àmbits de responsabilitat són:

- Gestió del negoci assegurador i gestió d'actius
- Desenvolupament Corporatiu en l'àmbit d'Assegurances i Gestió d'Actius
- Gestió d'Aliances en Assegurances
- Operador de Bancassegurances

6. Direcció General Adjunta d'Auditoria Interna: Els seus àmbits de responsabilitat són:

- Auditoria interna: com a tercera línia de defensa, ha de fer una supervisió eficaç i eficient del sistema de control intern, així com la gestió dels riscos del Grup CaixaBank, basada en elevats nivells d'independència i objectivitat.

7. Direcció Executiva d'Intervenció, Control de Gestió i Capital: Els seus àmbits de responsabilitat són:

- Planificació i Capital: Planificació financera i de capital i control de gestió associat a aquesta; gestió i *reporting* de la situació de capital i coordinació dels àmbits de recuperació i resolució.
- Informació Corporativa i control de participades:
 - Elaboració, anàlisi i *reporting* d'informació financera *del Grup* i dels diferents segments de negoci. Gestió de la relació amb les agències de *rating*
 - Gestió del sistema d'Informació per a la Gestió
 - Control i seguiment de la cartera de participades
- Intervenció i comptabilitat: definició de les polítiques comptables del Grup, gestió i control de la comptabilitat individual i consolidada, preparació de comptes anuals i d'estats financers, *reporting* regulatori i interlocució amb els auditors i organismes supervisors.



- Control Intern Financer: supervisió i control dels riscos de rendibilitat de negoci, recursos propis/solvència, deteriorament d'altres actius (participades, fons de comerç, actius fiscals diferits...) i fiabilitat de la informació financera.
8. Direcció Executiva de Mitjans: Els seus àmbits de responsabilitat són:
- Cartera d'Immobles d'ús propi propietat del grup
 - Infraestructures informàtiques i Comunicacions, així com el desenvolupament de Serveis Informàtics
 - Serveis operatius bancaris i serveis operatius relacionats amb els mercats de valors i capitals
 - Serveis de manteniment, logística, immobilitzat i obres del grup, així com l'Àrea de Compres amb la seva plataforma de contractació de serveis i els mecanismes de control que garanteixen la transparència en la contractació de proveïdors
 - Seguretat integral del Grup (física, lògica, intel·ligència, sistemes informàtics, etc.)
 - Definició, implantació i millora d'eficiència i digitalització dels processos i activitats, en tota l'organització (tant Serveis Centrals com Xarxa Territorial i Filials del Grup)
 - Projectes d'integració d'entitats financeres
 - Gestió pressupostària: gestió i control de les despeses i inversions del Grup, negociació i seguiment de l'execució pressupostària, anàlisi i seguiment dels costos per negoci, seguiment de les contractacions i control dels proveïdors. (Aplicació política d'externalització).
9. Direcció Executiva de Comunicació, Relacions Institucionals, Marca i RSC. Els seus àmbits de responsabilitat són:
- Comunicació externa:
 - Gestió de la relació amb els mitjans de comunicació internacionals, nacionals i regionals, amb difusió proactiva i reactiva de les principals fites de l'actualitat corporativa i comercial de l'Entitat
 - Monitoratge de la informació a les xarxes socials de l'Entitat i impuls de continguts a través de la Sala de Comunicació, el bloc i els perfils corporatius de CaixaBank a les principals xarxes socials
 - Patrocinis: gestió i explotació dels patrocinis esportius, culturals i institucionals de l'Entitat.
 - Publicitat Institucional i Marca: definició, desenvolupament i implantació de la marca i elaboració i difusió de la publicitat institucional de CaixaBank.
 - RSC: desplegament i execució de la política de Responsabilitat Social Corporativa de l'Entitat articulada en el Pla Director de Banca Socialment Responsable de CaixaBank.
 - Acords Institucionals: gestió i execució dels Acords Institucionals de CaixaBank.
 - Relacions institucionals: desenvolupament o supervisió d'esdeveniments amb participació de la Direcció de l'Entitat.
 - Gestió, mesurament i control del Risc Reputacional (Primera Línia de Defensa).
 - Gestió i inclusió en principals índexs de sostenibilitat i reputació.
 - Representació institucional en el Pacte Mundial i de Sostenibilitat.
10. Direcció Executiva de Banca Internacional: Els seus àmbits de responsabilitat són:
- Definició i implantació de productes i serveis específics per a l'àmbit internacional.
 - Xarxa de Sucursals i Oficines de Representació Internacional: gestió de les oficines operatives i de les OR radicades a l'exterior, incloent-hi les oficines de serveis en els Bancs Participats.
 - Institucions Financeres Internacionals: gestió de la relació de banca de corresponsals, així com d'entitats supranacionals, multilaterals i bancs centrals.
 - Projectes Internacionals: coordinació de projectes de desenvolupament internacional en línies de negoci.

11. Direcció Executiva de Finances: Els seus àmbits de responsabilitat són:

- Mercats: Gestió dels llibres de negociació
- ALM: Liquiditat, gestió de balanç i finançament majorista
- Anàlisi Risc de liquiditat i tipus d'interès de balanç
- Relació amb Inversors

12. Secretaria General i del Consell. Els seus àmbits de responsabilitat són:

- Secretaria del Consell:
 - Assessorament, informació i assistència al President i als membres del Consell d'Administració en el desenvolupament de les seves funcions.
 - Gestió de la Secretaria del Consell i dels Òrgans de Govern.
- Secretaria General
 - Assessorament en el desenvolupament del model de govern corporatiu.
 - Suport als òrgans de govern i direcció en la presa de decisions.
 - Relació amb els organismes reguladors i supervisors en matèria de govern.
 - Gestió de la Secretaria de Participades i de la coordinació amb la matriu.
 - Gestió de la Secretaria del Comitè de Direcció
- Corporate M&A: Suport legal, anàlisi i execució, si escau, d'operacions corporatives d'adquisició o desinversió.
- Assessoria Jurídica i Fiscal:
 - Minimització dels riscos legals inherents al funcionament de l'Entitat.
 - Assessorament jurídic del negoci bancari
 - Coordinació de la representació i defensa de l'Entitat en procediments judicials i de l'activitat de reacció davant la possible imputació a la persona jurídica.
 - Formalització contractual de tot tipus de relacions que estableix el Grup amb proveïdors o socis.
 - Coordinació de l'actuació jurídica de totes les filials i participades.
 - Instrumentació jurídica de les diferents operacions d'inversió i desinversió que es van produint en diferents societats participades.
 - Assessorament fiscal d'operacions i producte i gestió de la fiscalitat del Grup.

1.2. Pla estratègic

CaixaBank guia la seva actuació d'acord amb el Pla Estratègic 2015-18 «**Ser líders en confiança i rendibilitat**» amb l'objectiu de consolidar el lideratge comercial i ser reconeguts per la qualitat de servei, responsabilitat social, solidesa financera i capacitat innovadora.

CaixaBank segueix progressant de manera molt positiva cap als objectius estratègics plantejats. La rendibilitat de l'entitat segueix creixent gràcies a la fortalesa dels ingressos, a la contenció de costos i a la millora de la qualitat creditícia. A més, el banc reforça els seus nivells de solvència i liquiditat, que compleixen sobradament els requeriments regulatoris.

En l'àmbit comercial, CaixaBank continua ampliant el seu lideratge en el mercat bancari i

5 Prioritats estratègiques 2015-2018



Focus en el client: ser el millor banc en qualitat de servei i reputació



Rendibilitat recurrent superior al cost del capital



Gestió activa del capital optimitzant-ne l'assignació



Liderar la digitalització de la banca



Disposar de l'equip humà més preparat i dinàmic



d'assegurances a Espanya. A Portugal, tant els volums de negoci com la rendibilitat de BPI estan creixent notablement després de la compra d'aquesta entitat a principis d'any.

Finalment, CaixaBank segueix apostant pel desenvolupament de noves innovacions i funcionalitats a fi de seguir ampliant el lideratge en digitalització i d'anticipar-se als nous reptes tecnològics.

Per al 2018, darrer any del Pla, l'entitat seguirà potenciant la diversificació dels seus ingressos, la contenció de la base de costos i la reducció dels actius improductius amb l'objectiu d'assolir un ROTE (rendibilitat sobre fons propis tangibles) d'entre el 9% i l'11%. En el context actual, un altre focus d'actuació consisteix a seguir sensibilitzant l'organització sobre el risc de conducta i enfortir la cultura de control intern i compliment. Finalment, el banc seguirà apostant per un assessorament de valor basat en un servei de màxima qualitat i confiança per a tots els clients.

Cal destacar també que CaixaBank iniciarà durant 2018 el procés de planificació del nou Pla Estratègic, que definirà les prioritats d'actuació davant els reptes i les oportunitats que es presenten per als propers anys.

A continuació, es detallen les principals fites el 2017 per a cada línia estratègica i les seves prioritats d'actuació per al 2018.



Focus en el client: ser el millor banc en qualitat de servei i reputació

OBJECTIUS ESTRATÈGICS

- Potenciar l'experiència dels clients i millorar els nivells de satisfacció i recomanació.
- Reforçar la reputació de l'entitat com a paradigma de banca responsable i compromesa socialment.
- Ser referents en bon govern corporatiu

FITES EL 2017

Els indicadors de qualitat de servei han seguit evolucionant de manera molt positiva per a tots els segments de negoci, fet que permet assolir els objectius estratègics inicialment plantejats per al 2018. L'entitat està desenvolupant noves enquestes, mesuraments i àrees de millora dels moments clau de l'experiència dels clients i empleats per continuar potenciant els seus nivells de qualitat i de prescripció.

CaixaBank ha estat escollit millor banc a Espanya per *Euromoney* i *Global Finance* i ha renovat la seva presència en els índexs que reconeixen als bancs més exigents en la gestió responsable del negoci financer, com *Dow Jones Sustainability Index World i Europe*, *FTSE4Good* o *CDP Index*. Així mateix, l'entitat està desenvolupant un pla director de banca socialment responsable, amb iniciatives d'acció social i mediambiental, així com d'inclusió i educació financera.

En l'àmbit de control de risc de conducta, l'entitat està enfortint la cultura de control i compliment a través de plans de comunicació i sensibilització a tota l'organització i cursos de formació centrats en el codi ètic, la política anticorrupció, el reglament intern de conducta i la prevenció de blanqueig. A més, s'han reforçat processos clau d'identificació de clients (KYC, per les sigles en anglès de *know-your-customer*) o la gestió d'efectiu.

Finalment, cal destacar les millores en l'àmbit del govern corporatiu de l'entitat en l'últim any, amb un increment del nombre de consellers independents, que ja representen el 50% dels membres, el nomenament d'un Conseller Coordinador d'entre els consellers independents o l'avaluació externa del Consell.

PRIORITATS D'ACTUACIÓ PER AL 2018

- Completar el desplegament de la metodologia d'experiència de client i empleat, la identificació dels moments clau i el llançament de noves enquestes i mesuraments, per identificar punts de millora i accelerar-ne la implantació.
- Assegurar el compliment dels estàndards més exigents en termes de responsabilitat social corporativa i de govern corporatiu.
- Sensibilitzar l'organització davant el risc de conducta i enfortir la cultura de control intern i de compliment.





Rendibilitat recurrent per sobre del cost de capital

OBJECTIUS ESTRATÈGICS

- Assolir una rendibilitat d'entre el 9% i l'11% en termes de ROTE (retorn sobre capital tangible) el 2018.
- Reforçar el lideratge comercial de l'entitat en el mercat espanyol.

FITES EL 2017

CaixaBank va aconseguir millorar significativament els seus beneficis i va assolir un 8,4% de ROTE. En un entorn de fortes pressions sobre la rendibilitat, els ingressos bancaris van continuar creixent gràcies a la vinculació dels clients, a la contribució del negoci d'assegurances i a la diversificació de la cartera creditícia cap al segment del consum i de les empreses.

L'entitat va mantenir estable la seva base de costos i va aconseguir situar la ràtio d'eficiència en línia amb els objectius estratègics. Així mateix, el banc continua reduint les provisions per insolvències gràcies a la millora de la qualitat creditícia, cosa que també contribueix a millorar la rendibilitat.

En termes de posicionament comercial, CaixaBank reforça el seu lideratge en banca de particulars el 2017. El model d'assessorament de valor i segmentat per tipologia de client ha permès incrementar un any més la base de clients i les quotes de mercat en nòmines i en recursos (especialment plans de pensions i assegurances d'estalvi). Actualment, un de cada tres espanyols són clients de CaixaBank i la quota en nòmines se situa en el 26,3%, 0,3 punts percentuals més en comparació amb l'any anterior.

Finalment, cal destacar l'aportació de BPI al Grup CaixaBank. Tant la rendibilitat com els volums de negoci de l'entitat portuguesa han evolucionat de manera positiva el 2017.

PRIORITATS D'ACTUACIÓ PER AL 2018

- Incrementar la vinculació dels clients gràcies a una proposta d'assessorament de valor.
- Seguir diversificant la cartera creditícia cap al segment de consum i empreses.
- Contenir la base de costos.
- Reduir la taxa de morositat i millorar la qualitat creditícia
- Crear valor a BPI.



Gestionar activament el capital

OBJECTIUS ESTRATÈGICS

- Gestionar activament el capital i anticipar les noves exigències regulatòries.
- Mantenir una política de dividendes elevats i estables (*cash pay-out* mínim del 50% dels beneficis).
- Reduir els actius improductius (crèdits dubtosos i actius adjudicats).

FITES EL 2017

CaixaBank ha continuat anticipant-se i adaptant-se a les exigències regulatòries en matèria de capital. El 2017, l'entitat ha fet diverses emissions d'instruments subordinats, entre altres les emissions inaugurals de deute contingent convertible i de deute sènior no preferent, que han permès seguir reforçant les ràtios de capital. Així, les ràtios de *Common Equity Tier 1* (CET1) i de Capital Total en la versió *fully loaded* assoleixen l'11,7% i el 15,7%, respectivament a desembre de 2017, notablement per damunt dels requisits mínims prudencials.

Així mateix, al llarg de la segona meitat de l'any el Banc Central Europeu, en el seu rol d'autoritat supervisora va aprovar la desconsolidació a efectes prudencials de CaixaBank a Criteriacaixa, i va passar a aplicar els requisits de solvència i liquiditat exclusivament a CaixaBank.

L'entitat ha avançat en l'objectiu estratègic de reduir el volum d'actius improductius. Així, el saldo de crèdit dubtós ha caigut més de 1.600 milions d'euros l'any fins a situar-se en 13.086 milions d'euros, gràcies, sobretot, a les menors entrades en mora així com a vendes de carteres. Addicionalment, la important activitat comercial (vendes i lloguers d'immobles) ha permès avançar en la reducció d'actius adjudicats disponibles per a la venda. Els resultats generats en les vendes d'aquests actius han evolucionat positivament, afavorits pels majors nivells de cobertura i per la recuperació

FITES EL 2017

del sector immobiliari.

Agilitzar la reducció de l'exposició immobiliària constitueix un focus estratègic primordial, per la qual cosa el 2017 s'han fet importants accions, com un impuls més important de la gestió de la morositat des de la xarxa o la venda d'actius adjudicats.

PRIORITATS D'ACTUACIÓ PER AL 2018

- Reduir els nivells de morositat i d'actius adjudicats.
- Anticipar-se a les noves exigències regulatòries en matèria de solvència.
- Potenciar la màxima qualitat de la informació regulatòria, de riscos i de gestió.



Liderar la digitalització de la banca

OBJECTIUS ESTRATÈGICS

- Consolidar el lideratge en multicanalitat i mobilitat.
- Desenvolupament de la relació, l'experiència i la contractació digital dels clients.
- Desplegament d'estratègies davant noves tecnologies, entrants i canvis regulatoris.

FITES EL 2017

El 2017 el 55% dels clients de CaixaBank són digitals. L'entitat va mantenir el lideratge en penetració entre clients digitals amb un 33%, 11 punts percentuals per damunt del segon posicionat.

CaixaBank continua potenciant l'experiència dels clients i impulsant una relació que es basa no només en la disponibilitat «a qualsevol hora i a qualsevol lloc» sinó també en un servei ma mida. Des del desplegament del Pla Estratègic, l'entitat ha llançat iniciatives innovadores com el banc mòbil imaginBank, que compta actualment amb més de 500.000 clients; el gestor intel·ligent "Les meves Finances", amb més de tres milions d'usuaris; l'eina de pagaments per mòbil CaixaBank Pay, o nous canals i serveis d'assessorament *on-line*.

CaixaBank és una de les entitats líders en l'aplicació de noves tecnologies, com el *big data*, la intel·ligència artificial o el *blockchain*. El *big data* i la intel·ligència artificial permeten millorar el servei als clients i l'eficiència de l'entitat. A més, CaixaBank ha estat la primera entitat financera a Espanya a llançar una solució d'intel·ligència artificial amb el *chatbot* d'imaginBank. Així mateix, CaixaBank participa en diferents iniciatives basades en *blockchain*, incloent-hi un consorci internacional que cerca facilitar i agilitzar les operacions de comerç exterior.

Una altra prioritat és promoure la multicanalitat i potenciar l'efectivitat comercial. El percentatge de transaccions efectuades a través de la Línia Oberta augmenta a un 86%, 6 punts percentuals més respecte al 2014. Això permet a la xarxa comercial dedicar més temps a assessorar i oferir serveis de més valor afegit als clients. Així mateix, CaixaBank ha desplegat més de 29.500 *Smart PC* a la totalitat d'empleats amb perfil comercial, cosa que els ofereix plena funcionalitat fora de l'oficina i una millora de l'activitat comercial mitjançant la contractació amb signatura digital.

CaixaBank també segueix atorgant la màxima importància a la defensa contra atacs informàtics. L'entitat té en curs una sèrie de projectes de control i prevenció contra atacs informàtics que cerquen protegir dades, processos i sistemes.

Diversos reconeixements internacionals situen CaixaBank com a referència mundial en l'àmbit de la innovació. Destaquen, en aquest sentit, els premis «*Model Bank of the Year*» per Celent, «Millor projecte d'intel·ligència artificial» de *The Banker*, «Millor banc digital a Espanya i Europa» per *Global Finance*, entre d'altres.

PRIORITATS D'ACTUACIÓ PER AL 2018

- Optimitzar l'experiència i la mobilitat del client digital en els processos de contractació.
- Completar la infraestructura i impulsar el desenvolupament d'aplicacions del *big data*.
- Digitalitzar processos amb impacte en eficiència i en millora de l'experiència de client.
- Identificar oportunitats de nous models de negoci (per exemple, *Open Banking*) i tecnologies (per exemple,



PRIORITATS D'ACTUACIÓ PER AL 2018

- Intel·ligència artificial).
- Potenciar estratègies de seguretat de la informació.



Disposar de l'equip humà més preparat i dinàmic

OBJECTIUS ESTRATÈGICS

- Continuar la formació en capacitats professionals crítiques.
- Impulsar el model de gestió basat en l'*empowerment*.
- Adaptar l'estructura de compensació i promoció.
- Reforçar la cultura de la meritocràcia i la diversitat.

FITES EL 2017

CaixaBank segueix prioritzant la formació i el desenvolupament de capacitats dels seus professionals. Des de la posada en marxa de les Escoles de Formació el 2016, l'entitat ha adaptat l'oferta formativa a les necessitats de les diferents àrees de negoci, fent un important esforç en certificacions. El banc té més de 10.500 professionals certificats a través de la Universitat Pompeu Fabra (UPF), anticipant-se així a les noves exigències regulatòries de MiFID II.

Per continuar impulsant un model de gestió descentralitzada, basat en l'*empowerment*, s'han fet accions específiques en totes les direccions territorials, especialment amb l'objectiu de potenciar la figura del director d'oficina en matèria de reconeixement i foment d'una major participació. L'entitat també segueix fomentant els programes de desenvolupament directiu per reforçar el model de «lideratge transformador». En aquesta línia, s'ha llançat el programa «*Rethink*» enfocat a certificar les competències de lideratge i fomentar la visió estratègica i la transversalitat en l'organització.

Amb l'objectiu de millorar i simplificar el model d'incentivació de la xarxa comercial i els processos associats, com el càlcul, comunicació i seguiment, i aconseguir més transparència, visibilitat i participació, durant 2017 s'han revisat tots els esquemes de *bonus* i incentius i s'han incorporat les últimes novetats regulatòries.

Així mateix, s'ha avançat en la prioritat estratègica de reforçar una cultura meritocràtica, amb l'actualització dels perfils de competències i una revisió del model d'avaluació per impulsar el desenvolupament professional i el talent intern.

En relació amb les iniciatives encaminades a promoure la diversitat, destaca el programa *Wengage* que persegueix quatre objectius: reforçar el rol de les dones amb iniciatives per al seu desenvolupament professional; el foment d'una cultura corporativa que valora la diversitat; el reforç dels processos de recursos humans per potenciar la meritocràcia; i més visualització de la diversitat de l'organització.

Aquest programa té en compte, a més, accions per contribuir a divulgar la igualtat d'oportunitats i el valor de la diversitat en la societat. Actualment, el percentatge de dones en posicions directives se situa per a l'entitat en el 39,1%, 4,5 punts percentuals més que el 2014.

PRIORITATS D'ACTUACIÓ PER AL 2018

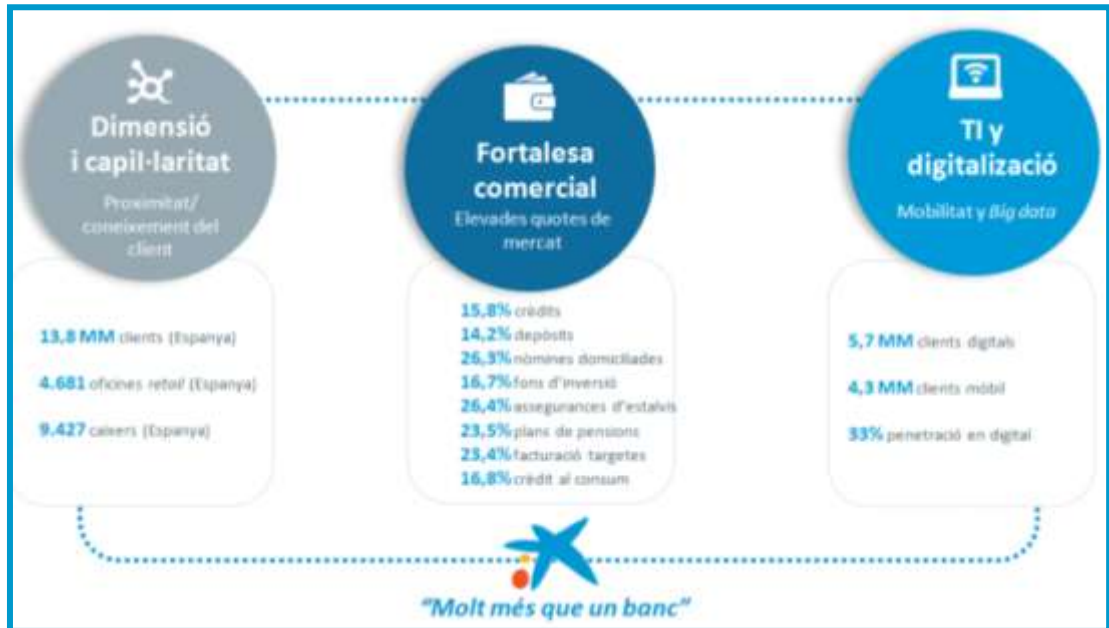
- Continuar els itineraris de formació específica per als segments clau.
- Seguir potenciant la figura del Director d'Oficina.
- Avançar en la cultura de l'avaluació del talent (avaluació per competències, feedback 180º i avaluació del rendiment).
- Seguir potenciant la diversitat en les diferents categories (de gènere, funcional, generacional, cultural, etc.), continuant amb el desplegament dels programes específics de diversitat de gènere i de diversitat funcional.
- Potenciar la detecció i el desenvolupament del talent per als empleats no directius.
- Revisió i actualització del pla de successions.
- Continuar adaptant els sistemes de compensació i promoció a les necessitats de cada segment de negoci.

1.3. Indicadors fonamentals de caràcter financer i no financer

CaixaBank compta amb un model de banca universal, basat en la qualitat, la proximitat i l'especialització.

Amb una base de clients de 13,8 milions de clients, és el banc principal per un de cada quatre clients minoristes a Espanya. La quota de penetració de particulars se situa en el 30,0%, un 26,7% com a primera entitat.

La fortalesa comercial permet mantenir elevades quotes de mercat en els principals productes i serveis minoristes.



En els quadres següents es mostren les principals magnituds, que inclouen indicadors de caràcter financer i no financer de Grup CaixaBank.

La consolidació per integració global dels resultats de BPI des del febrer de 2017, impacta en l'evolució interanual dels principals epígrafs del compte de resultats i del balanç, cosa que afecta la comparabilitat de la informació.

Resultats

| en milions d'euros i en % | | 2017 | 2016 | Variació |
|--|-----|---------|---------|----------|
| Marge d'interessos | | 4.746 | 4.157 | 14,2% |
| Comissions netes | | 2.499 | 2.090 | 19,5% |
| Marge brut | | 8.222 | 7.827 | 5,1% |
| Despeses d'administració i amortitzacions recurrents (a) | (1) | (4.467) | (3.995) | 11,8% |
| Marge d'explotació sense despeses extraordinàries (a) | (2) | 3.755 | 3.832 | (2,0%) |
| Marge d'explotació | | 3.645 | 3.711 | (1,8%) |
| Resultat abans d'impostos | | 2.098 | 1.538 | 36,4% |
| Resultat atribuït al Grup | | 1.684 | 1.047 | 60,9% |

(a) L'any 2017 no inclou 110 milions d'euros de costos extraordinaris associats a BPI i l'any 2016 no inclou 121 milions d'euros de l'Acord Laboral assolit el tercer trimestre de l'any a CaixaBank per a l'optimització de plantilla.

Balanç

| en milions d'euros i en % | | 2017 | 2016 | Variació |
|--|-----|---------|---------|----------|
| Actiu total | | 383.186 | 347.927 | 10,1% |
| Patrimoni net | | 24.683 | 23.556 | 4,8% |
| Recursos de clients amb criteris de gestió | (3) | 349.458 | 303.895 | 15,0% |
| Crèdit a la clientela, brut amb criteris de gestió | (4) | 223.951 | 204.857 | 9,3% |

Eficiència i rendibilitat

| en % | | 2017 | 2016 | Variació |
|---|------|-------|-------|----------|
| Ràtio d'eficiència (Total despeses d'explotació / Marge brut) | (5) | 55,7% | 52,6% | 3,1 |
| Ràtio d'eficiència sense despeses extraordinàries | (6) | 54,3% | 51,0% | 3,3 |
| ROE (Resultat atribuït / Fons propis mitjans) | (7) | 6,9% | 4,5% | 2,4 |
| ROTE (Resultat atribuït / Fons propis tangibles mitjans) | (8) | 8,4% | 5,6% | 2,8 |
| ROA (Resultat net / Actius totals mitjans) | (9) | 0,5% | 0,3% | 0,2 |
| RORWA (Resultat net / Actius ponderats per risc) | (10) | 1,1% | 0,8% | 0,3 |

Gestió del risc

| en milions d'euros i en % | | 2017 | 2016 | Variació |
|--|------|--------|--------|----------|
| Dubtosos | | 14.305 | 14.754 | (449) |
| Ràtio de morositat | (11) | 6,0% | 6,9% | (0,9) |
| Cost del risc | (12) | 0,34% | 0,46% | (0,12) |
| Provisions per a insolvències | | 7.135 | 6.880 | 255 |
| Cobertura de la morositat | (13) | 50% | 47% | 3 |
| Adjudicats nets disponibles per a la venda | | 5.878 | 6.256 | (378) |
| Cobertura d'immobles adjudicats disponibles per a la venda | (14) | 58% | 60% | (2) |

Liquiditat

| en milions d'euros i en % | | 2017 | 2016 | Variació |
|--------------------------------|------|--------|--------|----------|
| Actius líquids d'alta qualitat | (15) | 72.775 | 50.408 | 22.367 |
| Loan to deposits | (16) | 108% | 111% | (3) |
| Liquidity Coverage Ratio | | 202% | 160% | 42 |



Solvència – BIS III

| en milions d'euros i en % | 2017 | 2016 | Variació |
|---|---------|---------|----------|
| <i>Common Equity Tier 1 (CET1) fully loaded</i> | 11,7% | 12,4% | (0,7) |
| <i>Tier 1 fully loaded</i> | 12,3% | 12,4% | (0,1) |
| <i>Capital total fully loaded</i> | 15,7% | 15,4% | 0,3 |
| <i>Actius ponderats per risc (APR) fully loaded</i> | 148.626 | 134.385 | 14.241 |
| <i>Leverage ratio fully loaded</i> | 5,3% | 5,4% | (0,1) |
| <i>Common Equity Tier 1 (CET1)</i> | 12,7% | 13,2% | (0,5) |

Dades per acció

| en milions d'euros i en % | 2017 | 2016 | Variació |
|---|-------------|--------|----------|
| Cotització (€/acció) | 3,889 | 3,140 | 0,749 |
| Capitalització borsària | (17) 23.248 | 18.768 | 4.480 |
| Valor teòric comptable (€/acció) | (18) 4,06 | 3,94 | 0,12 |
| Valor teòric comptable tangible (€/acció) | (19) 3,35 | 3,26 | 0,09 |
| Nombre d'accions en circulació excloent-ne l'autocartera | 5.978 | 5.977 | 1 |
| Benefici net atribuït per acció (€/acció) (12 mesos) | (20) 0,28 | 0,18 | 0,10 |
| Nombre mitjà d'accions excloent-ne l'autocartera (milions) | 5.978 | 5.842 | 136 |
| PER (Preu/Beneficis; vegades) | (21) 14,02 | 17,52 | (3,50) |
| P / VC tangible (valor cotització s/valor comptable tangible) | (22) 1,16 | 0,96 | 0,20 |

(1) **Despeses d'administració i amortització recurrents:** no inclou partides de despeses extraordinàries.

(2) **Marge d'explotació sense despeses extraordinàries:** marge brut deduït-ne les despeses d'administració i amortització no recurrents.

(3) **Recursos de clients amb criteris de gestió:** vegeu la conciliació amb dades públiques a l'Annex-Glossari.

(4) **Crèdit a la clientela, net amb criteris de gestió:** vegeu la conciliació amb dades públiques a l'Annex-Glossari.

(5) **Ràtio d'eficiència:** quocient entre les despeses d'administració i amortització i el marge brut.

(6) **Ràtio d'eficiència sense despeses extraordinàries:** quocient entre les despeses d'administració i amortització sense despeses extraordinàries i el marge brut.

(7) **ROE (Return on equity):** quocient entre el Resultat atribuït al Grup i els fons propis mitjans.

(8) **ROTE (Return on tangible equity):** quocient entre el Resultat atribuït al Grup i els fons propis mitjans minorats, si escau, pels actius intangibles amb criteris de gestió.

El valor dels **actius intangibles amb criteris de gestió** s'obté de l'epígraf *Actius intangibles del balanç públic* més els actius intangibles i fons de comerç associats a les participades nets del seu fons de deteriorament, registrats en l'epígraf *Inversions en negocis conjunts i associades del balanç públic*.

(9) **ROA (Return on assets):** quocient entre el resultat net i els actius totals mitjans.

(10) **RORWA (Return on risk weighted assets):** quocient entre el resultat net i els actius ponderats per risc regulatoris.

(11) **Ràtio de morositat:** quocient entre el saldo de deutors dubtosos (bruts) de l'epígraf *Préstecs i bestretes a la clientela del balanç públic* i els riscos contingents dubtosos entre el total de crèdit a la clientela, brut i els riscos contingents.

(12) **Cost del risc:** quocient del total de dotacions per a insolvències dels últims dotze mesos sobre el total de crèdit a la clientela brut i els riscos contingents al tancament del període. La ràtio del 2016 exclou l'alliberament de provisions efectuada en l'últim trimestre de l'any, 0,15% considerant aquest efecte.

(13) **Cobertura de la morositat:** quocient de la totalitat de fons de deteriorament de *Préstecs i bestretes a la clientela* i *provisions per a riscos contingents* entre els deutors dubtosos de *Préstecs i bestretes a la clientela* i *riscos contingents dubtosos*.

(14) **Cobertura d'immobles disponibles per a la venda:** quocient del sanejament del préstec en l'adjudicació més les provisions comptables registrades amb posterioritat entre el deute cancel·lat en l'adjudicació.

(15) **Actius Líquids Totals:** HQLA (*High Quality Liquid Assets* d'acord amb el que estableix el reglament delegat de la Comissió Europea de 10 d'octubre de 2014) i el disponible en pòlissa del Banc d'Espanya no HQLA.

(16) **Loan to deposits:** Coeficient entre el crèdit a la clientela net minorat pels crèdits de mediació (que ja reben el seu finançament de l'Institut de Crèdit Oficial i del Banc Europeu d'Inversions) i els recursos de l'activitat de clients (que inclouen l'estalvi a la vista, l'estalvi a termini, emprèstits i passius subordinats).

(17) **Capitalització borsària:** producte del valor de cotització de l'acció i el nombre d'accions en circulació, excloent-ne l'autocartera en data de tancament del període.

(18) **VTC (Valor teòric comptable):** quocient entre el patrimoni net minorat pels interessos minoritaris i el nombre d'accions en circulació *fully diluted* a una data determinada.

(19) **VTCT (Valor teòric comptable tangible):** quocient entre el patrimoni net minorat pels interessos minoritaris i el valor dels actius intangibles i el nombre d'accions en circulació *fully diluted* a una data determinada.

(20) **BPA (Benefici per acció):** quocient entre el resultat atribuït els últims dotze mesos i el nombre mitjà d'accions en circulació *fully diluted*.

El **nombre mitjà d'accions en circulació fully diluted** s'obté com el saldo mitjà d'accions emeses minorades pel nombre d'accions en autocartera mitjanes, més el nombre d'accions mitjanes resultants de la hipotètica conversió/canvi dels instruments de deute convertibles/bescanviabls emesos.

(21) **PER (Price-to-earnings ratio):** quocient entre el valor de cotització i el benefici per acció (BPA).



(22) P/VTC i P/VTC tangible: quocient entre el valor de cotització de l'acció i el valor teòric comptable. Es calcula també utilitzant el valor teòric comptable tangible.

Indicadors Socials

| en nombre i en % | 2017 | 2016 | Variació |
|---|--------|--------|----------|
| Empleats del Grup CaixaBank | 36.972 | 32.403 | 4.569 |
| Empleats de CaixaBank | 29.119 | 29.990 | (871) |
| Dones a la plantilla de CaixaBank | 53,5% | 52,6% | 0,9 |
| Dones en posicions directives a CaixaBank | 39,1% | 37,0% | 2,1 |
| Posicions directives cobertes internament a CaixaBank | 99,6% | 98,2% | 1,4 |
| Empleats amb contracte fix indefinit a CaixaBank | 95,9% | 95,7% | 0,2 |
| Taxa de retenció del talent a CaixaBank | 92,0% | 92,3% | (0,3) |
| Noves contractacions a l'any | 1.031 | 1.526 | (495) |
| Empleats amb estudis universitaris a CaixaBank | 95,9% | 94,7% | 1,2 |
| Empleats formats | 100,0% | 100,0% | 0,0 |
| Hores de formació anual per persona a CaixaBank | 59,2 | 49,1 | 10,1 |
| Hores de formació <i>on-line</i> sobre el total a CaixaBank | 90,9% | 90,3% | 0,6 |

Xarxa d'oficines

| en nombre | 2017 | 2016 | Variació |
|-------------------------------------|--------------|--------------|--------------|
| Oficines CaixaBank a Espanya | 4.874 | 5.027 | (153) |
| <i>de les quals Oficines Retail</i> | <i>4.681</i> | <i>4.851</i> | <i>(170)</i> |
| Oficines BPI a Portugal | 505 | | 505 |
| <i>de les quals Oficines Retail</i> | <i>470</i> | | <i>470</i> |

Qüestions mediambientals

| en milions d'euros | 2017 | 2016 | Variació |
|---|-------|-------|----------|
| Finançament a Projectes d'energies renovables | 929 | 882 | 47 |
| Volum concedit d'ecoFinançament | 6,7 | 2,6 | 4,1 |
| Volum concedit d'ecoFinançament en el sector agrari | 0,69 | 0,87 | (0,18) |
| Volum gestionat per MicroBank Fons Ecològic | 11,1 | 7,9 | 3,2 |
| Volum de Bons Verds col·locats | 2.050 | 1.000 | 1.050 |

Banca Socialment Responsable

| en nombre i en % | 2017 | 2016 | Variació |
|--|--------|--------|----------|
| Clients CaixaBank (en milions) | 13,8 | 13,8 | 0,0 |
| Empreses espanyoles clients de CaixaBank | 57,0% | 57,4% | (0,4) |
| Autònoms espanyols clients de CaixaBank | 33,1% | 32,4% | 0,7 |
| Volum de microcrèdits concedits (en milions) | 893,7 | 808,9 | 84,8 |
| Generació ocupació indirecta | 32.438 | 35.663 | (3.225) |
| Presència en poblacions de més de 5 mil habitants | 94% | 93% | 1% |
| Oficines accessibles | 85% | 85% | 0% |
| Caixers accessibles | 90% | 83% | 7% |
| Contribució directa i indirecta al PIB espanyol (en milions) | 7.511 | 8.094 | (583) |



2. EVOLUCIÓ I RESULTAT DELS NEGOCIS

2.1. Escenari macroeconòmic de l'exercici 2017

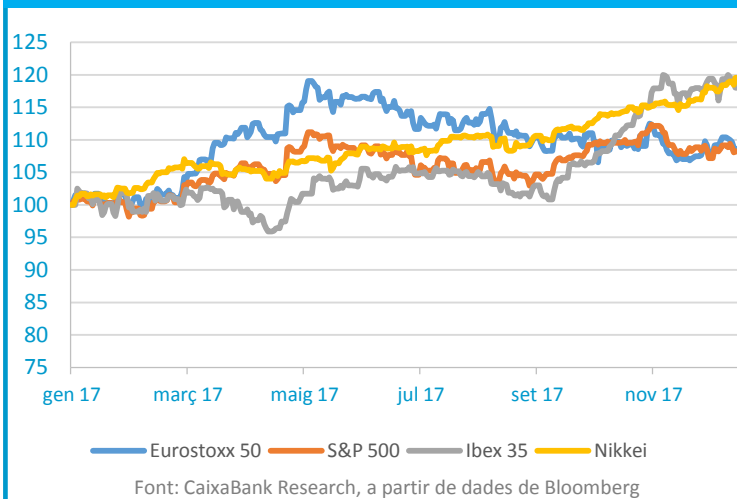
Evolució global i mercats

El 2017, el creixement global es va situar en el 3,6%, i va registrar una acceleració respecte al 3,2% de 2016 gràcies a l'augment del dinamisme tant de les economies avançades com de les emergents. Els principals factors de suport van ser una política monetària encara acomodaticia als països avançats, la recuperació moderada dels preus de les primeres matèries i la sortida de la recessió d'emergents clau, com el Brasil i Rússia. A més, a aquests elements se'ls va afegir la millora de la confiança d'empreses i consumidors, un factor diferencial respecte als episodis d'incertesa viscuts el 2016. Finalment, aquest entorn macroeconòmic favorable va estar acompanyat per un to constructiu en els mercats financers, caracteritzats per una volatilitat en cotes històricament baixes, importants revaloracions de les borses i relativa estabilitat en els tipus d'interès del deute sobirà (per bé que, puntualment, els actius es van mostrar sensibles a repunts de tensió geopolítica, com els esdeveniments entre els EUA i Corea del Nord).

Aquesta evolució globalment favorable presenta matisos a les diferents regions. Entre les economies emergents, va destacar el fort ritme de creixement de la Xina (6,9% després d'un 6,7% el 2016) en un any marcat pel Congrés del Partit Comunista de la Xina, després del qual el president Xi Jinping va sortir reforçat per encarar el seu segon mandat de cinc anys en el qual s'espera que d'un nou impuls al procés de canvi de model productiu de la seva economia.

Per part seva, l'economia dels EUA, amb una administració Trump d'orientació relativament pragmàtica, va seguir avançant en una fase madura del cicle econòmic i va tancar l'any amb un creixement estimat del 2,2%.

Principals borses internacionals



Malgrat que la inflació va augmentar menys de l'esperat, la bona dinàmica de l'activitat i el mercat laboral va donar més confiança a una Reserva Federal (Fed) que, després d'un 2016 pràcticament d'inacció, el 2017 va complir amb els pronòstics i va augmentar els tipus d'interès de referència tres vegades, fins a l'interval 1,25%-1,50%.

Evolució de l'eurozona, d'Espanya i de Portugal

La gran sorpresa positiva es va produir a l'eurozona. Encara que l'any 2017 va començar amb importants focus de risc polític (especialment al voltant de les eleccions franceses) i unes perspectives de creixement moderat (el desembre de 2016 esperàvem un 1,4% per al 2017), l'emergència dels partits populistes i euroescèptics va ser continguda i l'activitat va finalitzar l'any amb un creixement del 2,5%, que va batre les expectatives i va exhibir més sincronització entre països. Així, el Banc Central Europeu (BCE) que va mantenir unes condicions extraordinàriament acomodaticies durant l'any, amb compres netes d'actius per valor de 60.000 milions d'euros mensuals, va anunciar a l'octubre una davallada de l'estímul monetari per al 2018.

En aquest entorn exterior més favorable, Espanya va mantenir el comportament excepcional dels darrers tres anys i s'estima que va finalitzar el 2017 amb un creixement del 3,1% basat, principalment, en la fortalesa de la demanda interna. En aquest sentit, el consum privat va mantenir un fort avenç gràcies a la sòlida dinàmica del mercat laboral (amb la creació de més de 500.000 llocs de treball) i unes condicions financeres acomodaticies.

Adicionalment, el 2017 la inversió empresarial va accelerar i va passar de créixer un 3,3% el 2016 a situar-se prop del 5% el 2017. La fortalesa del creixement va ser clau per facilitar la consecució de l'objectiu de dèficit públic pactat amb la Comissió Europea (3,1% del PIB). Tanmateix, el deute públic es va mantenir en nivells una mica més baixos que el 2016, lleugerament per sota del 100% del PIB, davant la qual cosa cal recordar la importància d'aprofitar l'entorn macroeconòmic favorable per donar continuïtat als esforços de consolidació fiscal.

Finalment, a Portugal, l'economia va exhibir una tònica igualment positiva i el creixement va passar de l'1,5% de 2016 a cotes superiors al 2,5% el 2017, recolzat en l'avenç del consum privat i la inversió. Davant aquest acompliment, les agències creditícies S&P i Fitch van revisar a l'alça el *rating* sobirà i el van situar novament en «grau d'inversió», de BB+ a BBB- i BBB, respectivament. Aquestes decisions, basades en les millors perspectives de creixement, el progrés en matèria fiscal, la disminució dels riscos procedents del finançament exterior i els avenços en els processos de resolució bancària, van tenir una forta repercussió en el sentiment inversor i van comportar una marcada caiguda de la prima de risc, des d'un màxim de 390 p. b. el febrer als 150 p. b. de final d'any.

2.2. Fets rellevants i significatius de l'exercici

Presa de control sobre Banco BPI

En data 16 de gener de 2017, la Comissió del Mercat de Valors Mobiliaris de Portugal va registrar el fullet de l'OPA de CaixaBank sobre BPI a 1,134 euros per acció, i el període d'acceptació d'aquesta OPA es va obrir en data de finalització el 7 de febrer de 2017. Després de l'obtenció de les autoritzacions necessàries i del tancament del període d'acceptació de l'OPA, aquesta operació ha permès a CaixaBank assolir un 84,51% de participació en BPI. El desemborsament efectuat pel 39,01% de capital social adquirit a través de l'Oferta ha estat de 645 milions d'euros.

La presa de control sobre Banco BPI ha suposat un canvi en la naturalesa de la inversió d'aquesta participació, que ha passat d'inversió en associada a inversió en una empresa del Grup. Comptablement, el canvi de la naturalesa de la inversió suposa la revaloració de la participació prèvia del 45,5% sobre BPI al preu de l'OPA, cosa que ha suposat una pèrdua bruta de 186 milions d'euros a l'epígraf «Guanyos o pèrdues en donar de baixa en comptes actius no financers i participacions (net)» del compte de pèrdues i guanyos consolidat del 2017 adjunt i simultàniament l'alta dels actius i passius del 100% de la participació en Banco BPI tenint en compte l'exercici d'assignació del preu pagat requerit per la IFRS3. A la Nota 7 dels Comptes Anuals Consolidats del Grup CaixaBank es detalla el registre comptable del *Purchase Price Allocation (PPA)*, que ha suposat una diferència negativa de consolidació de 442 milions d'euros recollida en el capítol «Fons de comerç negatiu reconegut en resultats» del compte de pèrdues i guanyos consolidada adjunt.

Per tot l'anterior, l'impacte total en el compte de resultats, en la data de la presa de control, com a conseqüència de la combinació de negocis, puja a 256 milions d'euros.

2.3. Evolució de l'activitat

Després de la incorporació de BPI, per facilitar la comparabilitat, la informació de gestió del Grup CaixaBank (inclosa en els punts 2.3 i 2.4) es presenta desglossada en dos perímetres definits essencialment com:

- CaixaBank: activitat i resultats del Grup CaixaBank la operativa es desenvolupa principalment a Espanya. Inclou el resultat de BPI pel mètode de la participació al gener (previ a la presa de control al febrer) així com el resultat de la combinació de negocis.
- BPI: activitat i aportació dels resultats de BPI al Grup, registrats per integració global a partir de febrer.



Recursos de clients

A continuació es presenta el detall i l'evolució dels recursos gestionats de clients amb criteris de gestió:

| (en milions d'euros) | 2017 | 2016 | Variació |
|---|----------------|----------------|---------------|
| Recursos de l'activitat de clients | 196.611 | 175.655 | 11,9 |
| Estalvi a la vista | 158.772 | 132.691 | 19,7 |
| Estalvi a termini (1) | 35.793 | 39.624 | (9,7) |
| Passius subordinats <i>retail</i> | 2.046 | 3.340 | (38,7) |
| Cessió temporal d'actius i periodificacions | 968 | 1.153 | (16,0) |
| Passius emparats per contractes d'assegurances | 49.965 | 40.315 | 23,9 |
| Total recursos de clients en balanç | 247.544 | 217.123 | 14,0 |
| Actius sota gestió | 96.551 | 81.890 | 17,9 |
| Fons d'inversió, carteres i SICAV | 66.882 | 56.674 | 18,0 |
| Plans de pensions | 29.669 | 25.216 | 17,7 |
| Altres comptes | 5.363 | 4.882 | 9,9 |
| Total recursos de clients fora de balanç | 101.914 | 86.772 | 17,4 |
| Total recursos de clients amb criteris de gestió (2) | 349.458 | 303.895 | 15,0 |

(1) Inclou emprèstits *retail* per un import de 490 milions d'euros a 31 de desembre de 2017 (455 milions d'euros CaixaBank i 35 milions d'euros BPI).

(2) Vegeu conciliació amb estats financers a l'Annex - Glossari.

Evolució positiva dels recursos de clients que se situen al tancament del 2017 en 349.458 milions d'euros, +15,0% després d'incorporar BPI (+11,5%).

A **CaixaBank** els recursos de clients són de 314.495 milions d'euros, amb un creixement a l'any del 3,5%. En l'evolució destaca:

- Els recursos en balanç se situen en 223.264 milions d'euros, +2,8% el 2017. L'estalvi a la vista assoleix els 147.109 milions d'euros, +10,9% de creixement el 2017 i l'estalvi a termini es redueix un 31,1% fins als 27.314 milions d'euros.
Decrement de passiu subordinats *retail* després de l'amortització total anticipada d'Obligacions Subordinades per valor de 1.302 milions d'euros durant el tercer trimestre de l'any.
- Creixement dels passius per contractes d'assegurances (+13,7%), després de la intensa activitat comercial. CaixaBank manté el lideratge amb una quota de mercat en assegurances d'estalvi del 26,4% resultat de l'èxit de les campanyes comercials del programa CaixaFu[Tu]r.
- Els actius sota gestió augmenten fins als 88.018 milions d'euros, +7,5% el 2017. Destaca:
 - Increment del patrimoni gestionat en fons d'inversió, carteres i SICAV fins als 61.077 milions d'euros (+7,8%), associat essencialment a noves subscripcions.
 - Evolució positiva dels plans de pensions (+6,8% el 2017), que se situen en 26.941 milions d'euros. CaixaBank manté una quota en fons d'inversió del 16,7% i en plans de pensions del 23,5%.
- L'evolució de l'epígraf d'Altres comptes (-34,2%) recull el venciment del deute subordinat de Criteriacaixa distribuïda a clients (1.505 milions d'euros) durant el primer trimestre de l'any.

A **BPI** els recursos de clients assoleixen els 34.963 milions d'euros i contribueixen amb un creixement en el període.



Crèdit a la clientela

A la Nota 3.3 dels comptes anuals de l'exercici 2017 adjunts es detallen les polítiques de concessió, seguiment de la morositat, refinançament de deutes i de recuperació del Grup CaixaBank en relació amb el risc de crèdit.

Així mateix, al llarg de la Nota 3 dels comptes anuals es detalla la distribució geogràfica del risc de crèdit i la distribució per *Loan-to-Value* (LTV) del crèdit amb garantia real, el perfil de venciments i sensibilitat dels crèdits i préstecs als canvis de tipus d'interès, detall dels crèdits refinançats/reestructurats, així com informació addicional relativa al crèdit associat al finançament de la promoció immobiliària, adquisició d'habitatge i actius adquirits en pagament de deutes.

Finalment, a la Nota 14.2 dels comptes anuals consolidats de l'exercici 2017 adjunts es detalla, la naturalesa, la contrapart i el tipus d'interès aplicable al crèdit a la clientela, la composició i els moviments dels actius dubtosos, a la Nota 14.3 es detalla el moviment de les cobertures associades a aquests.

A continuació es presenta la segmentació de la cartera de crèdits amb criteris de gestió i la seva evolució:

| (en milions d'euros) | 2017 | 2016 | Variació (%) |
|--|----------------|----------------|--------------|
| Crèdits a particulars | 128.490 | 118.300 | 8,6 |
| Adquisició habitatge | 94.187 | 86.405 | 9,0 |
| Altres finalitats | 34.303 | 31.895 | 7,5 |
| <i>del qual: Consum a Espanya</i> | 9.929 | 8.109 | 22,4 |
| Crèdits a empreses | 83.463 | 74.061 | 12,7 |
| Sectors productius expromotors | 76.181 | 64.813 | 17,5 |
| Promotors | 7.101 | 8.024 | (11,5) |
| CriteriCaixa | 181 | 1.224 | (85,2) |
| Sector públic | 11.998 | 12.496 | (4,0) |
| Total Crèdit a la clientela, brut (2) | 223.951 | 204.857 | 9,3 |
| <i>Del qual: Crèdit sa</i> | 210.154 | 190.506 | 10,3 |
| Fons per a insolvències (1) | (6.832) | (6.684) | 2,2 |
| Total Crèdit a la clientela, net | 217.119 | 198.173 | 9,6 |
| <i>Promemòria:</i> | | | |
| Riscos contingents | 13.983 | 10.608 | 31,8 |

(1) No inclou els fons per a altres actius financers (vegeu Nota 14.3).

(2) Vegeu Conciliació amb estats financers a l'Annex - Glossari

El crèdit brut a la clientela se situa en 223.951 milions d'euros, un +9,3% el 2017, després d'incorporar BPI.

A **CaixaBank** la cartera bruta es redueix un -1,9% i la cartera sana un -1,2% l'any. Si no es considera la reducció del finançament a CriteriCaixa en el marc del procés de desconsolidació prudencial, la caiguda de la cartera sana el 2017 es limita al -0,6%. En l'evolució per segments destaca:

- L'evolució del crèdit per a l'adquisició d'habitatge continua marcada pel despallanquejament de les famílies, i és la nova producció inferior a les amortitzacions. La quota de mercat en hipoteques se situa en el 17,6%.
- El crèdit a particulars-altres finalitats augmenta un +3,1% el 2017 essencialment impulsat pel creixement del crèdit al consum (+22,4% en crèdit al consum a Espanya a l'any).
- Increment sostingut del finançament a empreses-sectors productius expromotors (+4,0% a l'any).
- El pes del finançament a promotors sobre la cartera de crèdit segueix reduint-se, fins al 3,4% a 31 de desembre de 2017 (-51 punts bàsics respecte al desembre 2016), després de la contínua gestió dels actius problemàtics.
- Reducció del crèdit al sector públic, marcada per operacions singulars.



El crèdit a la clientela bruta a **BPI** se situa en 22.995 milions d'euros a 31 de desembre de 2017, i ha decregut durant el període, amb un increment del crèdit a particulars i una disminució del crèdit a empreses i sector públic.

Qualitat del risc de crèdit

Morositat i cobertura

| <i>(crèdits + riscos contingents)</i> | 2017 | 2016 |
|---------------------------------------|---------------|---------------|
| Saldos dubtosos | 14.305 | 14.754 |
| Ràtio de morositat | 6,0% | 6,9% |
| Fons per a insolvències | 7.135 | 6.880 |
| Ràtio de cobertura | 50% | 47% |

Evolució de la morositat

A 31 de desembre de 2017 els saldos dubtosos, incloent-hi dubtosos per riscos contingents, se situen en 14.305 milions d'euros. A CaixaBank (13.086 milions d'euros a 31 de desembre de 2017) es produeix una reducció de 1.668 milions d'euros durant el període. A BPI els saldos dubtosos al tancament de l'any se situen en 1.219 milions d'euros.

La ràtio de morositat del Grup davalla fins al 6,0% com a conseqüència de la contínua reducció de saldos dubtosos.

A continuació es presenta l'evolució de la morositat de la cartera de crèdits per segments:

| | 2017 | | | 2016 |
|---------------------------------------|-------------|-------------|-------------|--------------|
| | Grup | CaixaBank | BPI | CaixaBank |
| Crèdits a particulars | 5,2% | 5,3% | 4,7% | 5,0% |
| Adquisició habitatge | 4,2% | 4,2% | 4,6% | 4,0% |
| Altres finalitats | 7,9% | 8,0% | 5,6% | 7,7% |
| Crèdits a empreses | 8,3% | 8,6% | 5,9% | 11,1% |
| Sectors productius expromotors | 7,1% | 7,3% | 5,4% | 9,0% |
| Promotors | 21,7% | 21,6% | 23,8% | 30,4% |
| Sector públic | 1,4% | 1,6% | | 1,5% |
| Total riscos (crèdits + avals) | 6,0% | 6,1% | 5,0% | 6,9% |

Evolució de la cobertura

CaixaBank manté un nivell de cobertures sòlid, conseqüència del seguiment de polítiques conservadores de cobertura de riscos. A 31 de desembre de 2017 el total de fons per a insolvències, després de la incorporació de BPI, puja a 7.135 milions d'euros, amb una ràtio de cobertura del 50%.

L'evolució dels fons per a insolvències el 2017 reflecteixen l'adquisició de BPI, la cancel·lació de deute derivada de la compra i adjudicació d'immobles i la baixa d'actius i traspessos a fallits.

Exposició immobiliària

L'apartat «Risc de crèdit amb clients» de la Nota 3.3.6 dels comptes anuals adjunts inclou informació quantitativa del finançament destinat a la promoció immobiliària i l'adquisició d'habitatge, així com dels actius immobiliaris adquirits o adjudicats en pagament de deutes.



Finançament al sector promotor

El 2017 el finançament al sector promotor s'ha reduït un 15% i amb una cobertura del risc promotor del 44%.

Actius immobiliaris adjudicats

A 31 de desembre de 2017, la cartera d'actius adjudicats nets disponibles per a la venda a Espanya és de 5.878 milions d'euros (-378 milions d'euros el 2017), una vegada aïllats els drets de rematada d'immobles procedents de subhasta. La ràtio de cobertura de la cartera d'actius adjudicats disponibles per a la venda és del 58% i la ràtio de cobertura comptable és del 50%.

Adicionalment, els actius immobiliaris adjudicats de CaixaBank destinats al lloguer (classificats comptablement com a Inversions Immobiliàries) són, a 31 de desembre de 2017, de 3.030 milions d'euros (-48 milions d'euros el 2017) nets de provisions. La ràtio d'ocupació d'aquesta cartera destinada al lloguer se situa en el 88%.

El total de vendes d'immobles l'any és de 1.610 milions d'euros (20% més que durant el mateix període de 2016), amb resultats positius en les vendes des del quart trimestre de 2015. El resultat de les vendes sobre el valor comptable net se situa en un 20% el 2017 (+14 punts percentuals respecte al mateix període de 2016).

Els actius adjudicats nets de BPI és de 31 de desembre de 2017 a 53 milions d'euros.

2.4. Evolució dels resultats

El resultat després d'impostos del Grup CaixaBank de l'exercici 2017 és de 1.684 milions d'euros (+60,9%). El resultat en el perímetre CaixaBank se situa en 1.508 milions d'euros (+44,1% respecte al mateix període de 2016), i l'aportació de BPI és de 176 milions d'euros des de la presa de control.

A continuació es presenta el compte de pèrdues i guanys resumit a l'efecte de gestió:

| (Imports en millones de euros) | Grupo | | | CaixaBank | | BPI |
|--|--------------|--------------|--------------|--------------|---------------|------------|
| | 2017 | 2016 | Var. en % | 2017 | Var. en % | 2017 |
| Marge d'interessos | 4.746 | 4.157 | 14,2 | 4.369 | 5,1 | 377 |
| Ingressos per dividends | 127 | 199 | (35,9) | 120 | (39,2) | 7 |
| Resultats d'entitats valorades pel mètode de la participació | 526 | 629 | (16,3) | 421 | (33,0) | 105 |
| Comissions netes | 2.499 | 2.090 | 19,5 | 2.223 | 6,3 | 276 |
| Guanys/pèrdues per actius i passius financers i altres | 282 | 848 | (66,7) | 259 | (69,5) | 23 |
| Ingressos i despeses emparats per contractes d'assegurances o reassurances | 472 | 311 | 51,9 | 472 | 51,9 | |
| Altres ingressos i despeses d'explotació | (430) | (407) | 5,6 | (412) | 1,1 | (18) |
| Marge brut | 8.222 | 7.827 | 5,1 | 7.452 | (4,8) | 770 |
| Despeses d'administració i amortització recurrents | (4.467) | (3.995) | 11,8 | (4.035) | 1,0 | (432) |
| Despeses extraordinàries | (110) | (121) | (8,7) | (4) | (96,7) | (106) |
| Marge d'explotació | 3.645 | 3.711 | (1,8) | 3.413 | (8,0) | 232 |
| Marge d'explotació sense despeses | 3.755 | 3.832 | (2,0) | 3.417 | (10,8) | 338 |
| Pèrdues per deteriorament d'actius financers | (799) | (314) | | (831) | | 32 |
| Altres dotacions a provisions | (912) | (755) | 20,8 | (909) | 20,4 | (3) |
| Guanys/(Pèrdues) en baixa d'actius i altres | 164 | (1.104) | | 165 | | (1) |
| Resultat abans d'impostos | 2.098 | 1.538 | 36,4 | 1.838 | 19,5 | 260 |
| Impostos sobre beneficis | (378) | (482) | (21,7) | (324) | (32,8) | (54) |
| Resultat després d'impostos | 1.720 | 1.056 | 62,9 | 1.514 | 43,4 | 206 |
| Resultat atribuït a interessos minoritaris i altres | 36 | 9 | | 6 | (32,7) | 30 |
| Resultat atribuït al Grup | 1.684 | 1.047 | 60,9 | 1.508 | 44,1 | 176 |



Marge d'interessos

En un entorn on els tipus d'interès han seguit disminuint, el marge d'interessos assoleix els 4.746 milions d'euros (+14,2% en la variació interanual) impactat per la consolidació per integració global de BPI des del febrer, que aporta un 9,1% de creixement.

El marge d'interessos de CaixaBank augmenta un 5,1% per:

- la intensa gestió de l'activitat detallista, amb una forta reducció del cost de l'estalvi a venciment (fins al 0,07%, mitjana de 2017, des del 0,53% mitjana de 2016) i del cost de l'estalvi a la vista, que es redueix 5 punts bàsics.
- l'estalvi en els costos del finançament institucional, per menys volum i tipus.
- l'evolució dels ingressos impactada per la reducció de la rendibilitat de la cartera creditícia i de la cartera de renda fixa després de la baixada dels tipus d'interès de mercat.

El diferencial de la clientela de CaixaBank augmenta fins al 2,19%, mitjana del 2017, des del 2,07% mitjana del 2016. El diferencial de balanç se situa en l'1,27%, gràcies a la reducció del cost dels recursos.

A continuació es presenta una anàlisi del marge d'interessos:

| (Imports en milions d'euros) | 2017 | | | 2016 | | | Variació R/C | | |
|--|----------------|----------------|-------------|----------------|----------------|-------------|--------------|----------------|----------------|
| | Saldo mitjà | R/C | Tipus % | Saldo mitjà | R/C | Tipus % | Total | Per tipus | Per volum |
| Intermediaris financers (*) | 15.900 | 183 | 1,15 | 11.718 | 84 | 0,72 | 99 | 50,5 | 48,5 |
| Cartera de crèdits | 209.185 | 4.612 | 2,20 | 192.370 | 4.411 | 2,29 | 201 | (168,9) | 369,9 |
| Valors representatius de deute | 29.700 | 367 | 1,24 | 23.378 | 483 | 2,07 | (116) | (194,0) | 78,0 |
| Altres actius amb rendiment (**) | 49.984 | 1.774 | 3,55 | 47.486 | 1.757 | 3,70 | 17 | (72,1) | 89,1 |
| Resta d'actius | 68.136 | 34 | | 64.555 | 18 | | 16 | | 16,0 |
| Total actius mitjans | 372.905 | 6.970 | 1,87 | 339.507 | 6.753 | 1,99 | 217 | (384,5) | 601,5 |
| Intermediaris financers (*) | 47.488 | (190) | 0,40 | 36.848 | (185) | 0,50 | (5) | 37,4 | (42,4) |
| Recursos de l'activitat detallista | 188.068 | (85) | 0,04 | 173.049 | (382) | 0,22 | 297 | 289,0 | 8,0 |
| Estalvi a la vista | 149.686 | (46) | 0,03 | 119.344 | (95) | 0,08 | 49 | 58,5 | (9,5) |
| Estalvi a venciment | 38.382 | (39) | 0,10 | 53.705 | (287) | 0,53 | 248 | 230,6 | 17,4 |
| Estalvi a termini | 37.152 | (40) | 0,11 | 53.090 | (287) | 0,54 | 247 | 230,4 | 16,6 |
| Cessió temporal d'actius i emprèstits retail | 1.230 | 1 | (0,02) | 615 | | 0,01 | 1 | 0,2 | 0,8 |
| Emprèstits institucionals i valors negociables | 27.057 | (301) | 1,11 | 29.635 | (391) | 1,32 | 90 | 60,4 | 29,6 |
| Passius subordinats | 5.575 | (146) | 2,61 | 4.288 | (132) | 3,08 | (14) | 19,9 | (33,9) |
| Altres passius amb cost (**) | 59.158 | (1.467) | 2,48 | 50.350 | (1.490) | 2,96 | 23 | 241,6 | (218,6) |
| Resta de passius | 45.559 | (35) | | 45.337 | (16) | | (19) | | (19,0) |
| Total recursos mitjans | 372.905 | (2.224) | 0,60 | 339.507 | (2.596) | 0,77 | 372 | 648,3 | (276,3) |
| Marge d'interessos | 4.746 | | | 4.157 | | | 589 | 264 | 325 |
| Diferencial de la clientela (%) | 2,16 | | | 2,07 | | | | | |
| Diferencial de balanç (%) | 1,27 | | | 1,22 | | | | | |

(*)D'acord amb la normativa comptable, els ingressos derivats de l'aplicació de tipus negatius s'imputen segons la seva naturalesa. La rúbrica d'intermediaris financers de l'actiu recull els interessos negatius dels saldos d'intermediaris financers del passiu, com més significatiu els ingressos de la TLTRO II, i en sentit contrari succeeix amb la rúbrica d'intermediaris financers del passiu. Només el net entre ingressos i despeses de les dues rúbriques té significat econòmic.

(**) Inclouen l'activitat asseguradora de vida estalvi del Grup.

Ingressos de la cartera de participades

Els ingressos de la cartera de participades se situen en 653 milions d'euros (-21,0%).

L'evolució a **CaixaBank** (-34,5%) reflecteix:

- Canvi de perímetre relacionat amb l'acord de permuta de les participacions a BEA i GFI amb Criteriacaixa el 2016 i la consolidació per integració global de BPI el 2017
- Menys ingressos per dividends
- Impacte negatiu de la venda del 2% de la participació de BPI en BFA (-97 milions d'euros), originat principalment per la imputació d'ajustos de valoració per diferències de conversió en el compte de resultats de BPI anteriorment reconeguts en el seu patrimoni.

En BPI es recullen impactes extraordinaris per import de -119 milions d'euros, dels quals -76 milions d'euros corresponen a l'impacte estimat d'aplicar (d'acord amb la NIC 29) els efectes inflacionaris d'Angola als estats financers de BFA.

Comissions

Els ingressos per comissions se situen en 2.499 milions d'euros (+19,5%). En la seva evolució incideix l'aportació de BPI (+13,2%) i els superiors ingressos derivats de l'activitat comercial de CaixaBank (+6,3%).

Les **comissions de CaixaBank** creixen fins als 2.223 milions d'euros, un +6,3% respecte al mateix període de l'exercici anterior:

- Les comissions bancàries, valors i d'altres arriben als 1.353 milions d'euros (+2,6%). Inclouen ingressos derivats d'operacions de valors, les comissions derivades de transaccionalitat, així com les de risc, gestió de dipòsits, mitjans de pagament i banca d'inversió. El 2017 destaquen més comissions per més transaccionalitat i ingressos associats a mitjans de pagament.
- Les comissions de fons d'inversió se situen en 446 milions d'euros (+10,4%) per l'increment del patrimoni gestionat. L'any anterior va estar impactat per la volatilitat dels mercats, especialment durant el primer semestre.
- Creixement de les comissions per gestió de plans de pensions que assoleix els 206 milions d'euros (+9,2%), amb augment del patrimoni gestionat a través d'una àmplia oferta de productes.
- Creixement de les comissions per comercialització d'assegurances fins als 218 milions d'euros (+21,5%).

Les **comissions de BPI** aporten un 13,2% al creixement de les comissions del Grup el 2017, amb més contribució de les comissions de gestió de fons d'inversió i comercialització d'assegurances.

| (Imports en milions d'euros) | Grup | | | CaixaBank | | BPI |
|---------------------------------------|--------------|--------------|-------------|--------------|------------|------------|
| | 2017 | 2016 | Var. en% | 2017 | Var. en% | 2017 |
| Comissions bancàries, valors i altres | 1.521 | 1.320 | 15,3 | 1.353 | 2,6 | 168 |
| Fons d'inversió, carteres i SICAV | 491 | 403 | 21,7 | 446 | 10,4 | 45 |
| Plans de pensions | 213 | 187 | 13,3 | 206 | 9,2 | 7 |
| Comercialització d'assegurances | 274 | 180 | 52,3 | 218 | 21,5 | 56 |
| Comissions netes | 2.499 | 2.090 | 19,5 | 2.223 | 6,3 | 276 |

Guany/pèrdues per actius i passius financers i altres

Els guanys/pèrdues per actius i passius financers i d'altres són de 282 milions d'euros (-66,7%).

El 2016 incloïa, principalment, la materialització de plusvàlues d'actius de renda fixa classificats com actius financers disponibles per a la venda i el registre de la plusvàlua bruta de 165 milions d'euros després de la formalització de l'operació d'adquisició de Visa Europe Ltd. per part de Visa Inc.



Ingressos i despeses emparats per contractes d'assegurances o reassegurances

Creixement sostingut dels ingressos derivats de l'activitat d'assegurances vida risc fins als 472 milions d'euros (+51,9%), després de la intensa activitat comercial, així com per la finalització del contracte de reassegurança sobre una cartera de vida risc individual de VidaCaixa al final del mes d'octubre de 2016 (ingressos addicionals el 2017 per +97 milions d'euros).

Altres ingressos i despeses d'explotació

En l'epígraf Altres ingressos i despeses d'explotació destaquen:

- Registre durant el segon trimestre de la despesa per la contribució al Fons Únic de Resolució i durant el quart trimestre per l'aportació al Fons de Garantia de Dipòsits. Addicionalment, registre en el primer trimestre de l'Impost de Béns Immobles meritat (vegeu Nota 1 dels comptes anuals de l'exercici 2017 adjunts).
- Altres ingressos i despeses d'explotació inclou, entre d'altres, ingressos per lloguers i despeses per la gestió dels immobles adjudicats, així com altres ingressos i despeses de filials no immobiliàries.
- Ingrés, durant el segon trimestre de 2017, derivat de l'acord amb Cecabank (+115 milions d'euros).

| (Imports en milions d'euros) | Grup | | | CaixaBank | | BPI |
|---|--------------|--------------|----------|--------------|----------|-------------|
| | 2017 | 2016 | Var. en% | 2017 | Var. en% | 2017 |
| Contribució al FUR i FGD | (304) | (261) | 16,5 | (289) | 10,7 | (15) |
| Altres productes i càrregues | (126) | (146) | (13,7) | (123) | (15,8) | (3) |
| Altres ingressos i despeses d'explotació | (430) | (407) | 5,6 | (412) | 1,1 | (18) |

Despeses d'administració i amortització

L'evolució de les despeses d'administració i amortització recurrents (4.467 milions d'euros, +11,8%) reflecteixen principalment la incorporació de BPI (+10,8%).

Les despeses d'administració i amortització de **CaixaBank** es mantenen respecte al 2016, després del control de costos i la gestió de l'eficiència com a element estratègic clau.

La ràtio d'eficiència sense despeses extraordinàries se situa en el 54,3%.

| (Imports en milions d'euros) | Grup | | | CaixaBank | | BPI |
|--|----------------|----------------|-------------|----------------|------------|--------------|
| | 2017 | 2016 | Var. en% | 2017 | Var. en% | 2017 |
| Despeses d'administració | (4.040) | (3.624) | 11,5 | (3.644) | 0,6 | (396) |
| Amortitzacions | (427) | (371) | 15,3 | (391) | 5,6 | (36) |
| Despeses d'administració i amortització | (4.467) | (3.995) | 11,8 | (4.035) | 1,0 | (432) |
| Despeses extraordinàries (*) | (110) | (121) | (8,7) | (4) | (96,7) | (106) |

(*) El 2017 registre de 110 milions d'euros associats a BPI. El 2016 registre de 121 milions d'euros relacionats amb l'Acord Laboral de CaixaBank per a l'optimització de plantilla.

Pèrdues per deteriorament d'actius financers

Les dotacions per a insolvències se situen en 799 milions d'euros.

En l'evolució anual (+154,2%) incideix l'alliberament de 676 milions d'euros de provisions de la cartera creditícia durant el quart trimestre de 2016, després del desenvolupament de models interns consistents amb la Circular 4/2016. Aïllant aquest efecte l'evolució anual seria del -19,3%.



El cost del risc del Grup se situa en el 0,34%. A CaixaBank es redueix fins al 0,39% respecte al 0,46% de l'any anterior.

Altres dotacions a provisions

L'epígraf «Altres dotacions a provisions» inclou, principalment, l'estimació actual, de la cobertura necessària de contingències futures i el deteriorament d'altres actius i se situa en 912 milions d'euros.

El 2017 inclou, entre altres, el registre de 455 milions d'euros associats a prejubilacions i 154 milions de sanejament de l'exposició a Sareb.

El 2016 incloïa el registre de 160 milions d'euros associats a l'acord de prejubilacions i una provisió addicional de 110 milions d'euros associat a les clàusules sòl.

| (Imports en milions d'euros) | Grup | | | CaixaBank | | BPI |
|---|----------------|----------------|-------------|----------------|-------------|-----------|
| | 2017 | 2016 | Var. en% | 2017 | Var. en% | 2017 |
| Dotacions per a insolvències | (799) | (314) | 154,2 | (831) | 164,4 | 32 |
| Altres dotacions a provisions | (912) | (755) | 20,8 | (909) | 20,4 | (3) |
| Pèrdues per deteriorament d'actius financers i altres dotacions a provisions | (1.711) | (1.069) | 60,0 | (1.740) | 62,8 | 29 |

Guanys/Pèrdues en baixa d'actius i altres

L'epígraf «Guanys/pèrdues en baixa d'actius i d'altres» recull, essencialment, resultats d'operacions singulars formalitzades en l'exercici i resultats per vendes d'actius i sanejaments, principalment, de la cartera immobiliària.

En l'evolució interanual destaquen els aspectes singulars següents:

- Millora sostinguda dels resultats en la venda d'actius immobiliaris. El 2017 el marge sobre el valor comptable net se situa en el 20% (+14 punts percentuals respecte al mateix període de 2016).
- S'inclou el resultat de la combinació de negocis amb BPI el febrer de 2017 per 256 milions d'euros.
- El 2016 es va incloure l'impacte derivat de l'actualització dels models interns de càlcul de provisions i el resultat negatiu de l'amortització anticipada de l'emissió de bons bescanviables de Repsol.

Impostos sobre beneficis

En la despesa per impost de societats i amb relació als ingressos de participades i els resultats per operacions corporatives, s'aplica el principi tributari que evita la doble imposició. El 2017, impacte del registre del resultat de la combinació de negocis amb BPI.

El 2016 incloïa l'impacte derivat de les modificacions introduïdes per la reforma fiscal aprovada pel Reial decret llei 3/2016, de 2 de desembre, per -149 milions d'euros, que incorporava limitacions a la deducció de pèrdues en la transmissió de participacions.

Compte de pèrdues i guanys de CaixaBank individual

A continuació es presenta el compte de pèrdues i guanys de CaixaBank, SA y una breu explicació sobre la seva evolució.

| (Importes en millones de euros) | 2017 | 2016 | Variació en % |
|--|--------------|--------------|---------------|
| Ingressos per interessos | 4.297 | 4.583 | (6,2) |
| Despeses per interessos | (840) | (1.227) | (31,6) |
| Marge d'interessos | 3.457 | 3.355 | 3,0 |
| Ingressos per dividends | 999 | 1.061 | (5,9) |
| Comissions netes | 1.957 | 1.832 | 6,8 |
| Guanys/pèrdues per actius i passius financers i altres | 192 | 706 | (72,8) |
| Altres ingressos i despeses d'explotació | (318) | (307) | 3,5 |
| Marge brut | 6.287 | 6.648 | (5,4) |
| Despeses d'administració i amortitzacions recurrents | (3.788) | (3.753) | 0,9 |
| Despeses extraordinàries | (4) | (121) | |
| Marge d'explotació | 2.496 | 2.773 | (10,0) |
| Marge d'explotació sense despeses extraordinàries | 2.500 | 2.894 | (13,6) |
| Pèrdues per deteriori d'actius financers i altres provisions | (1.284) | (349) | 267,5 |
| Guanys/pèrdues en baixa d'actius i altres | 356 | (200) | (278,3) |
| Resultat abans d'impostos | 1.568 | 2.224 | (29,5) |
| Impostos sobre beneficis | (140) | (1.189) | |
| Resultat després d'impostos | 1.428 | 1.035 | 38,0 |

El resultat després d'impostos de CaixaBank del exercici 2017 puja a 1.428 milions d'euros, un +38 % respecte al del exercici 2016.

Per la explicació de l'evolució dels resultats de CaixaBank del exercici 2017 són aplicables els mateixos comentaris referits al respecte del Grup CaixaBank, si bé han de considerar-se els següents aspectes específics:

- En relació als ingressos per dividends, cal considerar la distribució de dividends extraordinaris per part d'algunes filials en els dos exercicis. L'evolució d'aquest epígraf reflecteix els menors dividends rebuts de Telefónica a 2017, 104 milions d'euros, davant els 185 milions d'euros en l'any anterior.
- Respecte a l'epígraf Guanys / Pèrdues per actius i passius financers i altres, la seva evolució està impactada, principalment, per la materialització en 2016 de plusvàlues d'actius de renda fixa classificades com a actius financers disponibles per a la venda.
- Altres ingressos i despeses d'explotació recull el 2017 l'ingrés derivat de l'acord amb Cecabank (+115 milions d'euros), així com la contribució al Fons Únic de Resolució i al Fons de Garantia de Dipòsits, entre d'altres.
- Les Pèrdues per deteriorament d'actius financers i altres provisions inclouen el 2016 l'alliberament de 687 milions d'euros per l'impacte, entre d'altres, de les millores metodològiques en els models interns de càlcul de cobertures de les pèrdues de risc de crèdit, d'acord a l'Annex a de la Circular 4/2016.
- El saldo de l'epígraf Guanys / Pèrdues en baixa d'actius i altres, inclou el deteriorament de la participació en BuildingCenter i la reversió del deteriorament de la participació a BPI sobre la base de l'actualització del valor raonable dels actius i passius de la companyia a el marc de la seva integració en el Grup CaixaBank. L'any 2016 incorporava el resultat per operacions corporatives, principalment el registre de la permuta amb Criteriacaixa.
- La despesa per Impost sobre Societats de 2016 inclou 665 milions d'euros l'impacte derivat de les modificacions introduïdes per la reforma fiscal del Reial decret llei 3/2016, que va incorporar limitacions a la deducció de pèrdues en la transmissió de participacions.



2.5. Resultats per negoci

A continuació es detallen les principals magnituds financeres i l'evolució dels resultats dels diferents negocis diferenciats en el Grup CaixaBank, d'acord amb la informació per segments descrita a la Nota 8 dels comptes anuals consolidats.

Negoci bancari i d'assegurances

A continuació es presenta l'evolució del compte de pèrdues i guanys d'aquest negoci i les principals magnituds financeres:

| (Imports en milions d'euros) | 2017 | 2016 | Variació en % |
|--|----------------|----------------|---------------|
| Marge d'interessos | 4.603 | 4.387 | 4,9 |
| Ingressos per dividends i resultats d'entitats valorades pel mètode de la participació | 191 | 159 | 21,1 |
| Comissions netes | 2.222 | 2.089 | 6,3 |
| Guanys/pèrdues per actius i passius financers i altres | 303 | 846 | (64,2) |
| Ingressos i despeses emparats per contractes d'assegurances o | 472 | 311 | 51,9 |
| Altres ingressos i despeses d'explotació | (80) | (156) | (49,2) |
| Marge brut | 7.711 | 7.636 | 1,0 |
| Despeses d'administració i amortització recurrents | (3.926) | (3.875) | 1,3 |
| Despeses extraordinàries | (4) | (121) | |
| Marge d'explotació | 3.781 | 3.640 | 3,9 |
| Marge d'explotació sense despeses extraordinàries | 3.785 | 3.761 | 0,6 |
| Pèrdues per deteriorament d'actius financers i d'altres | (1.606) | (769) | |
| Guanys/(Pèrdues) en baixa d'actius i altres | 154 | 21 | |
| Resultat abans d'impostos | 2.329 | 2.892 | (19,5) |
| Impostos sobre beneficis | (575) | (904) | (36,4) |
| Resultat després d'impostos | 1.754 | 1.988 | (11,9) |
| Resultat atribuït a interessos minoritaris i altres | 6 | 9 | (32,7) |
| Resultat atribuït al Grup | 1.748 | 1.979 | (11,8) |
| <i>Capital assignat</i> | <i>19.641</i> | <i>20.332</i> | <i>(3,4)</i> |
| <i>Actius totals</i> | <i>335.945</i> | <i>327.606</i> | <i>2,5</i> |
| <i>ROTE(*)</i> | <i>11,2%</i> | <i>10,8%</i> | <i>0,4</i> |
| <i>Ràtio d'eficiència sense despeses extraordinàries</i> | <i>50,9%</i> | <i>50,7%</i> | <i>0,2</i> |
| <i>Ràtio de morositat</i> | <i>5,5%</i> | <i>5,8%</i> | <i>(0,3)</i> |
| <i>Ràtio de cobertura de la morositat</i> | <i>47%</i> | <i>48%</i> | <i>(0,9)</i> |

(*) Exclou aspectes singulars nets d'impostos: En 2017 les jubilacions realitzades (-212 milions d'euros), el resultat de la combinació de negocis de BPI (+256 milions d'euros) i despeses extraordinàries. A més a es dedueix el cupó de la part de l'emissió del AT1 assignat a aquest negoci. En 2016 l'alliberament de provisions del quart trimestre de 2016 (+433 milions d'euros) i despeses extraordinàries.

- Resultat a 31 de desembre de 2017 de 1.748 milions d'euros (-11,8%).
- El marge brut assoleix els 7.711 milions d'euros (+1,0%), l'augment de la generació d'ingressos core permet compensar els resultats més baixos derivats d'actius i passius financers.
 - **Guanys/pèrdues per actius i passius financers i d'altres** (-64,2%) després de la materialització, el 2016, de més plusvàlues d'actius de renda fixa disponibles per a la venda i el resultat de 165 milions d'euros de l'operació de Visa Europe Ltd.
 - **Ingressos i despeses emparats per contractes d'assegurances o reassegurances** (472 milions d'euros, +51,9%) després de la intensa activitat comercial i la finalització, a finals de l'octubre de 2016, del contracte de reassegurança sobre una cartera de vida risc individual de VidaCaixa.
 - **Altres ingressos i despeses d'explotació** (-49,2%) inclou l'ingrés de l'acord assolit amb Cecabank (115 milions d'euros) i la despesa per l'impost estatal dels dipòsits, anteriorment registrat en Altres



dotacions (53 milions el 2017). Inclou en ambdós exercicis l'aportació al FGD i al FUR.

- Les despeses d'administració i amortització recurrents se situen en els 3.926 milions d'euros, un +1,3% respecte al 2016. Costos extraordinaris el 2016 per 121 milions d'euros associats a l'Acord Laboral.
- La ràtio d'eficiència sense costos extraordinaris es manté el 50,9% (davant el 50,7% el 2016).
- Les pèrdues per deteriorament d'actius financers assoleixen els -865 milions d'euros el 2017. El 2016 impacte de +618 milions d'euros pel desenvolupament de models interns durant el quart trimestre. Sense aquest efecte es mantenen estables (+0,3%).
- Altres dotacions a provisions inclouen dotacions per prejubilacions per 455 milions d'euros el 2017 davant 160 milions d'euros el 2016. Addicionalment, el 2016 s'inclouia, entre altres, cobertura de contingències relacionades amb clàusules sòl per un import de 110 milions d'euros.
- Guanys/pèrdues en baixa d'actius i d'altres inclou, entre altres, el resultat de la combinació de negocis de l'adquisició de BPI (256 milions d'euros), en derivar d'una operació corporativa.
- El ROTE del negoci se situa en l'11,2% aïllant els aspectes singulars.

Negoci immobiliari non-core

A continuació es presenta l'evolució del compte de pèrdues i guanys i les principals magnituds financeres d'aquest negoci:

| (Import en milions d'euros) | 2017 | 2016 | Variació en % |
|--|---------------|----------------|---------------|
| Marge d'interessos | (71) | (66) | 7,6 |
| Ingressos per dividends i resultats d'entitats valorades pel mètode de la participació | 32 | 18 | 75,5 |
| Comissions netes | 1 | 1 | 21,9 |
| Guanys/pèrdues per actius i passius financers i altres | 0 | 0 | |
| Ingressos i despeses emparats per contractes d'assegurances o | 0 | 0 | |
| Altres ingressos i despeses d'explotació | (332) | (251) | 32,5 |
| Marge brut | (370) | (298) | 24,2 |
| Despeses d'administració i amortització recurrents | (105) | (116) | (9,5) |
| Despeses extraordinàries | | | |
| Marge d'explotació | (475) | (414) | 14,7 |
| Pèrdues per deteriorament d'actius financers i altres provisions | (138) | (136) | |
| Guanys/(Pèrdues) en baixa d'actius i altres | 6 | (1.034) | |
| Resultat abans d'impostos | (607) | (1.584) | (61,7) |
| Impostos sobre beneficis | 194 | 459 | (57,6) |
| Resultat després d'impostos | (413) | (1.125) | (63,4) |
| Resultat atribuït a interessos minoritaris i altres | 0 | 0 | |
| Resultat atribuït al Grup | (413) | (1.125) | (63,4) |
| <i>Capital assignat</i> | <i>1.331</i> | <i>1.598</i> | <i>(16,7)</i> |
| <i>Actius totals</i> | <i>11.530</i> | <i>12.949</i> | <i>(11,0)</i> |
| <i>Ràtio de morositat</i> | <i>76,2%</i> | <i>80,0%</i> | <i>(3,8)</i> |
| <i>Ràtio de cobertura de la morositat</i> | <i>42%</i> | <i>41%</i> | <i>2,0</i> |

- Reducció dels resultats negatius generats pel negoci immobiliari *non-core* el 2017 fins als -413 milions d'euros (-1.125 milions d'euros el 2016).
- Les pèrdues per deterioraments d'actius financers es redueixen per una disminució del volum de crèdits nets després dels sanejaments ja efectuats, i l'impacte de recuperacions. Altres dotacions a provisions inclouen, el 2017, 154 milions de sanejament de l'exposició a Sareb.
- Guanys/pèrdues en baixa d'actius i d'altres (6 milions d'euros el 2017) inclou l'impacte de:
 - La millora en els resultats de vendes d'actius immobiliaris, que assoleixen els 248 milions d'euros (72 milions d'euros el 2016).



- Altres resultats immobiliaris inclouen, essencialment, dotacions derivades de les valoracions dels actius partint dels models interns del Grup i de l'actualització de paràmetres efectuada durant el quart trimestre de 2017. El mateix trimestre de l'any anterior, incloïa el registre de -656 milions d'euros després de l'aplicació de models interns.
- El crèdit a la clientela neta és de 1.154 milions d'euros, que suposa una caiguda del 39,5% a l'any.
- Els immobles adjudicats disponibles per a la venda se situen en 5.878 milions d'euros nets (-6%) i els immobles destinats al lloguer són de 3.030 milions d'euros nets.
- El balanç del negoci immobiliari *non-core* es mostra a continuació:

| (Imports en milions d'euros) | 2017 | 2016 | Variació anual % |
|--|---------------|---------------|------------------|
| ACTIU | 11.530 | 12.949 | (11,0) |
| Crèdit a la clientela net | 1.154 | 1.906 | (39,5) |
| Immobles adjudicats disponibles per a la venda | 5.878 | 6.256 | (6,0) |
| Cartera en lloguer | 3.030 | 3.078 | (1,6) |
| Altres actius | 1.468 | 1.709 | (14,1) |
| PASSIU | 11.530 | 12.949 | (11,0) |
| Dipòsits de clients i altres passius | 491 | 385 | 27,5 |
| Finançament intragrup | 9.708 | 10.966 | (11,5) |
| Capital assignat | 1.331 | 1.598 | (16,7) |

Negoci de participacions

A continuació es presenta l'evolució del compte de pèrdues i guanys i les principals magnituds financeres d'aquest negoci:

| (Imports en milions d'euros) | 2017 | 2016 | Variació en % |
|--|--------------|--------------|---------------|
| Marge d'interessos | (163) | (164) | (0,8) |
| Ingressos per dividends i resultats d'entitats valorades pel mètode de la participació | 318 | 651 | (51,2) |
| Comissions netes | 0 | 0 | |
| Guanys/pèrdues per actius i passius financers i altres | (44) | 2 | |
| Ingressos i despeses emparats per contractes d'assegurances o | 0 | 0 | |
| Altres ingressos i despeses d'explotació | 0 | 0 | |
| Marge brut | 111 | 489 | (77,3) |
| Despeses d'administració i amortització recurrents | (4) | (4) | 4,2 |
| Despeses extraordinàries | | | |
| Marge d'explotació | 107 | 485 | (77,9) |
| Pèrdues per deteriorament d'actius financers i altres provisions | 4 | (164) | |
| Guanys/(Pèrdues) en baixa d'actius i altres | 5 | (91) | |
| Resultat abans d'impostos | 116 | 230 | (49,3) |
| Impostos sobre beneficis | 57 | (37) | |
| Resultat després d'impostos | 173 | 193 | (9,9) |
| Resultat atribuït a interessos minoritaris i altres | 0 | 0 | |
| Resultat atribuït al Grup | 173 | 193 | (9,9) |
| <i>Capital assignat</i> | <i>1.012</i> | <i>1.470</i> | <i>(31,2)</i> |
| <i>Actius totals</i> | <i>6.167</i> | <i>7.372</i> | <i>(16,3)</i> |
| <i>ROTE (*)</i> | <i>14,8%</i> | <i>15,7%</i> | <i>(0,9)</i> |

(*) El ROTE de 2016 exclou l'impacte derivat de les modificacions introduïdes per la reforma fiscal aprovada pel RDL 3/2016, de 2 de desembre.



- El 2017 presenta un resultat de 173 milions d'euros (-9,9%).
- El marge d'interessos recull el cost de finançament del negoci i se situa en -163 milions d'euros.
- Els ingressos per dividends inclouen l'efecte del dividend menor de Telefónica.
- Els resultats d'entitats valorades pel mètode de la participació estan impactats per les sortides de perímetre i per la pèrdua atribuïda de 97 milions d'euros després de la venda del 2% de BFA.
- Adicionalment l'evolució interanual està impactada per aspectes singulars el 2016 associats a:
 - Sanejament extraordinari de participacions no cotitzades a Altres dotacions a provisions.
 - Resultat negatiu de l'amortització anticipada de l'emissió de bons bescanviables de Repsol (resultat de l'entrega d'accions i cancel·lació del derivat implícit de l'instrument, registrat en patrimoni en tractar-se d'una cobertura de fluxos d'efectiu).

BPI

A continuació es presenta el compte de pèrdues i guanys i les principals magnituds financeres d'aquest negoci:

| (Imports en milions d'euros) | 2017 |
|--|------------|
| Marge d'interessos | 377 |
| Ingressos per dividends i resultats d'entitats valorades pel mètode de la participació | 112 |
| Comissions netes | 276 |
| Guanys/pèrdues per actius i passius financers i altres | 23 |
| Ingressos i despeses emparats per contractes d'assegurances o reassegurances | 0 |
| Altres ingressos i despeses d'explotació | (18) |
| Marge brut | 770 |
| Despeses d'administració i amortització recurrents | (432) |
| Despeses extraordinàries | (106) |
| Marge d'explotació | 232 |
| Marge d'explotació sense despeses extraordinàries | 338 |
| Pèrdues per deteriorament d'actius financers i altres provisions | 29 |
| Guanys/(Pèrdues) en baixa d'actius i altres | (1) |
| Resultat abans d'impostos | 260 |
| Impostos sobre beneficis | (54) |
| Resultat després d'impostos | 206 |
| Resultat atribuït a interessos minoritaris i altres | 30 |
| Resultat atribuït al Grup | 176 |
| <i>Capital assignat</i> | 2.220 |
| <i>Actius totals</i> | 29.544 |
| <i>Ràtio de morositat</i> | 5,1% |
| <i>Ràtio de cobertura de la morositat</i> | 87,0% |

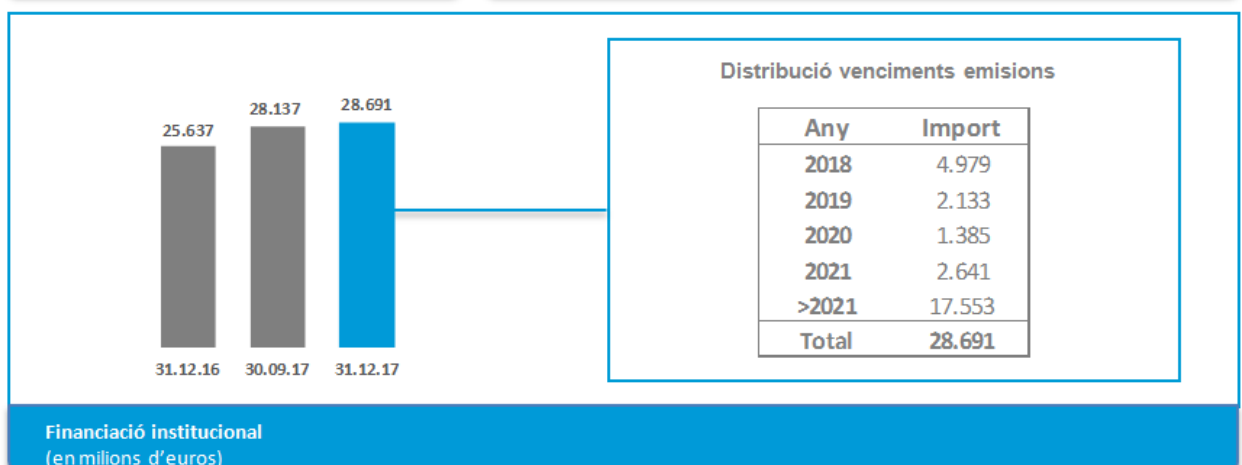
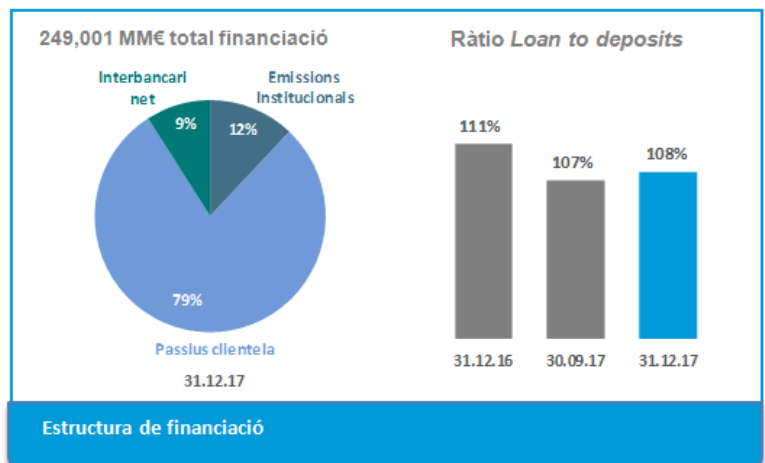
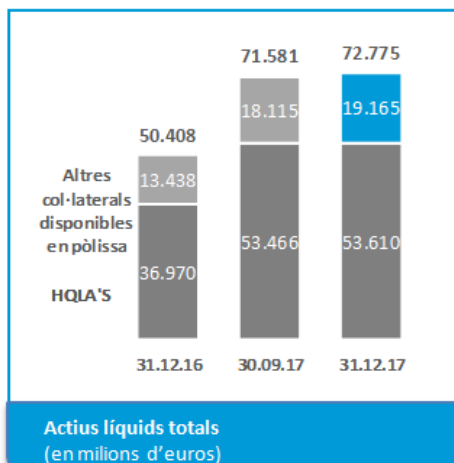
- La contribució a resultats del negoci de BPI, des de la integració el febrer de 2017, és de 176 milions d'euros.
- Els resultats d'entitats valorades pel mètode de la participació recullen, entre altres, l'atribució de les participacions de BFA i BCI.
- El resultat incorporat pel mètode de la participació del BFA inclou impactes per un import de -119 milions d'euros, dels quals -76 milions d'euros corresponen a l'impacte estimat d'aplicar (d'acord amb la NIC 29) els efectes inflacionaris d'Angola als estats financers del BFA.
- Les despeses extraordinàries recullen costos de reestructuració.



Per a la correcta interpretació dels criteris de presentació dels resultats de BPI a CaixaBank, cal tenir en compte els aspectes següents:

- Les xifres reportades per Banco BPI corresponents al 2017 difereixen de les aportades als estats financers i al segment de negoci en el Grup CaixaBank, com a conseqüència de la posada a valor raonable dels seus actius i passius generats en la combinació de negocis, així com per l'atribució de resultats a minoritaris.
- Addicionalment, el 2017, els resultats de BPI han estat registrats en el Grup CaixaBank pel mètode de la participació, en el negoci de participacions, el gener de 2017 i per integració global, en aquest negoci, la resta del període.
- El resultat publicat per BPI incorpora l'impacte singular de la venda del 2% el gener de 2017 de la participació en BFA, registrat per l'import atribuït al Grup CaixaBank en el negoci de participacions, tal com s'ha dit.
- Així mateix, al final del quart trimestre de 2017 s'ha materialitzat la venda de BPI Vida e Pensoes, Companhia de Seguros, SA a VidaCaixa de Seguros y Reaseguros. Aquesta operació ha tingut impacte en el balanç i en el compte de resultats reportats per Banco BPI, per la plusvàlua de la venda. En l'àmbit de la informació per segments de negoci reportada per CaixaBank, el segment BPI no recull aquest resultat de la venda en eliminar-se en el consolidat.

2.6. Liquiditat i estructura de finançament



- Els actius líquids totals se situen en 72.775 milions d'euros a 31 de desembre de 2017. La incorporació de BPI (8.891 milions d'euros), així com l'evolució del *gap* comercial i emissions efectuades que superen els venciments de l'any, incideixen en la seva evolució.
- El *Liquidity Coverage Ratio* del Grup (LCR) a 31 de desembre de 2017, és del 202%, molt per damunt del *mínim* requerit el 100% a partir de l'1 de gener de 2018.



- El saldo disposat de la pòlissa del BCE a 31 de desembre de 2017 és de 28.820 milions d'euros, dels quals 637 milions d'euros corresponen a finançament TLTRO I i 28.183 milions d'euros a finançament TLTRO II (2.001 milions d'euros derivats després de l'adquisició de BPI).
- Finançament institucional per 28.691 milions d'euros, l'evolució del qual el 2017 destaca per l'èxit de l'accés als mercats amb diferents instruments de deute:
 - Emissió de cèdules hipotecàries per 1.500 milions d'euros a deu anys, amb una demanda superior als 2.400 milions. Cupó de l'1,25% i cost de l'emissió de 60 punts bàsics sobre el *midswap*.
 - Emissió de deute subordinat per 1.000 milions d'euros a deu anys i amb opció d'amortització a partir del cinquè any, amb una demanda superior als 2.000 milions d'euros, meritant un tipus d'interès del 3,5% anual. A partir del cinquè any les obligacions meritaren un interès fix anual igual al tipus *swap* a 5 anys més un marge del 3,35%.
 - Emissió de deute sènior per 1.000 milions d'euros a set anys amb un cupó de l'1,125%, amb una demanda superior als 3.500 milions d'euros.
 - Emissió inaugural d'*Additional Tier 1* per un import de 1.000 milions d'euros amb venciment perpetu i opció d'amortització anticipada a partir del setè any. La seva remuneració està subjecta a certes condicions i és, a més, discrecional, fixant-se en un 6,75% anual per als primers set anys. A partir de llavors, es revisarà aplicant un marge de 649,8 punts bàsics sobre el tipus *swap* a 5 anys aplicable, sent el pagament de la remuneració, si escau, per trimestres vençuts. L'emissió va ser dirigida exclusivament a inversors professionals i va assolir una demanda superior als 3.500 milions d'euros.
 - Col·locació privada de deute subordinat (*Tier 2*) per 150 milions d'euros amb un venciment de 25 anys i amortitzable a partir de l'any vint amb una rendibilitat del 4%.
 - Emissió de deute subordinat per 1.000 milions d'euros a onze anys i amb opció d'amortització a partir del sisè any, amb una demanda superior a 2.800 milions d'euros, meritant un tipus d'interès del 2,75% anual. A partir del sisè any les obligacions meritaren un interès fix anual igual al tipus *midswap* a 5 anys aplicable més un marge del 2,35%.
 - Col·locació privada de cèdules hipotecàries per 375 milions d'euros a quinze anys, meritant un tipus d'interès fix de l'1,625%, equivalent a *midswap* + 0,33%.
 - Primera emissió de deute *senior non preferred* per 1.250 milions d'euros a cinc anys amb un cupó d'1,125% (*midswap* + 0,95%). L'emissió ha tingut una demanda pròxima als 3.500 milions d'euros.
 - Emissió de cèdules hipotecàries subscrietes pel BEI en divisa dòlar per un import de 600 milions d'euros amb venciment a vuit anys, que meriten un tipus d'interès variable (LIBOR 6 mesos + 0,59%).
 - Addicionalment, venciments el 2017 per 5.379 milions d'euros.
- D'altra banda, emissió de deute subordinat de BPI per 300 milions d'euros durant el primer trimestre de 2017, íntegrament subscrit per CaixaBank (sense impacte a nivell consolidat).
- La capacitat d'emissió no utilitzada de cèdules hipotecàries i territorials de CaixaBank, SA és de 3.160 milions d'euros a tancament del 2017.

Informació sobre col·lateralització de cèdules hipotecàries

(Milions d'euros)

| | | 31-12-2017 | 31-12-2016 |
|--|---------|--------------|--------------|
| Cèdules hipotecàries emeses | a | 51.690 | 47.074 |
| Cartera de préstecs i crèdits (col·lateral per a cèdules hipotecàries) | b | 93.245 | 102.150 |
| Col·lateralització | b/a | 180% | 217% |
| Sobrecol·lateralització | b/a - 1 | 80% | 117% |
| Capacitat d'emissió de cèdules hipotecàries(*) | | 2.805 | 4.000 |

(*) Addicionalment es disposa d'una capacitat d'emissió de cèdules territorials el 2017 i el 2016 per 355 i 1.494 milions d'euros, respectivament.



Ràtio Loan to Deposits

(Milions d'euros)

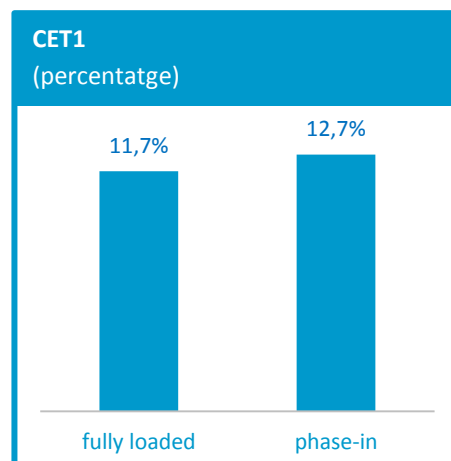
| | 31-12-2017 | 31-12-2016 |
|---|-----------------|-----------------|
| Crèdit a la clientela | 211.769 | 194.811 |
| Crèdit a la clientela de gestió brut | 223.951 | 204.857 |
| Fons per a insolvències | (6.832) | (6.684) |
| Crèdit de mediació(*) | (5.350) | (3.362) |
| Recursos de l'activitat de clients | 196.611 | 175.655 |
| Estalvi a la vista | 158.772 | 132.691 |
| Estalvi a termini | 35.793 | 39.624 |
| Passius subordinats <i>retail</i> | 2.046 | 3.340 |
| Loan to deposits | 107,7% | 110,9% |
| Gap comercial | (15.158) | (19.156) |

(*) Crèdits finançats amb recursos rebuts d'organismes públics (Institut Oficial de Crèdit i Banc Europeu d'Inversions).

2.7. Gestió del capital

Un dels objectius de CaixaBank és el manteniment d'una confortable adequació de capital al perfil de risc assumit, per tal d'enfortir la seva posició com una de les entitats més sòlides en el mercat bancari europeu.

Amb aquesta finalitat, el Consell d'Administració determina la política de risc i de capital del Grup. Per la seva banda, el Comitè de Direcció duu a terme la seva gestió al més alt nivell, d'acord amb les estratègies establertes pel Consell. La Direcció Executiva d'Intervenció, Control de Gestió i Capital és l'encarregada del seguiment i control dels recursos propis de l'Entitat. La gestió de capital té com a objectiu assegurar, en tot moment, el compliment dels requisits regulatoris, així com dels objectius interns de capital de l'Entitat.



La ràtio **Common Equity Tier 1 (CET1) fully loaded del Grup CaixaBank es manté l'11,7%** a 31 de desembre de 2017, en línia amb el rang fixat en el Pla Estratègic, de l'11%-12%. Excloent l'impacte de la integració del banc portuguès BPI, l'evolució anual de la ràtio ha estat de +60 punts bàsics a causa de la generació de capital (resultat retingut net de la variació d'actius ponderats per risc de crèdit) i -26 punts bàsics per l'evolució del mercat i altres factors. Els actius ponderats per risc (APR) *fully loaded* assoleixen els 148.695 milions d'euros a tancament del desembre de 2017.

La ràtio *Tier 1 fully loaded* se situa en el 12,3%. Aquesta ràtio es va veure reforçada el juny per l'emissió de 1.000 milions d'instruments de *Tier 1* addicional (AT1).

El Capital Total, en termes *fully loaded*, se situa en el 15,7%, per damunt de l'objectiu fixat en el Pla Estratègic del 14,5%. Durant l'any, la ràtio s'ha reforçat amb l'emissió de 1.000 milions d'AT1 esmentada anteriorment i per diverses emissions de deute subordinat, per un import de 2.150 milions, entre el febrer i el juliol. Aquesta ràtio inclou també l'amortització de l'emissió de 1.302 milions de deute subordinat que es va fer a l'agost.

L'entrada en vigor de l'IFRS9 tindrà un impacte de -15 punts bàsics en la ràtio CET1 *fully loaded* (desglossat en -38 punts bàsics per l'efecte en reserves i +23 punts bàsics per altres impactes en capital, principalment, per l'alliberament de deduccions per dèficit de provisions respecte a pèrdues esperades en la cartera IRB). Les ràtios *fully loaded* se situaran en l'11,5% el CET1, en el 12,2% el *Tier 1* i en 15,6% el Capital Total. CaixaBank no té la intenció d'acollir-se al període transitori voluntari recollit en la normativa a l'efecte de l'impacte en capital.



El nivell de palanquejament (*leverage ratio*) *fully loaded* se situa en el 5,3%. Segons els criteris d'aplicació progressiva vigents el 2017, els nivells de solvència i palanquejament regulatoris se situen en: **12,7% el CET1, 12,8% el Tier 1, 16,1% el Capital Total i 5,5% el leverage ratio.**

Segons els criteris d'aplicació progressiva vigents per a l'any 2018, els nivells de solvència i palanquejament regulatoris del desembre se situarien en: **11,8% el CET1, 12,5% el Tier 1, 15,9% el Capital Total i 5,5% el leverage ratio.** Addicionalment, incloent-hi l'impacte de la primera aplicació de la normativa IFRS 9, aquestes ràtios serien: 11,7% en CET1, 12,4% en Tier 1 i 15,8% en Capital Total.

Així mateix, **CaixaBank** també està subjecta a requeriments mínims de capital en base individual. La ràtio CET1 regulatòria de CaixaBank en aquest perímetre assoleix el 13,6%, amb uns APR de 138.758 milions d'euros.

Tenint en compte la **solvència del perímetre consolidat de CaixaBank, excloent-ne BPI, el CET1 regulatori se situaria en 12,7%** (11,6% en *fully loaded*), mentre que **la ràtio CET1 regulatòria de BPI assoleix el 13,2%** (12,3% en *fully loaded*).

En data 13 de desembre de 2017 CaixaBank, SA va rebre del Banc Central Europeu (BCE) la decisió respecte als requisits mínims prudencials de capital, una vegada coneguts els resultats del Procés de Revisió i Avaluació Supervisora (PRES). Addicionalment, CaixaBank va rebre la decisió del Banc d'Espanya sobre el coixí de capital exigible com a Altra Entitat d'Importància Sistèmica (AEIS).

Aquestes decisions es mantenen invariables respecte a l'any anterior en termes *fully loaded* i suposen que el Grup CaixaBank hagi de mantenir el 2018 una ràtio *Common Equity Tier 1* (CET1) *phase-in* del 8,063%, que inclou: el mínim regulatori de Pilar 1 (4,5%); el requeriment de Pilar 2 del BCE (1,5%); el coixí de conservació de capital (1,875%); i el coixí AEIS (0,187%). A efectes *fully loaded*, el nivell mínim de CET1 se situaria, per tant, en el 8,75%. Anàlogament, partint dels requeriments mínims de Pilar 1 aplicables al Tier 1 (6%) i al Capital Total (8%), les exigències assolirien el 9,563% *phase-in*/10,25% *fully loaded* per al Tier 1 i 11,563% *phase-in*/12,25% *fully loaded* per al Capital Total.

Els nivells actuals de solvència del Grup CaixaBank constaten que els requeriments aplicables no implicarien cap limitació automàtica de les esmentades a la normativa de solvència sobre les distribucions de dividends, de retribució variable i d'interessos als titulars de valors de capital de nivell 1 addicional (hi ha un marge de 393 punts bàsics, és a dir, 5.856 milions d'euros, fins al *trigger MDA*, o nivell d'activació de l'import màxim distribuïble, regulatori del Grup).

Per a més informació relativa a solvència, vegeu la Nota 4 de la memòria anual consolidada, així com l'Informe amb Rellevància Prudencial (IRP).

Evolució i principals indicadors de solvència

| (Milions d'euros) | Regulatori | |
|---|----------------|----------------|
| | 31-12-2017 | 31-12-2016 |
| Instruments CET1 | 23.927 | 22.923 |
| Deduccions | (4.961) | (5.134) |
| CET1 | 18.966 | 17.789 |
| Instruments <i>Tier 1</i> adicional | 999 | |
| Deduccions | (891) | |
| Recursos propis bàsics (<i>Tier 1</i>) | 19.074 | 17.789 |
| Instruments <i>Tier 2</i> | 5.023 | 4.088 |
| Deduccions | (50) | (85) |
| Recursos propis complementaris (<i>Tier 2</i>) | 4.973 | 4.003 |
| Recursos propis computables (capital total) | 24.047 | 21.792 |
| Actius ponderats per risc | 148.940 | 134.864 |
| <i>Ràtio CET1</i> | 12,7% | 13,2% |
| <i>Ràtio Tier 1</i> | 12,8% | 13,2% |
| <i>Ràtio Capital Total</i> | 16,1% | 16,2% |
| Buffer MDA (1) | 5.856 | 5.243 |
| <i>Ràtio Capital Total + Senior Non-Preferred</i> | 17,2% | |
| Leverage ratio | 5,5% | 5,7% |
| <i>Ràtio CET1 individual</i> | 13,6% | 12,6% |
| <i>Ràtio Tier 1 Individual</i> | 14,1% | 12,6% |
| <i>Ràtio Capital Total Individual</i> | 17,4% | 15,5% |
| <i>Actius ponderats per risc Individual</i> | 138.758 | 137.093 |
| <i>Resultat individual</i> | 1.428 | 1.035 |
| ADI (2) | 2.235 | 1.336 |
| Buffer MDA Individual (1) | 9.380 | 7.571 |
| <i>Leverage ratio Individual</i> | 6,1% | 5,6% |

(1) El Buffer MDA que és aplicable és l'inferior entre l'individual i el consolidat.

(2) No inclou la prima d'emissió ni potencial dividend complementari amb càrrec a 2017.

2.8. Riscos i incerteses

La gestió adequada del risc és essencial per al negoci de qualsevol entitat de crèdit i, en especial, per a les que, com CaixaBank, desenvolupen la seva activitat principalment en el segment detallista.

L'entorn de 2017 ha representat tot un repte en el sector, que ha hagut d'afrontar nous escenaris en un context regulatori cada vegada més exigent i en constant canvi. Amb aquests condicionants, els resultats i la qualitat creditícia del grup han millorat.

Segons l'últim informe d'avaluació de riscos del sistema bancari europeu de l'EBA, durant l'exercici 2017 el sector bancari ha mostrat més capacitat de recuperació gràcies a un entorn macroeconòmic i financer més favorable i, en general, s'observen millores en les posicions tant de capital, rendibilitat, com la qualitat dels actius a la UE.

L'estoc de la cartera d'actius morosos continua sent una de les principals preocupacions regulatòries, així com els escassos nivells de rendibilitat persistent, condicionats a l'entorn de baixos tipus d'interès, que semblen condicionar la sostenibilitat del model de negoci bancari en un entorn cada vegada més competitiu.

El sector bancari tant en l'àmbit nacional, com a internacional ha estat exposat a escenaris extrems, en especial geopolítics, que han representat una font de generació d'incertesa i han posat a prova la confiança i la capacitat de resposta del sector.



Segons l'EBA, la banca europea submergida en un entorn cada vegada més competitiu, com a conseqüència de la innovació tecnològica financera i a l'accés de nous participants en la indústria, ha demostrat durant el darrer exercici haver iniciat un procés d'adaptació del seu model de negoci per garantir una rendibilitat sostenible. Aquest desenvolupament, no ha tingut com a únic objectiu la generació de marge, sinó que ha estat imprescindible per millorar la seva capacitat de reacció davant les amenaces de seguretat especialment destacables durant el 2017.

Durant el 2017 s'ha mantingut la prolificitat legislativa dels darrers anys. Cal destacar la culminació del procés de negociació de Basilea III que persegueix l'objectiu doble de reduir la variabilitat en el càlcul dels Actius Ponderats per Risc entre entitats bancàries i millorar la seva comparabilitat.

Així mateix, s'han publicat guies definitives sobre altres temes que destaquen per la seva rellevància en l'agenda regulatòria en els darrers exercicis, com són les qüestions de govern intern dels bancs, l'organització de les funcions de control intern i la funció de riscos.

A nivell espanyol, cal destacar l'aprovació per part del Banc d'Espanya de la Circular 4/2017 a entitats de crèdit, sobre normes d'informació financera pública i reservada, i models d'estats financers: norma en la qual s'adapta el règim comptable de les entitats de crèdit espanyoles als estàndards comptables IFRS 9 (Instruments Financers) adoptat a la UE el 2016, i que serà aplicable als efectes de formular els comptes anuals en els exercicis comptables que comencin a partir de l'1 de gener de 2018.

En aquest entorn, el Consell d'Administració i l'equip directiu del Grup han mantingut el seu focus continu en el govern, la gestió i el control de riscos de l'activitat bancària i asseguradora recurrent. En l'àmbit de la gestió de riscos cal destacar de l'exercici 2017:

- Esforç continuat i transversal d'especialistes per a l'anàlisi dels múltiples canvis normatius i propostes regulatòries, assegurant un adequat estudi d'impacte i disseny de plans de treball per a la seva correcta implementació.
- Presa de decisions estratègiques d'elevat impacte en l'organització com són la integració de BPI en el perímetre de consolidació del Grup CaixaBank i la desconsolidació de Criteriacaixa.
- Aposta per la innovació tecnològica i el desenvolupament en R+D+I reflectida tant en termes de seguretat informàtica i prevenció de riscos tecnològic, com proporcionant noves solucions de comerç. Cal destacar la creació, juntament amb les empreses Globals Payments Inc., Samsung, Visa i Arval (Grup BNP Paribas), del primer *hub* d'innovació en comerç i mitjans de pagament d'Espanya, el Payment Innovation Hub, que permetrà impulsar de manera conjunta projectes de R+D+I amb l'objectiu de donar resposta als nous patrons de consum.
- El Grup CaixaBank ha emprès nombroses operacions corporatives destacant la presa de control de Banco BPI el febrer i l'adquisició de les empreses d'assegurances de vida, plans de pensions i fons d'inversió de Banco BPI a finals d'any. L'operació inclou també l'adquisició del negoci de corretatge, *research* i *corporate finance* de la filial de BPI, Banco Português de Investimento, SA. També destaquen les operacions efectuades en el mercat primari de deute i participacions preferents amb notable acceptació.

Per a més informació, en la Nota 3 dels comptes anuals adjunts es detalla la Gestió del Risc i el Model de Control Intern de Grup CaixaBank.

2.9. Informació bàsica de l'acció

Estructura accionarial de CaixaBank

A 31 de desembre de 2017, CaixaBank mantenia un capital social de 5.981.438.031 accions, el valor nominal del qual era d'un euro per acció. Criteriacaixa és accionista significatiu de CaixaBank, la seva participació era del 40% del capital social.

L'evolució del capital social de CaixaBank en aquest exercici es descriu en la Nota 25 de la memòria.



El *free-float* o capital circulant de la societat (entès com el percentatge de capital social que no està a mans de l'accionista significatiu i dels membres del consell d'administració) era del 54,8%. Aquest percentatge es dividia entre més de 605.000 accionistes.

En aquest sentit, CaixaBank no ha estat informada de l'existència de pactes parasocials entre els accionistes per a l'exercici concertat dels drets de vot o que limitin la lliure transmissió de les seves accions, excepte pel pacte detallat a l'apartat A.6 de l'Informe Anual de Govern Corporatiu adjunt.

Els accionistes detallistes (incloent-hi els empleats) mantenien, a 31 de desembre de 2017, al voltant del 30,3% del *free-float* (16,6% del capital social), mentre que el restant 69,7% estava a mans d'inversors institucionals.

En la taula següent s'hi inclou la distribució geogràfica del *free-float* institucional:

| Amèrica | Gran Bretanya i Irlanda | Espanya | Resta d'Europa | Resta del món |
|---------|-------------------------|---------|----------------|---------------|
| 38% | 25% | 5% | 23% | 9% |

Adquisició i alienació d'accions pròpies

La informació sobre l'adquisició i alienació d'accions pròpies durant l'exercici s'inclou en la Nota 25 de la memòria.

Política de remuneració a l'accionista i evolució de l'acció

Remuneració a l'accionista (vegeu Nota 6)

La remuneració a l'accionista segueix sent una de les prioritats de CaixaBank i, segons el que estableix el Pla Estratègic 2015-2018, l'entitat manté, des del 2015, el compromís de destinar almenys el 50% del seu benefici net a la remuneració en efectiu.

El 23 de febrer de 2017, el Consell d'Administració de CaixaBank va aprovar la política de dividends, segons la qual la remuneració corresponent a l'exercici 2017 es farà mitjançant el pagament de dos dividends en efectiu, amb periodicitat semestral. El novembre de 2017 es va abonar el primer dividend de 7 cèntims d'euro per acció i el segon està previst al voltant de l'abril de 2018

Evolució de l'acció de CaixaBank

L'any 2017 ha tancat amb guanys importants a les grans places europees, gràcies a la bona evolució econòmica –la zona euro ha consolidat clarament la seva recuperació mentre que l'economia espanyola ha tancat el seu tercer any consecutiu amb creixement superior al 3,0%– i la millora dels beneficis empresarials.

Concretament, respecte al tancament de 2016, l'IBEX 35 es va revalorar un 7,4% i l'Eurostoxx50 un 6,5%. Aquests registres anuals podrien haver estat fins i tot superiors si el fort impuls alcista de principis d'any no hagués estat interromput per l'aparició de diferents focus d'incertesa, principalment d'índole política, a la part final de l'exercici. Així, durant el quart trimestre, l'IBEX 35 va retrocedir un 3,3%, una mica més que l'Eurostoxx50, que també va cedir un 2,5% respecte al tancament del setembre. Entre els factors que han entorpit l'avenç de les borses europees, cal citar les dificultats per formar govern d'Alemanya, la incertesa al voltant de les negociacions del Brexit i, en el particular del selectiu espanyol, la situació política a Catalunya.

D'altra banda, els principals índexs dels EUA han mostrat un sòlid camí alcista durant tot l'exercici, i han estat capaços de seguir batent màxims també en el tram final, en bona mesura per l'impuls de la reforma fiscal de Trump i la confiança amb la qual la Reserva Federal –que el 2017 va pujar els tipus d'interès tres vegades– aconseguirà normalitzar la política monetària de manera gradual.

En el particular del selectiu bancari europeu, va tancar l'exercici amb un avenç anual del 10.9%, en línia amb l'evolució de la mitjana d'entitats financeres espanyoles que va guanyar un 10.4% durant el mateix període, malgrat mantenir-se en un entorn de baixos tipus d'interès, que romandran a curt termini en els nivells actuals



segons va declarar el BCE en mantenir-se la inflació encara allunyada de l'objectiu. Pel que fa al sector bancari espanyol, mereixen especial menció les tres operacions societàries del juny: la resolució del Banco Popular i la seva posterior adquisició per part del Banco Santander, la fusió per absorció de Bankia i BMN i la sortida a borsa d'Unicaja.

L'evolució de la cotització de CaixaBank el 2017 ha batut el sector, acumulant un avenç del 23,9% l'any i tancant a 31 de desembre de 2017 en 3,889 euros per acció. El volum de negociació de CaixaBank en euros també va augmentar el 2017, un 43% més que el 2016.

Amb vista a 2018, s'espera que l'economia mundial mantingui el dinamisme encara que persisteixen certs riscos de naturalesa macrofinancera (sostenibilitat de les elevades cotitzacions de la borsa dels EUA i els desequilibris financers a la Xina) i geopolítica (recrudescència de la guerra freda al Pròxim Orient, tensions amb Corea del Nord i renegociacions del NAFTA).

Principals indicadors de l'acció de CaixaBank

| | |
|---|--------------|
| Capitalització borsària (milions d'euros) | 23.248 |
| Nombre d'accions en circulació (1) | 5.977.872 |
| Cotització (euros/acció) | |
| Cotització a inici de l'exercici (31-12-2016) (2) | 3,140 |
| Cotització a tancament de l'exercici (31-12-2017) (2) | 3,889 |
| Cotització màxima (2) | 4,500 |
| Cotització mínima (2) | 3,190 |
| Volum de negociació (títols, excloent-ne operacions especials en milers) | |
| Volum diari màxim | 53.300 |
| Volum diari mínim | 3.354 |
| Volum diari mitjà | 16.133 |
| Ràtios borsàries | |
| Benefici atribuït al Grup (MM€) (12 mesos) (3) | 1.658 |
| Nombre mitjà d'accions en circulació (1) | 5.977.738 |
| Benefici net atribuït per acció (BPA) (€/acció) | 0,28 |
| Patrimoni net excloent minoritaris (MM€) | 24.249 |
| Nombre d'accions en circulació a 31.12.17 (1) | 5.977.872 |
| Valor teòric comptable per acció (€/acció) | 4,06 |
| Patrimoni net excloent minoritaris tangible (MM€) | 20.009 |
| Nombre d'accions en circulació a 31.12.17 (1) | 5.977.872 |
| Valor teòric comptable tangible per acció (€/acció) | 3,35 |
| PER (Preu/Benefici; vegades) | 14,02 |
| P/VC tangible (valor cotització s/valor comptable tangible) | 1,16 |
| Rendibilitat per dividend (4) | 3,34% |

(1) Nombre d'accions excloent-ne autocartera.

(2) Cotització a tancament de sessió.

(3) Resultat ajustat per l'import del cupó de l'*Additional Tier1*, després d'impostos, registrat en fons propis.

(4) Es calcula dividint la remuneració dels últims dotze mesos (0,13 euros/acció) entre el preu de l'acció al tancament del període.

Cobertura del valor

A finals de 2017, 30 companyies d'anàlisi financera nacionals i internacionals fan cobertura sobre l'acció de CaixaBank, publicant preu objectiu i recomanació en els últims sis mesos.



Les recomanacions de «comprar» o «mantenir» suposen un 80% del total. El preu objectiu mitjà dels analistes s'ha situat el desembre de 2017 en 4,34 euros per acció ¹. Els analistes destaquen positivament el lideratge de CaixaBank en banca detallista a Espanya, així com la fortalesa de la franquícia i la solidesa del balanç.

La visió dels analistes permet als accionistes de CaixaBank disposar d'una font externa i independent que els ajuda a entendre l'opinió del mercat sobre el valor i a obtenir una millor visualització de quines poden ser les tendències i el potencial recorregut de l'acció.

2.10. Informació sobre qualificacions creditícies - Ratings

En la data d'aquest Informe de gestió, CaixaBank té assignades les qualificacions creditícies següents:

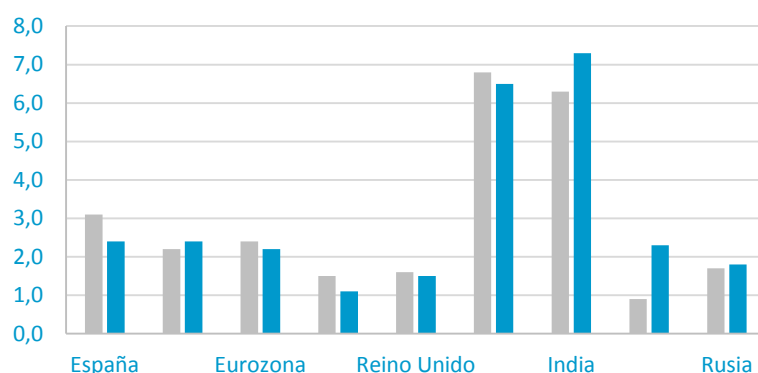
| | Llarg termini | Curt termini | Perspectiva | Data d'avaluació | Rating cèdules hipotecàries |
|---|---------------|--------------|-------------|------------------|-----------------------------|
| Standard & Poor's Credit Market Services Europe Limited | BBB | A-2 | Positiva | 06-10-17 | A+ |
| Fitch Ratings España, SAU | BBB | F2 | Positiva | 07-04-17 | |
| Moody's Investor Services España, SA | Baa2 | P-2 | Estable | 10-05-17 | Aa2 |
| DBRS Ratings Limited | A (low) | R-1 (low) | Estable | 14-07-17 | AA (high) |

2.11. Perspectives 2018 i evolució previsible del Grup CaixaBank

Perspectives per a l'exercici 2018

La millora de la confiança estableix les bases perquè el bon acompliment demostrat per l'economia global el 2017 tingui continuïtat el 2018, amb un avenç del 3,8% segons les previsions de CaixaBank Research. L'escenari encara comptarà amb unes condicions financeres relativament acomodaticies (la normalització de la Fed, amb tres pujades previstes, seguirà sent gradual) i un preu del petroli estable en cotes lleugerament per damunt dels 60 dòlars per barril (sustentat per l'acord de l'OPEP de retallar la producció de cru fins a finals de 2018). Tanmateix, 2018 tampoc no estarà exempt de riscos. Entre els de naturalesa macrofinancera, cal destacar que les elevades valoracions dels actius financers es recolzen, en part, en un escenari de pujades de la Fed molt conservador que, de patir reajustaments bruscos a l'alça, podria donar lloc a turbulències, especialment en la borsa dels EUA.

Principals economies: PIB (variació anual: %)



Nota: * Any fiscal
Font: CaixaBank Research

Efectivament, els EUA afronten 2018 amb l'expectativa de mantenir un creixement lleugerament superior al 2% i el mercat laboral, pràcticament en plena ocupació, és propens a generar pressions inflacionistes, cosa que podria forçar la Fed a accelerar el ritme de pujades de tipus. També podria pressionar la Fed l'impacte positiu sobre el creixement i la inflació de la reforma impositiva de l'administració Trump. Finalment, no s'han de menysprear els desequilibris financers de la Xina i la

¹ Tenint en consideració el preu objectiu i la recomanació publicats a informes d'analistes amb antiguitat inferior a 6 mesos.



proliferació de riscos de caràcter geopolític i comercial (recrudescència de la guerra freda al Pròxim Orient, tensions amb Corea del Nord, renegociacions del NAFTA).

A l'eurozona, esperem que el creixement consolidi el dinamisme del 2017, amb un avenç previst del 2,2% el 2018 que se seguirà alimentant de la recuperació del mercat laboral i unes condicions financeres acomodaticies. En aquest sentit, es preveu que el BCE mantingui les compres d'actius en els 30.000 milions d'euros mensuals fins al setembre de 2018, així com els tipus d'interès en els nivells actuals. Malgrat aquesta conjuntura macroeconòmica positiva, una de les tasques pendents és aprofundir en la integració europea, especialment important davant els reptes de processos com el Brexit. En aquest sentit, després d'assolir un acord preliminar per als termes de sortida a finals de 2017, el Regne Unit i la UE encaren el 2018 amb l'objectiu de tancar un acord de transició que, donada la complexitat del procés, permeti seguir negociant més enllà del 2019 sense generar disruptions. En principi, el Regne Unit seria el més perjudicat si no s'assoleix un acord sobre el període de transició, per la qual cosa és un instrument de pressió de la UE, però cal esperar que ambdós blocs siguin capaços d'assolir un acord sobre aquest aspecte.

Per part seva, l'economia espanyola en un context econòmic que segueix sent positiu, malgrat la incertesa derivada de la situació política domèstica, s'espera que mantingui un ritme de creixement fort i equilibrat, encara que probablement serà inferior al del 2017 fruit de la desacceleració prevista de la demanda interna, per la disminució de l'empenta de factors temporals, com el baix preu del petroli, la rebaixa fiscal i la materialització de decisions de compra posposades durant la crisi. Això, tanmateix, s'espera que sigui parcialment compensat per una augment de la contribució del sector exterior, empès per la bona dinàmica de l'economia global i els guanys de competitivitat aconseguits durant els darrers anys. Així, CaixaBank Research espera un avenç del 2,4% en el conjunt de 2018.

Encara que les perspectives són clarament favorables, és important remarcar que l'economia haurà de seguir fent front a diversos reptes importants, entre els quals destaquen l'elevada taxa d'atur i l'alt endeutament públic.

Finalment, pel que fa a Portugal, els importants progressos aconseguits durant 2017 han millorat de manera important el sentiment inversor i situen l'economia lusitana en una millor posició per mantenir un creixement ferm el 2018 (CaixaBank Research preveu un avenç del 2,2%), amb més equilibri entre la demanda interna i externa. Aquesta dinàmica, sumada a un sentiment inversor extern més favorable, permetrà donar continuïtat a la correcció dels desequilibris macroeconòmics i seguir reduint l'elevat endeutament públic.

Evolució del Grup CaixaBank

El sòlid i sostingut creixement de l'economia permetrà seguir reforçant la solidesa financera del Grup. En línia amb els objectius definits en el Pla Estratègic, la rendibilitat recurrent del negoci bancari, entesa com a retorn sobre fons propis nets d'intangibles, se situarà, a partir del 2018, per damunt del 9% i la ràtio d'eficiència al voltant del 55%. De la mateixa manera, la ràtio de solvència de màxima qualitat (CET1) compliria satisfactòriament l'objectiu intern del Grup de l'11%-12%, que supera sobradament els requeriments legals mínims. Tot això malgrat l'elevada pressió que seguiran exercint uns tipus d'interès en mínims, els encara febles creixements del crèdit, la implementació de canvis regulatoris importants i la forta competència.

CaixaBank, per superar els reptes que planteja l'entorn actual i garantir la consecució dels reptes, **actua en tres fronts complementaris**. Aquests consisteixen a **identificar i apostar per estratègies comercials que permetin potenciar la generació d'ingressos recurrents de qualitat, a contenir la base de costos i a millorar la qualitat dels actius**.

El 2018, CaixaBank seguirà apostant per la diversificació d'ingressos cap a segments de més rendibilitat, sent el focus estratègic el crèdit al consum i a empreses, i la potenciació dels negocis d'assegurances i de gestió d'actius, amb el suport de la seva fortalesa comercial i el bon posicionament en el mercat. Així mateix, advocarà per una política de contenció de despeses que, tanmateix, haurà de ser compatible amb una inversió continuada en tecnologia que garanteixi una cobertura de les necessitats globals dels clients amb uns elevats estàndards de qualitat i respecte a la normativa vigent. Finalment, la gestió activa de la morositat i la reducció dels actius improductius seguiran sent accions prioritàries per al Grup mentre que aquests actius, a més de no contribuir als resultats de l'entitat, requereixen recursos per finançar-los i consumeixen capital. La solvència seguirà sent una variable estratègica clau.

En relació amb BPI, se seguiran fent actuacions conjuntes per seguir millorant el bon posicionament del grup lusità al seu país d'origen per beneficiar-se de la recuperació econòmica portuguesa. Tot això amb la intenció d'optimitzar els resultats de l'operació d'integració i crear valor per a l'accionista.

Els plans d'acció establerts pel Grup haurien de permetre que l'augment dels beneficis el 2018 s'apuntalin en el creixement dels ingressos *Core* i en la millora de la qualitat del balanç.



El **Core Operating Income**, entès com a marge d'interessos, comissions i assegurances, previsiblement seguirà mostrant taxes de creixement positives, apuntant-se especialment en el negoci assegurador:

- **Gradual encara que lenta recuperació del marge d'interessos.** El baix nivell dels tipus d'interès continuarà penalitzant els ingressos crediticis alhora que la debilitat del creixement creditici no permet mitigar aquest impacte. No obstant això, amb una proposta de valor especialitzada que impulsa els negocis amb més potencial de creixement i rendibilitat, com ara el crèdit al consum i a empreses en el vessant de l'actiu i els productes d'inversió amb assessorament en el vessant del passiu, es defensen els marges i això hauria de derivar en un cert avenç del marge d'interessos.
- **Creixement de les comissions** en un context d'elevada competència. Tanmateix, la incertesa i la volatilitat dels mercats condicionaran l'evolució dels recursos fora de balanç i, per això, la de les comissions.
- **Contribució creixent del negoci assegurador** per més comercialització de productes de Vida Risc i No Vida basada en una intensa activitat comercial i una sòlida presència en aquest negoci.

Pel que fa a la **millora de la qualitat del balanç**, aquesta se sustentará per la reducció del cost del risc i del volum d'actius improductius. La reducció de la morositat i de l'exposició immobiliària es veurà afavorida per l'augment sistemàtic que ha experimentat el preu de l'habitatge des del 2015.

Els **canvis regulatoris previstos a curt i mitjà termini seguiran suposant un important repte de gestió i anticipació**. Aquest panorama tan canviant exigeix a les entitats un esforç continuat per garantir-ne el compliment, per a la qual cosa és clau anticipar els impactes en termes de requeriments de capital i liquiditat però també per emprendre inversions en l'àmbit de la tecnologia o per modificar sistemes o processos.

En aquest sentit, l'entrada en vigor d'IFRS 9 l'1 de gener de 2018, tindrà els següents impactes en els estats financers del Grup CaixaBank:

- Increment de les provisions per a risc de crèdit per import de 758 milions d'euros, cosa que comportarà un augment estimat de la cobertura de dubtosos d'aproximadament 5 punts percentuals.
- Impacte net en reserves per -564 milions d'euros.

Des del punt de vista de solvència, tindrà un impacte de -15 punts bàsics en la ràtio CET1 *fully loaded*. CaixaBank no té la intenció d'acollir-se al període transitori voluntari recollit a la normativa a l'efecte de l'impacte de capital.

Adicionalment cal esmentar la implementació de la directiva PSD2 a l'àrea de pagaments, l'adaptació al nou MiFID II, destinada a generar una profunda transformació en el model de negoci i els requeriments sobre passius admissibles per a la recapitalització interna dels bancs (MREL).

En definitiva, en essència **els reptes per afrontar el 2018 no difereixen dels vigents el 2017**. Cal seguir avaluant iniciatives per impulsar la rendibilitat en un escenari de tipus molt deprimits i potenciar la transformació digital i del model de negoci. Així mateix, cal destacar els riscos derivats de l'augment de la incertesa política per al 2018, així com la necessitat de gestionar l'increment de la litigiositat.

2.12. Fets posteriors

Emissions de valors representatius de deute

En data 3 de gener de 2018, CaixaBank ha dut a terme una emissió de cèdules hipotecàries a llarg termini. Aquesta nova emissió a 10 anys, per un import de 1.000 milions d'euros, s'ha col·locat a un nivell de 22 punts bàsics sobre el *midswap*. El cupó ha quedat establert en l'1%. També s'ha reobert l'emissió de cèdules hipotecàries a 15 anys del juliol de 2017 per ampliar-la en 375 milions d'euros, i ha fixat el nou import d'aquesta referència en 750 milions d'euros. En aquest cas, el preu s'ha establert en 32 punts bàsics sobre el *midswap*.

Adicionalment, en data 10 de gener de 2018 s'ha efectuat una emissió de deute sènior per un import de 1.000 milions d'euros a cinc anys i tres mesos amb cupó del 0,75% (*midswap* + 0,48%).

3. INFORMACIÓ NO FINANCERA

3.1. Qualitat i experiència del client

Millorar l'experiència de client és una de les prioritats de CaixaBank, que s'emmarquen en un dels seus valors estratègics: la Qualitat de Servei, considerada com una de les palanques competitives i diferenciadores del negoci bancari. El nostre objectiu és aconseguir la màxima satisfacció i recomanació dels grups d'interès de CaixaBank: clients, empleats, accionistes i el global de la societat.

Com en els últims anys, CaixaBank continua la seva aposta per oferir un servei d'alta qualitat i per això volem ser el millor Banc en Qualitat i Reputació, repte fixat en el nostre Pla Estratègic 2015-2018, amb voluntat de Servei i per oferir un Tracte Excel·lent amb els serveis i productes més adequats per a cada client, mantenint una atenció personalitzada.

Per tant, es manté la directriu de qualitat amb un alt nivell d'exigència, que se sustenta en la confiança, la proximitat, l'eficiència i l'entrega d'experiències úniques i memorables.

CaixaBank segueix impulsant la generació de clients promotors del Banc, difonent entre els seus empleats la importància de lliurar bones experiències perquè els clients millorin la seva percepció sobre el servei de CaixaBank en cadascun dels contactes amb el Banc. Per fer-ho, es mesuren els principals moments d'interacció clau per als clients amb l'objectiu d'identificar palanques que permetin transformar l'experiència del client aspirant al fet que sigui satisfactòria i diferencial.

A més, s'efectuen estudis de satisfacció i recomanació a clients i empleats, i s'obtenen indicadors interns de qualitat de servei: l'Índex de Satisfacció de Clients (ISC) i l'Índex de Recomanació (NPS). Anualment es fan més de 400.000 enquestes a clients de tots els negocis gestionats a CaixaBank (Particulars, *Premier*, Privada, Empreses, Institucions i Corporativa). Aquests estudis es complementen amb *mystery shoppers* a les nostres oficines per observar la qualitat en l'atenció a potencials nous clients. Els *benchmarks* de satisfacció en el sector financer són una tercera font d'informació per a la gestió de millores.

Es recull així la Veu del Client a través de tots els canals que posem a la seva disposició i ens permet tenir una visió integral de la seva percepció i les seves expectatives, per continuar en la millora qualitativa del servei i de l'experiència viscuda pel client amb CaixaBank. L'Àrea de Qualitat i Experiència de Client coordina la implementació dels plans d'acció de manera personalitzada a cadascuna de les oficines de CaixaBank amb recorregut de millora, a través de l'assessorament i el suport que reben del Responsable de Qualitat en la seva Territorial.

Des de l'inici del nostre Pla Estratègic 2015-2018, tant el nivell de Satisfacció com el de Recomanació segueixen un trajectòria ascendent com a conseqüència de l'esforç de tots els equips de CaixaBank. El seu seguiment periòdic i la difusió a tots els nivells del Banc faciliten el desenvolupament d'accions per al compliment dels reptes de Qualitat de cada oficina i departament del Banc, posant focus en els nostres clients i alineant-se amb el repte número 1 del Pla Estratègic.

Durant el 2017 CaixaBank ha efectuat també estudis de satisfacció a empleats de la xarxa d'oficines, centres d'empresa, Banca Privada i Institucions, per conèixer la seva percepció sobre els diferents serveis prestats per les àrees de CaixaBank. Aquests estudis permeten recollir tant informació qualitativa com quantitativa, per identificar oportunitats de millora dels diferents serveis i definir i desenvolupar plans d'acció específics per millorar i facilitar l'experiència de l'empleat en el seu acompliment comercial amb el client.

Adicionalment als estudis, es recull la Veu de l'Empleat a través d'altres canals que posem a la seva disposició (ex. Bústia d'idees i panell obert després d'enquestes per recollir comentaris espontanis sobre problemàtiques del moment, el portal INNOVA que permet idear noves propostes sobre temàtiques concretes plantejades, etc.) que permeten tenir una visió integral de la percepció i expectatives de l'empleat sobre els serveis de CaixaBank per millorar la qualitat dels serveis que utilitzen al seu dia a dia en la relació comercial amb el client i accelerar plans de millora a treballar amb les àrees en els aspectes de serveis amb recorregut de millora.

CaixaBank ha seguit apostant per mantenir la seva posició de lideratge en la gestió i ha avançat en diferents iniciatives que acompanyen les línies estratègiques de l'entitat amb un desplegament transversal que ha implicat no només CaixaBank sinó tot el grup empresarial i els seus grups d'interès. Entre elles destaca:

- Renovació i desplegament sistemàtic de les recomanacions de millora d'EFQM-2016 en els principals àmbits de l'organització, demostrant així la plena adopció del model EFQM.
- Evolució del model de mesurament de la Qualitat Interna cap a un model centrat en l'Experiència de l'Empleat oficina, que persegueix la conscienciació i el compromís en la millora contínua i l'excel·lència en la gestió.
- Empresa espanyola que ha aconseguit la millor posició a nivell europeu en matèria de gestió/EFQM: CaixaBank va ser mereixedora de la 2a posició en el guardó a l'EFQM *Good Practice Competition* (a través d'una de les seves empreses del grup MicroBank i l'aposta per facilitar el crèdit en els sectors de la població més necessitada).
- Avenç en la certificació dels seus principals segments especialitzats: el negoci d'Empreses, Comerç Exterior i Banca Internacional renoven la Certificació Europea atorgada per AENOR, que se suma a la que sustenta el segment de Banca *Premier* i Banca *Retail* (Particulars i negocis).

3.2. Informació sobre medi ambient

El canvi climàtic és un dels principals reptes per al planeta, que ha d'avançar cap a una economia baixa en carboni. Les entitats financeres poden contribuir a aquest procés de transició a través de la gestió dels seus impactes directes i indirectes i de l'acompanyament als seus clients en la transició.

CaixaBank gestiona el negoci, projectes, productes i serveis en el marc del seu compromís amb el respecte de l'entorn i les persones. Amb aquest objectiu, fomenta el finançament de projectes respectuosos amb el medi ambient i que contribueixin a aconseguir més eficiència energètica i més sostenibilitat ambiental a llarg termini.

Per avançar en aquest objectiu, durant 2017 s'ha iniciat un nou estudi de riscos i oportunitats lligats al canvi climàtic que actualitza el que es va fer el 2015. En aquesta línia, CaixaBank ha expressat de manera pública el seu suport a les recomanacions efectuades per la *Task Force on Climate-Related Financial Disclosures*, un grup de treball del *Financial Stability Board* que té com a objectiu millorar el coneixement, l'avaluació i el *reporting* sobre els riscos i oportunitats climàtiques, per ajudar els participants dels mercats financers a prendre decisions més informades. En aquest sentit, el medi ambient és un de les cinc línies d'acció incloses en el Pla Director de Responsabilitat Corporativa del banc, aprovat el 2017.

La gestió ambiental

En una societat cada vegada més sensibilitzada per la necessitat de protegir l'entorn en què vivim i desenvolupem les nostres activitats, i com a part de la nostra política de millora contínua, CaixaBank té un sistema de gestió ambiental. Aquest sistema, implantat segons el reglament europeu EMAS 1221/2009 i la norma ISO 14001, és una mostra de les seves accions de respecte i protecció al medi ambient. Així mateix, els esforços efectuats a millorar la gestió energètica de l'edifici de Diagonal 621 a Barcelona han permès la consecució de la certificació ISO 50001.

En la Política Ambiental i Energètica de CaixaBank destaquen l'adhesió als Principis d'Equador i als Principis del Pacte Mundial de les Nacions Unides i el seu compromís d'impulsar tecnologies respectuoses amb el medi ambient, la integració de criteris ambientals i energètics en l'oferta de productes i serveis i el suport a iniciatives de lluita contra el canvi climàtic. Entre aquesta destaca el Grup Espanyol de Creixement Verd, en el qual CaixaBank participa com a membre de la junta directiva.

El nostre compromís es fa extensiu als nostres empleats i a les empreses que col·laboren amb nosaltres, sense oblidar que ha de suposar un benefici afegit en la relació amb els clients.

CaixaBank compta amb un Pla Ambiental trianual (2016-2018), especialment enfocat en la lluita contra el canvi climàtic. Com en anys anteriors, el 2017 s'ha fet un inventari d'emissions de gasos d'efecte Hivernacle (GEH) generades com a conseqüència de l'activitat de CaixaBank durant 2016, per calcular la petjada de carboni i establir accions per minimitzar-la. Així mateix l'Entitat ha compensat les emissions produïdes tant per l'activitat de l'edifici de Serveis Centrals com de la seva xarxa d'oficines, corresponents a les emissions directes de l'ús de

combustibles, gasos refrigerants i les emissions indirectes derivades del consum d'energia elèctrica d'origen no renovable. En total s'han compensat l'emissió de 22.239 tones de CO2 amb la participació en un projecte, reconegut per *Verified Carbon Standard (VCS)*, que consisteix en la instal·lació d'una nova planta de cogeneració de biomassa a Xile.

El 2017, CaixaBank s'ha consolidat com una de les empreses líders a nivell mundial pel seu ferm compromís amb la prevenció i mitigació del canvi climàtic segons l'organització CDP. El banc ha renovat, per quart any consecutiu, la seva inclusió en l'índex «*Climate A list*» de CDP, una organització sense ànim de lucre que avalua milers d'entitats i elabora una llista que integra només el 5% de les empreses amb una puntuació més alta i l'acompliment en gestió del canvi climàtic del món.

Així mateix, CaixaBank continua amb el pla perquè el 100% del seu consum elèctric provingui d'energies renovables l'any 2018. Aquest objectiu va suposar, el 2016, la incorporació de l'entitat a la llista RE100, una iniciativa mundial que agrupa les principals companyies que han anunciat el seu compromís amb l'ús exclusiu d'electricitat d'origen renovable en el desenvolupament de la seva activitat.

Gestió del risc social i ambiental en el finançament de projectes

CaixaBank treballa amb el propòsit d'optimitzar la relació entre rendibilitat i risc, i d'evitar, minimitzar, mitigar i esmenar en la mesura que sigui possible els factors que poden suposar un risc per a l'entorn o la comunitat.

El finançament de projectes es duu a terme en el marc dels Principis de l'Equador, dels quals CaixaBank és signant des del 2007. Així, es requereix una anàlisi dels possibles riscos ambientals i socials dels projectes, que s'efectua sota els estàndards establerts per la Corporació Financera Internacional (CFI) per a:

- Els projectes de finançament amb una inversió global superior als 10 milions de dòlars.
- Els préstecs lligats a projectes d'inversió i que tinguin un import global superior a 100 milions de dòlars.
- Els préstecs ponts i de les activitats d'assessorament per al finançament de projectes.
- Voluntàriament, CaixaBank aplica aquest procediment als bons de projecte, quan el seu import sigui superior a 7 milions d'euros.
- I, des de 2011, aplica un procediment intern per a les operacions sindicades lligades a projectes amb un import superior a 7 milions d'euros. El 2015 s'ha ampliat el perímetre d'aplicació d'aquest procediment al finançament de projectes superiors a 5 milions d'euros, quan el titular sigui una persona jurídica mitjana-gran, gran o molt gran.

Amb aquestes premisses, a CaixaBank:

- Els projectes amb riscos i impactes potencials elevats i irreversibles perquè no es preveu que es pugui establir un pla d'acció viable, o els que contravenen els valors corporatius, són rebutjats.
- En la resta de casos, un expert extern independent avalua el sistema i el pla de gestió ambiental i social del client. A continuació, els projectes es classifiquen en tres categories, A, B i C, en funció dels riscos i els impactes potencials detectats en el procés de *due diligence*, en el qual participen els equips de l'àrea comercial i de riscos i experts externs i independents.
- Els projectes categoritzats com a A i alguns dels B poden tenir riscos potencials adversos elevats. En aquests casos, s'estableix un pla d'acció que ajudi a prevenir, minimitzar, mitigar i compensar els impactes socials i ambientals adversos.

En aquest sentit, l'entitat ha avaluat 5 operacions amb un import total de 1.159 milions d'euros. La participació de CaixaBank en aquestes operacions ha estat superior a 201 milions d'euros. D'aquestes, 4 han estat categoritzats com a B, amb possibles impactes socials o mediambientals adversos limitats i fàcilment mitigables, i 1 com a C, amb impactes potencials mínims o sense impactes adversos. No s'ha categoritzat cap projecte com a A. Tots els projectes han estat avaluats per un expert extern i independent.



Inclusió de criteris ambientals en l'oferta de productes i serveis

El compromís de CaixaBank amb la lluita contra el canvi climàtic es tradueix, entre altres aspectes, en el finançament de projectes d'energies renovables. El 2017, ha finançat 19 projectes, per un import de 929 milions d'euros, que s'han traduït en 3.189 MW de potència instal·lada. Des del 2011, s'han finançat projectes d'energies renovables amb una potència instal·lada de més de 18.500 MW.

ecoFinançament

CaixaBank disposa d'una línia específica de finançament per a la compra de vehicles i electrodomèstics més respectuosos amb l'entorn, la rehabilitació d'habitatges amb l'objectiu de millorar l'eficiència energètica i fomentar les inversions sostenibles que millorin l'eficiència dels recursos o redueixin l'impacte en el medi ambient. El 2017 s'han concedit 648 ecopréstecs i ecoMicrocrèdits per un import de 6,7 milions d'euros.

Des del 2013 CaixaBank compta amb una línia d'ecoFinançament per impulsar el crèdit per a projectes agraris de desenvolupament sostenible, relacionats amb l'eficiència energètica i l'ús de l'aigua, l'agricultura ecològica, les energies renovables, la gestió de residus o el desenvolupament de l'entorn rural. Durant el 2017, CaixaBank ha concedit 58 préstecs, per un import de 686 milers d'euros.

Comptes verds

A més, a través del Compte Verd, MicroBank col·labora amb el World Wild Fund (WWF) per contribuir a la conservació del medi ambient i al desenvolupament sostenible mitjançant les aportacions econòmiques de MicroBank i els seus clients a projectes de l'ONG. El 2017 hi ha 540 comptes que col·laboren amb WWF en la conservació del medi ambient i el desenvolupament sostenible:

- 10.000 euros destinats, a través dels comptes verds, al programa de reforestació de l'ONG
- 1.000 arbres plantats

Inversió socialment responsable

La gestora de plans de pensions, VidaCaixa i la seva gestora de fons, CaixaBank Asset Management, líders del mercat, són signants dels Principis d'Inversió Responsable de les Nacions Unides. De forma coherent, apliquen criteris socials, ambientals i de govern corporatiu en les seves decisions d'inversió.

Així mateix, MicroBank comercialitza el MicroBank Fons Ecològic, amb un volum d'11,1 milions d'euros gestionats. Aquest fons inverteix en una selecció dels fons ecològicament responsables.

Bons verds

CaixaBank és signant dels Principis dels Bons Verds des del 2015. El 2017, ha participat en la col·locació de 3 bons verds, per un import total de 2.050 milions d'euros, l'import dels quals s'ha destinat a projectes amb un impacte climàtic positiu.

3.3. Informació sobre Recursos Humans

Un gran equip

Cercant l'excel·lència, com en qualsevol altre àmbit de la nostra activitat, CaixaBank ha definit i desplegat un model de gestió de les persones integrador, que enllaça i recull de manera alineada polítiques i principis de gestió de recursos humans, processos i sistemes concebuts per aconseguir la satisfacció i el compromís de tothom, palanques de gestió que impulsen aquests processos i sistemes i eines de mesurament per a la millora contínua de tot el model.

En aquest sentit, el desplegament del repte número cinc del Pla Estratègic 2015-2018 de CaixaBank es fixa en el desenvolupament de les capacitats professionals, en la gestió descentralitzada amb apoderament, en adaptar l'estructura de compensació i els itineraris professionals i en reforçar la cultura de la meritocràcia i la diversitat de l'equip humà.

Així mateix, considera essencial assegurar la satisfacció dels empleats i tenir un entorn laboral positiu i uns equips motivats i compromesos. En aquest sentit, llança biennalment un Estudi d'Opinió que recull la veu de tots els professionals de CaixaBank i que li permet identificar i prioritzar accions de millora.

El 2016 es va llançar un Pla de millora derivat de l'anàlisi de les conclusions recollides de l'Estudi d'Opinió 2015 i que va comptar amb més de 19.000 participants. Aquest Pla, centrat en l'opinió dels empleats, és un reflex de la confiança i el compromís de CaixaBank amb el seu equip humà. Durant l'any 2017, s'han continuat desenvolupant els diferents plans d'acció iniciades l'any 2016.

Plantilla 2017: Una plantilla òptima

CaixaBank treballa per tenir l'estructura i la plantilla òptima per oferir el millor servei possible, apostant pel rejuveniment d'aquesta. Amb aquest objectiu, el 2017 s'ha ofert als empleats de 56 anys o més, la possibilitat d'adherir-se voluntàriament a un programa de Desvinculacions Incentivades.

Alhora, CaixaBank manté el compromís amb la creació de llocs de treball i ofereix oportunitats d'incorporació a professionals joves que opten al seu primer projecte, així com a aquells amb experiència que són referents en el mercat, amb 1.031 noves contractacions durant l'exercici.

Cal destacar que CaixaBank ha estat reconeguda el 2017 com una de les Millors empreses per treballar, segons enquesta Universum efectuada a 22.000 universitaris d'Espanya.

Finalment, cal destacar que es va assolir un acord amb els representants laborals d'oficines Store que ha permès un canvi de model de negoci, així com ampliar l'horari d'atenció al client a determinades oficines, amb l'objectiu d'adaptar-se a les seves necessitats i oferir més bon servei. L'acord laboral de 28 d'abril de 2017, preveu l'aplicació del nou horari a 290 oficines Store al final del 2018.

El 2017 la plantilla mitjana ha estat de 37.286 empleats.

Polítiques i principis de gestió

CaixaBank fonamenta la seva política de gestió de les persones en el respecte per la diversitat, la igualtat d'oportunitats i la no-discriminació per raons de gènere, edat, discapacitat o qualsevol altra circumstància. De manera coherent, considera essencial garantir la transparència en la selecció i la promoció interna de tots els seus professionals, i per fer-ho ha definit les polítiques i els principis de gestió següents:

- La diversitat, la igualtat d'oportunitats i la conciliació
- L'impuls al desenvolupament professional
- Els criteris meritocràtics en els processos de selecció i promoció interna
- Una retribució variable directament relacionada amb la consecució dels reptes individuals i d'equip
- La prevenció de riscos laborals
- L'optimització de la comunicació interna.



Política de diversitat, igualtat d'oportunitats i conciliació

El compromís de CaixaBank amb la igualtat i la conciliació es reflecteix en l'adhesió a diferents iniciatives i certificacions, en l'augment sostingut de les dones en l'equip directiu i la seva presència en els òrgans de govern per damunt de la mitjana de les empreses de l'IBEX35.

- Empresa Familiarment Responsable (efr) (des del 2010): Model de gestió de millora continua en matèria d'igualtat i conciliació de la Fundación Másfamilia que es materialitza en el certificat efr. El 2017 s'ha renovat la certificació per tercera vegada mantenint el nivell B+ de la classificació (empresa Proactiva).
- *Women's Empowerment Principles*: CaixaBank està adherida a la iniciativa de l'ONUDones i al Pacte Mundial de les Nacions Unides pel qual assumeix el compromís públic d'alinejar les seves polítiques per fer avançar la igualtat entre els gèneres.
- Signatura de l'Acord Voluntari amb el Ministeri de Sanitat, Serveis Socials i Igualtat, **Més dones, millors empreses**, per a una major representativitat de la dona en posicions directives.
- *Xàrter de la Diversitat* (des del 2011): Compromís voluntari per fomentar la igualtat d'oportunitats i les mesures antidiscriminatòries.
- CaixaBank ha estat reconeguda per la Fundación Másfamilia per la seva tasca com a patró i com a entitat certificada sota la iniciativa efr, en conciliació des de 2010.
- Adhesió a l'Observatori Generació i Talent l'objectiu principal del qual és promoure la gestió de la diversitat generacional en les organitzacions.
- El percentatge de dones en posicions directives a CaixaBank és del 39,1%.

En relació amb les iniciatives encaminades a promoure la diversitat de l'equip humà de l'entitat, destaca el desenvolupament del Programa de Diversitat de Gènere, per reforçar el rol de les dones en posicions directives. Concretament, el programa se centra en:

- **Reforçar el rol de les dones de l'entitat**, per ajudar-les en el seu desenvolupament professional mitjançant la planificació de la seva carrera, el reforç de les seves habilitats relacionals i l'ajuda en la ruptura els sostres de ciment que puguin tenir.
- **Involucrar tothom** per crear una cultura on la diversitat ajuda en la consecució dels reptes estratègics i afavoreix el lideratge i la innovació.
- **Contribuir des dels processos de Recursos Humans** a facilitar el desenvolupament professional d'homes i dones amb talent basat en la meritocràcia.
- **Visualitzar la diversitat** com una manera de créixer com a organització i de trencar estereotips establerts, en mostrar referents diferents en els qual tingui valor aquesta diversitat.

Com a empresa socialment compromesa, aquest programa també té en compte accions per contribuir des de la nostra posició a **divulgar la igualtat d'oportunitats i el valor de la diversitat en la societat**.

Polítiques de desenvolupament i promoció

Per al banc és prioritari reforçar la cultura de la meritocràcia, assegurar que compta amb els professionals més qualificats i potenciar-ne les competències professionals crítiques.

El 2017 s'ha avançat en la prioritat estratègica de reforçar una cultura meritocràtica, amb l'actualització dels perfils de competències i una revisió del model d'avaluació que posa el focus en la conversa, que ajuda a impulsar el desenvolupament professional i el talent intern i permet la correcta identificació dels professionals amb més potencial de l'organització i la seva incorporació a programes específics de desenvolupament professional.

L'entitat segueix fomentant els programes de desenvolupament directiu per reforçar el model de «lideratge transformador». En aquest sentit, s'ha llançat el 2017 una nova proposta de programes de desenvolupament



directiu amb la marca «*Rethink*» enfocada a certificar les competències de lideratge i fomentar l'estratègia i la transversalitat a l'entitat.

Així mateix, es continuen potenciant els nomenaments interns. El percentatge de posicions directives cobertes internament a CaixaBank el 2017 és del 99,6% (98,2% el 2016).

CaixaBank vol tenir els professionals més qualificats. Un equip ben format és imprescindible per garantir un servei de qualitat al client i adaptar-se i donar resposta a les necessitats canviants del negoci i del mercat, per la qual cosa es manté un important esforç en formació, amb prop d'1,72 milions d'hores de formació durant 2017.

La tendència que marca el regulador amb l'entrada a la Unió Bancària és una exigència cada vegada mes gran, que es reflecteix en tota la planificació anual de formació normativa que els empleats han de superar. Prova d'això és la formació en Assessorament Financer. CaixaBank s'anticipa al sector havent certificat és de 10.500 professionals amb el **Diploma d'Assessorament Financer de la Universitat Pompeu Fabra** i, alhora, l'**International Certificate in Wealth & Investment Management**, del *Chartered Institute for Securities & Investment* (CISI), que està acreditat pel màxim organisme regulador a Europa, *Financial Services Authority* (FSA), i és el principal referent del sector financer en l'àmbit mundial.

Política de compensació

El Consell d'Administració de CaixaBank va aprovar el desembre de 2016 l'última actualització de la Política General de Remuneració de CaixaBank, que detalla les principals característiques de cada element retributiu i s'adapta, alhora, a les últimes regulacions en aquesta matèria. Aquesta política està a disposició de tots els empleats a través de la Intranet corporativa.

Els components de la remuneració a CaixaBank inclouen principalment:

- Una remuneració fixa basada en el nivell de responsabilitat i la trajectòria professional de l'empleat, que constitueix una part rellevant de la compensació total i que està regulada pel Conveni Col·lectiu i els diferents acords laborals interns.
- Una remuneració variable en forma de *bonus*, vinculada a la consecució d'objectius prèviament establerts i definida de manera que eviti els possibles conflictes d'interès i, si escau, inclogui uns principis de valoració qualitativa que tinguin en compte l'alineació als interessos del client i les normes de conducta en el mercat de valors. La remuneració variable a CaixaBank promou una gestió prudent dels riscos.

Política de prevenció de riscos laborals

CaixaBank disposa d'un **Sistema de gestió de prevenció de riscos laborals** de conformitat amb les exigències legals i la Norma OHSAS 18001:2007 (certificació voluntària).

Segons requereix la Norma, el 2017 s'han fet les corresponents auditories de seguiment tant interna, com externa. El Sistema de gestió preventiu de CaixaBank garanteix la seguretat i salut de la plantilla i integra de manera eficaç la cultura preventiva en l'organització.

El Servei de Prevenció de CaixaBank té mecanismes específics amb l'objectiu de millorar el control i el seguiment de les necessitats presents en matèria de prevenció de riscos laborals, per a la qual cosa es disposa d'indicadors de seguiment que s'analitzen amb l'objectiu de preveure possibles desviacions i planificar accions correctores.

Es fa una coordinació amb les Àrees de Seguretat i de Serveis Generals, i amb el Departament de Desenvolupament i Formació, per a la realització d'activitats formatives, amb l'objectiu de reforçar el coneixement de la plantilla en matèria de seguretat i salut laboral, i, finalment, s'ofereix a tots els empleats la possibilitat de fer un examen de salut d'acord amb els riscos específics del lloc de treball, així com participar en campanyes de promoció i millora de la salut (hàbits saludables, nutrició i activitat física, prevenció del dolor d'esquena, etc.).

Política de comunicació interna

La comunicació interna a CaixaBank se centra especialment en tres aspectes:

- donar a conèixer les prioritats estratègiques i de negoci de l'entitat en cada moment
- difondre les polítiques internes amb repercussió en els professionals, les bones pràctiques i el reconeixement intern i extern, alhora individual o col·lectiu
- conèixer les expectatives i les inquietuds de tots els empleats per poder fer una eficaç actuació de comunicació amb ells.

Per aconseguir-ho, entre altres canals *on-line*, l'entitat disposa de la pàgina «**Persones**» que cada dia publica diverses notícies alineades amb els tres objectius anteriors i el «**Canal Directe**», la bidireccionalitat del qual ofereix la resposta personal de l'Alta Direcció a les inquietuds formulades en fòrums concrets per la plantilla.

Drets Humans i Codis de Conducta

CaixaBank disposa d'un Codi Ètic i de Principis d'Actuació, de compliment obligat per a tots els empleats, directius i membres dels òrgans d'administració.

El Codi Ètic es fonamenta en els valors de qualitat, confiança i compromís social i promou els principis d'actuació següents:

- Compliment de les lleis i la normativa vigent
- Respecte a les persones, les cultures, les institucions i el medi ambient
- Integritat
- Transparència
- Excel·lència i professionalitat
- Confidencialitat
- Responsabilitat social

Així mateix, CaixaBank disposa d'una política d'actuació en matèria anticorrupció, que prohibeix expressament tot tipus d'activitats il·lícites relacionades amb la corrupció, com són l'extorsió, el suborn, els pagaments de facilitació i el tràfic d'influències. La política recull com s'ha d'actuar en els diferents casos o situacions susceptibles de poder generar activitats il·lícites, com els casos d'acceptació o concessió de regals, despeses de viatge i representació, patrocini, donacions i aportacions a fundacions i altres organitzacions no governamentals, entre d'altres. Aquesta política, juntament amb la formació de tots els empleats en aquesta matèria, són els instruments bàsics de prevenció de l'entitat. La política està previst que s'actualitzi durant el 2018.

D'altra banda, durant el 2017 s'ha consolidat en una Política General de Conflictes d'interès, un marc general de gestió que regula potencials conflictes d'interès i serveix com a referent per a les entitats del Grup.

L'Entitat disposa també d'una Política de Responsabilitat Corporativa i, des del 2017, d'una Política de Drets Humans, que posa de manifest el compromís de l'entitat amb els drets humans i que s'inspira, entre altres principis multinacionals, en els Principis Rectors sobre les empreses i els drets humans de les Nacions Unides.

El 2016 es va fer un procés de *due diligence* en matèria de riscos de Drets Humans, per posar de manifest el compromís de CaixaBank amb aquests. Durant el 2017, s'ha iniciat el procés d'actualització de l'homologació de proveïdors, que inclourà nous aspectes de Drets Humans.

A més, l'entitat disposa de normes internes de conducta sobre matèries concretes (com el Reglament Intern de Conducta en l'àmbit del Mercat de Valors (RIC), el Codi de Conducta Telemàtic i les Normes de conducta del procés de contribució a l'euríbor). També disposa de polítiques relacionades amb valors ètics, socials i mediambientals en relació amb els seus grups d'interès: Criteris ètics, mediambientals i socials per als proveïdors del Grup, política de prevenció del blanqueig de capitals, polítiques antidiscriminació i polítiques d'inclusió financera de MicroBank, el banc social del Grup.



El Codi ètic i principis d'actuació de CaixaBank, la Política d'actuació de CaixaBank en matèria d'anticorrupció i el Reglament intern de conducta del Grup CaixaBank en l'àmbit del mercat de valors es poden consultar en el web de CaixaBank (www.caixabank.com). Així mateix, estan disponibles en un apartat específic de la intranet corporativa (*Site de Control & Compliance*) per facilitar-ne la consulta als empleats. Aquesta *site* ha estat actualitzada durant el 2017.

Tots els professionals de l'entitat han de fer, obligatòriament, una formació relativa als codis interns de conducta. El 2017, la realització d'aquesta formació està vinculada a la remuneració variable.

Durant el 2017 s'han llançat diversos cursos regulatoris i obligatoris per a tots els empleats de l'Entitat:

- Codi Ètic i Política d'Anticorrupció
- Reglament Intern de Conducta
- Prevenció del Blanqueig de Capitals i del Finançament del Terrorisme
- Principis bàsics de la venda de productes

Aquests cursos de formació han estat realitzats i aprovats per més del 95% dels empleats de CaixaBank.

Adicionalment, CaixaBank s'ha adherit a estàndards ètics internacionals com el Pacte Mundial de les Nacions Unides, els *Women Empowerment Principles* o els Principis d'Equador en l'àmbit del finançament de projectes. VidaCaixa i CaixaBank Asset Management estan adherides, des del 2009 i el 2016 respectivament, als Principis d'Inversió Socialment Responsables de les Nacions Unides. Durant el 2017, CaixaBank Asset Management ha treballat en l'elaboració d'un Pla d'Acció específic per avançar en la seva aplicació.

El banc té, a més, una Política d'actuació en matèria de defensa, que regula les condicions en les quals es podrà considerar mantenir relacions comercials amb empreses d'aquest sector, i estableix restriccions i criteris d'exclusió. Per resoldre qualsevol dubte relacionat amb la seva aplicació, les oficines disposen d'una bústia específica, el Servei d'Atenció al Risc Reputacional.

Així mateix, des del 2008 l'entitat disposa d'un Protocol per a la prevenció de l'assetjament, que vetlla per la prevenció, el tractament i l'eliminació de qualsevol tipus d'assetjament dins l'àmbit professional de l'entitat. Les persones de CaixaBank tenen a la seva disposició, per a qualsevol consulta o denúncia, un equip extern de gestors especialitzats en matèria de prevenció de l'assetjament. Per fer-ho, es poden adreçar a l'equip a través d'un telèfon i una adreça de correu específiques. Durant el 2017, i en aplicació del protocol, s'han fet 2 intervencions.

Per facilitar el compliment dels codis de conducta, hi ha un canal confidencial intern a través del quals els empleats poden:

- Gestionar possibles dubtes sobre la seva interpretació o aplicació pràctica.
- Denunciar possibles vulneracions dels preceptes dels codis.
- Fer denúncies referides a la informació de naturalesa financera i comptable.

L'Àrea de Compliment Normatiu atén les consultes plantejades. A més, dirigeix la investigació de les denúncies, que poden requerir la participació d'altres àrees de l'entitat. Sempre es garanteix la confidencialitat del comunicant i la seva identitat només es facilita, amb el consentiment previ de l'interessat, si és imprescindible per a la investigació. Posteriorment, un òrgan col·legiat resol les comunicacions basant-se en el resultat de la investigació efectuada. Durant el 2017 s'han rebut 54 consultes i 2 denúncies sobre Codi Ètic i 5 consultes i 1 denúncia sobre el Codi Telemàtic.

3.4. Innovació

El 2017, la inversió total del Grup CaixaBank en tecnologia ha assolit els 308 milions d'euros, dels quals 94 milions d'euros corresponen a R+D+i. Altres societats del Grup, han invertit també recursos en tecnologia per evolucionar en negoci.

En un entorn econòmic cada vegada més competitiu i exigent, les entitats financeres necessiten innovar per créixer i evolucionar la seva cartera de productes l'experiència del client. A CaixaBank s'aposta per la innovació mitjançant un model obert i participatiu que té per objectiu generar noves fonts d'ingressos i beneficis a través de la implementació de noves idees, millorar la posició en els negocis actuals, identificar i anticipar l'impacte de noves tecnologies i canvis socials i capturar noves oportunitats de negoci.

El procés d'innovació a CaixaBank s'articula en diversos eixos que permeten incorporar la transferència de coneixement i de tecnologia per desenvolupar noves iniciatives i projectes.

- **Identificació de tendències i tecnologies emergents:** Identificació, seguiment i prova de noves tecnologies amb potencial impacte en el sistema financer. A través de consultores, acords amb socis tecnològics i universitats, seguiment de grans inversions i d'altres, s'identifiquen les principals tecnologies i es plantegen proves de concepte per conèixer i mesurar el seu impacte potencial.
- **Discussió de noves idees amb les àrees de negoci:** Compartició de tendències i noves idees amb les àrees de negoci per a conjuntament identificar casos d'ús on la tecnologia pot aportar una millora significativa a la proposta de valor.
- **Avaluació i definició d'iniciatives i projectes:** En funció dels resultats de les proves de concepte i valoració dels clients, s'estableix una cartera de projectes a implantar, de manera que CaixaBank mantingui la seva posició competitiva i el caràcter innovació en el mercat.

Entre les tecnologies emergents que s'han treballat el 2017 s'inclouen, entre altres, els sistemes cognitius i tractament del llenguatge natural, solucions d'anàlisi avançada, *blockchain* o *distributed ledger technologies*, sensors i tecnologies d'aplicació en oficines, tecnologies de biometria per a la identificació.

Per a la realització d'aquestes activitats, l'equip d'Innovació es recolza en acords amb terceres parts, que permeten l'accés als principals centres d'investigació del món i identificar oportunitats de manera conjunta.

Col·laboració amb socis tecnològics i universitats

Centre d'Innovació Digital IBM – CaixaBank

Durant el 2017, CaixaBank i IBM han seguit treballant conjuntament a descobrir i provar tecnologies emergents en el marc de l'aliança estratègica signada per a la gestió de la infraestructura tecnològica.

L'ampli treball desenvolupat en el Centre d'Innovació Digital en el processament de text i la construcció de capacitats de tractament del llenguatge natural ha permès que CaixaBank s'hagi convertit en l'empresa pionera a desenvolupar la tecnologia cognitiva Watson en castellà. El 2017 s'han llançat els primers *chatbots* per a clients en l'entorn d'ImaginBank. Addicionalment, s'ha posat a disposició dels empleats el nou assistent d'oficines que respon de forma automatitzada i amb llenguatge natural a les principals consultes generades pels empleats.

També el 2017, en l'àmbit del Centre d'Innovació s'han llançat importants iniciatives de *blockchain*, participant en diversos Consorcis amb altres entitats que tenen per objectiu palanquejar aquesta nova tecnologia per millorar processos que requereixen confiança entre diferents parts.

Altres col·laboracions

Altres col·laboracions com ara l'establerta amb Everis o amb el TALP de la UPC també han donat els seus fruits el 2017. Amb Everis s'han treballat, per exemple, les tecnologies amb impacte en oficines per millorar l'experiència de clients i empleats. Amb la UPC es treballen solucions de processament del llenguatge natural i de l'àudio, que permeten facilitar les interaccions amb els usuaris finals.



Finalment, en l'àmbit de *big data*, el 2017 és destacable que s'ha constituït una *joint venture* juntament amb AIA per a la realització de projectes de modelització avançada amb caràcter innovador dins el Grup CaixaBank.

Premis i reconeixements externs

El 2017, el Grup ha rebut, entre altres, els premis següents:

- El febrer 2017, premi a CaixaBank **Banca Privada 2017** per tercer any consecutiu. Ha estat reconegut per la publicació britànica *Euromoney* en els premis *Private Banking Survey 2017*. La publicació ha valorat l'excel·lència en el servei de Banca Privada per la qualitat dels seus serveis i el seu model de negoci.
- L'abril 2017, CaixaBank va ser guardonada per la consultora Celent amb el premi **Model Bank 2017** per la seva estratègia de transformació digital.
- El maig 2017 CaixaBank ha estat escollit per *Global Finance* com a **Best Bank in Spain 2017**, per tercer any consecutiu, per haver-se ajustat a les necessitats dels clients i per haver aconseguit més bons resultats que els competidors.
- El maig de 2017, CaixaBank va rebre el premi com a **Retail Banker of the Year**, a l'entitat financera més destacada en innovació a Europa durant el darrer any. El guardó reconeix les fites en banca digital aconseguides per l'entitat, entre les quals destaca el llançament d'imaginBank i el desenvolupament de projectes de mobilitat.
- El juliol 2017 CaixaBank ha estat reconegut com el **Best Bank in Spain 2017**, millor Banc d'Espanya 2017, per part de la publicació britànica *Euromoney*. Aquesta és la quarta vegada que l'entitat rep aquest reconeixement. En aquesta edició es destaca el seu continu creixement, a través de la integració de BPI, cosa que li permetrà augmentar la competitivitat.
- L'agost de 2017 CaixaBank és premiat per la seva estratègia digital. Premi al **Millor Projecte d'Intel·ligència Artificial** de The Banker, pel *chatbot* d'imaginBank, la primera solució d'intel·ligència artificial que llança una entitat financera espanyola. També ha estat guardonat com **Millor Banc Digital d'Espanya** el 2017 per la publicació dels EUA *Global Finance*, per la seva aposta per la digitalització per oferir una millor qualitat de servei als clients. A més, la revista dels EUA també va reconèixer a CaixaBank com a **Millor Banc Digital d'Europa Occidental** en quatre categories: *Best in Mobile Banking* (Millor Banca Mòbil), *Best in Social Media* (Millors Xarxes Socials), *Best Integrated Consumer Bank Site* (Millor Pàgina Web per a clients particulars) i *Best Bill Payment & Presentment* (Millor Sistema de Pagaments de Factures).
- L'octubre de 2017, The Bankers va distingir CaixaBank Banca Privada com la **Millor banca privada d'Europa en servei al client el 2017** en els premis *Global Private Banking Awards*, per la qualitat del servei prestat, l'alt nivell de l'assessorament personalitzat i l'aplicació de la innovació contínua en el model de negoci en benefici de l'atenció a l'usuari. BPI, entitat del Grup CaixaBank, també ha estat reconeguda per The Banker com **Millor entitat de Banca Privada a Portugal**, reflectint el creixement experimentat en aquest segment de negoci i el servei de qualitat que ofereix als clients.
- El novembre de 2017, CaixaBank és reconegut per *Global Finance* com el **Millor Banc Digital d'Europa Occidental** el 2017 i com a **Millor Banc del Món en Social Mitjana**, també aquest any, en els *World's Best Digital Bank Awards*, en què s'ha reconegut l'aposta per la digitalització i la innovació de CaixaBank.
- CaixaBank també ha rebut el *premi d'EFMA i Accenture al banc més innovador del món* i els premis *BAI* a la **Millor Innovació en serveis de pagaments** i la **Millor Innovació Disruptiva en Banca**.
- CaixaBank ha estat valorada com a millor banc d'Europa i segon del món en serveis de banca mòbil per Forrester Research.
- Premi a VidaCaixa com la millor gestora de pensions d'Espanya, per AllFunds Bank.
- CaixaBank ha renovat la seva presència al Dow Jones Sustainability Index (DJSI), el principal indicador mundial de l'actuació de les empreses en termes de sostenibilitat, per sisè any consecutiu. El banc ha obtingut una valoració de 87 punts, resultat que el consolida com un dels millors bancs del món en responsabilitat corporativa.



3.5. Model de negoci

Xarxa de sucursals de CaixaBank

Una xarxa comercial propera al territori

CaixaBank és el principal banc detallista a Espanya, amb la base de clients més gran i la xarxa més extensa d'oficines del país. Una xarxa coneguda de manera diferencial per la proximitat i cobertura capil·lar de tot el territori nacional i que constitueix l'instrument bàsic de relació i proximitat amb el client per part dels seus professionals. Xarxa que ha estat i és la base per ser l'entitat líder en captació de nous clients en els darrers anys, i que es reforça i complementa amb l'aposta pels canals directes i digitals, per oferir la millor atenció als clients.

Fruit d'aquest compromís amb la proximitat i l'aposta per una àmplia xarxa comercial com a eix clau de creixement, es manté present en el 100% de les poblacions espanyoles amb més de 10.000 habitants, havent-hi incrementant a més la seva presència el 2017 en poblacions de menys de 10.000 habitants després de l'obertura de nous punts d'atenció en poblacions d'Aragó, Castella-la Manxa i Andalusia en els quals encara no estava present. El 90,6% de les poblacions espanyoles disposa d'una oficina de CaixaBank al seu municipi

De manera paral·lela, CaixaBank ha dut a terme un procés d'optimització i racionalització d'aquesta xarxa, fonamentalment en zones urbanes, cosa que ha permès incrementar el nombre de gestors especialistes amb capacitat d'oferir un millor assessorament als clients, i alhora aflorar sinergies. Aquest procés s'ha dut a terme amb extrema atenció, reubicant els clients i empleats en les oficines amb més potencial comercial de creixement i actualitzant i millorant les instal·lacions.

A 31 de desembre, CaixaBank disposa a Espanya d'una xarxa de 4.874 oficines i 186 finestretes (centres d'atenció desplaçats, dependents d'una oficina *Retail* principal) que complementa amb la xarxa de caixers automàtics més important del sector amb més de 9.400 terminals. Addicionalment, CaixaBank disposa de 17 oficines de representació i 6 oficines a l'estranger.

Especialització i millora de l'experiència en les oficines

Continuant la línia iniciada el 2014, s'ha ampliat la nombre d'Oficines *Store*. Aquestes oficines *Store* suposen un pas endavant en l'estratègia d'innovació de CaixaBank, reconeguda en l'àmbit internacional com una de les entitats líder en l'aplicació de les noves tecnologies en els serveis financers. Inspirats per les noves necessitats dels clients actuals, CaixaBank ha posat a disposició dels clients un nou model d'oficina urbana més tecnològic però també més personal, més accessible i més proper, i amb un horari ampliat fins a les 18.30 de dilluns a dijous. Amb un disseny diferenciador i propi que reforça el compromís amb els nostres clients millorant la seva experiència en l'oficina i cobrint totes les necessitats del client. El nou model d'oficina permet enfocar el contacte amb el client cap a l'assessorament i les gestions de valor, i aprofita les noves tecnologies i els canals directes per facilitar les gestions transaccionals més habituals, oferint total disponibilitat i màxima comoditat per als clients. A tancament de 2017 CaixaBank ja té 161 Oficines *Store* amb cobertura nacional en tots els territoris i amb l'objectiu de continuar el desplegament d'aquest nou model de xarxa el 2018.

Un dels objectius primordials d'aquest model d'oficines és generar experiències diferencials per als clients. Diverses són les accions que es duen a terme de manera contínua a les oficines *Store*, amb l'objectiu de crear valor afegit als nostres clients, oferir-los un millor servei i generar noves oportunitats comercials, aconseguint enfortir el vincle dels clients amb CaixaBank.

Aquesta evolució del model va ser reconeguda per l'Associació per al Desenvolupament de l'Experiència de Client (DEC) que va concedir el 2016 a CaixaBank i al projecte d'Oficines *Store* el Premi al Millor *Customer Journey*.

Atenció especialitzada

Durant el 2017 CaixaBank ha seguit apostant per l'especialització de la xarxa de distribució estenent el model de gestors als seus negocis de Banca *Premier*, Banca Negocis, *Business Bank*, Agrobank i HolaBank, afegint així a la proximitat física una proximitat en coneixement de les necessitats del client.



Banca Premier té més de 1.900 gestors (creixement del 20% respecte a l'any anterior), amb formació específica acreditada, que ajuden els clients a planificar el seu patrimoni a través d'un nou model d'assessorament financer, mesura que es va llançar el març de 2017. La proposta de valor es complementa amb l'oferta de solucions exclusives, consolidant així el lideratge en assessorament financer.

AgroBank tanca el 2017 amb 904 oficines orientades al sector agrícola i ramader, 29 més que l'any anterior i **HolaBank** amb 161 oficines davant les 100 inicialment designades el 2015, any del llançament, en aquest cas especialitzats en l'atenció de clients originaris de països OCDE i que requereixen serveis diferencials per professionals que parlin el seu idioma.

CaixaBank Negocis i Business Bank tenen al seu torn més de 2.050 gestors especialitzats en la gestió de comerços, autònoms, professionals i microempreses.

Amb aquest creixement dels gestors especialitzats, actualment el 57% de les oficines en municipis de més de 10.000 habitants té algun tipus d'especialització.

Mobilitat i noves tecnologies

El 2017 CaixaBank ha finalitzat el pla de desplegament de *Smart PC* a tots els empleats de la xarxa comercial, amb gairebé 30.000 unitats lliurades i operatives.

Aquesta nova eina permet a la xarxa comercial ser molt més eficient en la seva activitat comercial fora de l'oficina, fomentant les visites a clients de valor per a captació i venda encreuada i potenciant encara més el valor de la nostra importància. Gràcies a l'*Smart PC* cadascun dels nostres gestors es converteix en una autèntica oficina mòbil.

A més, dins les noves oficines *Store*, és també la base per al desplegament d'un nou model d'atenció, molt més proper, àgil i informal.

Distribució geogràfica del volum d'activitat

En relació amb la distribució geogràfica del volum d'activitat, atès que totes les oficines de CaixaBank ofereixen a la seva clientela tota la gamma de productes i serveis, s'adjunta la classificació de les oficines per comunitats autònomes espanyoles, oficines operatives i de representació a l'estranger, a 31 de desembre de 2017 i 2016, com a representativa de l'esmentada distribució:

| Comunitats autònomes i ciutats | 31-12-2017 | | 31-12-2016 | |
|--|-------------------|---------------|-------------------|--------------|
| | Nombre d'oficines | % | Nombre d'oficines | % |
| Andalusia | 878 | 17,93 | 897 | 17,78 |
| Aragó | 91 | 1,86 | 88 | 1,74 |
| Astúries | 61 | 1,25 | 64 | 1,27 |
| Balears | 184 | 3,76 | 197 | 3,90 |
| Canàries | 248 | 5,06 | 253 | 5,01 |
| Cantàbria | 45 | 0,92 | 45 | 0,89 |
| Castella-la Manxa | 154 | 3,14 | 149 | 2,95 |
| Castella i Lleó | 250 | 5,11 | 246 | 4,88 |
| Catalunya | 1.239 | 25,30 | 1.315 | 26,06 |
| Ceuta | 4 | 0,08 | 4 | 0,08 |
| Comunitat Valenciana | 427 | 8,72 | 438 | 8,68 |
| Extremadura | 68 | 1,39 | 67 | 1,33 |
| Galícia | 195 | 3,98 | 196 | 3,88 |
| La Rioja | 28 | 0,57 | 26 | 0,52 |
| Madrid | 542 | 11,07 | 580 | 11,49 |
| Melilla | 2 | 0,04 | 2 | 0,04 |
| Múrcia | 121 | 2,47 | 124 | 2,46 |
| Navarra | 152 | 3,10 | 149 | 2,95 |
| País Basc | 185 | 3,78 | 187 | 3,71 |
| Total oficines a Espanya | 4.874 | 99,53 | 5.027 | 99,62 |
| Oficines a l'estranger | | | | |
| Polònia (Varsòvia) | 1 | 0,02 | 1 | 0,02 |
| Marroc (Casablanca) | 1 | 0,02 | 1 | 0,02 |
| Marroc (Tànger) | 1 | 0,02 | 1 | 0,02 |
| Marroc (Agadir) | 1 | 0,02 | - | - |
| Regne Unit (Londres) | 1 | 0,02 | 1 | 0,02 |
| Alemanya (Frankfurt) | 1 | 0,02 | - | - |
| Total oficines a l'estranger | 6 | 0,12 | 4 | 0,08 |
| Oficines de representació: | | | | |
| Xina (Pequín) | 1 | 0,02 | 1 | 0,02 |
| Xina (Xangai) | 1 | 0,02 | 1 | 0,02 |
| Emirats Àrabs (Dubai) | 1 | 0,02 | 1 | 0,02 |
| França (París) | 1 | 0,02 | 1 | 0,02 |
| Índia (Nova Delhi) | 1 | 0,02 | 1 | 0,02 |
| Itàlia (Milà) | 1 | 0,02 | 1 | 0,02 |
| Singapur (Singapur) | 1 | 0,02 | 1 | 0,02 |
| Turquia (Istanbul) | 1 | 0,02 | 1 | 0,02 |
| Xile (Santiago de Xile) | 1 | 0,02 | 1 | 0,02 |
| Egipte (El Caire) | 1 | 0,02 | 1 | 0,02 |
| Colòmbia (Bogotà) | 1 | 0,02 | 1 | 0,02 |
| Estats Units (Nova York) | 1 | 0,02 | 1 | 0,02 |
| Sud-àfrica (Johannesburg) | 1 | 0,02 | 1 | 0,02 |
| El Brasil (São Paulo) | 1 | 0,02 | 1 | 0,02 |
| Algèria (Alger) | 1 | 0,02 | - | - |
| Hong Kong (Hong Kong) | 1 | 0,02 | - | - |
| Perú (Lima) | 1 | 0,02 | - | - |
| Total oficines de representació | 17 | 0,35 | 14 | 0,28 |
| Total oficines | 4.897 | 100,00 | 5.045 | 99,98 |

Nota 1: Les 4.874 oficines a Espanya inclouen 4.681 oficines *Retail* i 193 centres especialitzats (Banca Privada, Centres d'Empresa, Corporativa, Institucions, Negoci Immobiliari, Monts de Pietat i Centres Digitals).

Nota 2: Addicionalment, CaixaBank compta amb 181 Finestretes de *Retail* que operen com a centres d'atenció al públic desplaçat dependent d'una altra oficina principal i 5 Finestretes d'Institucions.



Banca digital: internet, el mòbil i imaginBank

Els canals digitals són una eina essencial en el mercat financer i CaixaBank treballa de manera intensiva per respondre adequadament a la demanda que els seus clients fan d'una banca innovadora, de qualitat, accessible i disponible a qualsevol lloc i hora. La Banca Digital facilita una relació més estreta i personal, optimitza el treball a les oficines, que poden focalitzar els esforços en les necessitats dels clients, i potència la personalització de la relació comercial.

El 2017, el 57% de l'operativa total de CaixaBank s'ha processat per internet i pel mòbil. En el cas de CaixaBank, la banca mòbil s'ha convertit en el canal dominant utilitzat pels clients, amb més de 4,3 milions de clients que l'utilitzen cada mes.

La tecnologia i la innovació permanent permeten optimitzar la banca digital, un servei que s'ha de caracteritzar per la simplicitat, tot en un clic, i per una excel·lent experiència d'usuari. El 2017 CaixaBank ha rebut nous reconeixements pels esforços en aquest àmbit. Global Finance la reconeix com a Best Consumer Digital Bank a Espanya i a Europa Occidental, així com en 4 categories més (*Best in Mobile Banking*, *Best in Social Media*, *Best Integrated Consumer Bank Site* i *Best Bill Payment & Presentment*). També rep el premi *Model Bank of the Year 2017* de l'organització Celent.

Banca on-line

CaixaBank manté un any més la seva posició de líder en serveis de banca *on-line* Web a Espanya. Amb més de 5,7 milions de clients, ocupa la primera posició en els *rankings* de penetració en el mercat nacional i lidera també el *ranking* internacional en l'àmbit de penetració d'usuaris de serveis bancaris de cada país (31,1% el setembre 2017, segons ComScore). Un any més, per vuitè any consecutiu, el *ranking* AQmetrix situa el banc com a líder en qualitat de servei.

El 2017 CaixaBank ha continuat ampliant els productes i els serveis per mantenir-se a l'avantguarda de la banca digital, que li ha permès simplificar al client el procés de presa de decisió. A partir d'aquest any els clients dels segments de Banca *Premier* i Privada poden fer el seu *TimeMap* o PlanA a través d'una experiència 100% digital per Línia Oberta. Es tracta d'un procés clar i senzill a través del qual es fa un diagnòstic complet de la seva situació per poder oferir-li el pla d'inversió que millor s'adapta a les seves necessitats i definir un camí per aconseguir els objectius d'estalvi i inversió per al futur.

També els productes de Jubilació compten, des d'aquest any, amb noves eines per ajudar els clients a definir millor el pla de jubilació A través d'un nou recomanador de Plans de Pensions que, partint de perfil del client, li permet conèixer els plans més d'acord al seu perfil inversor. Aquesta eina es completa amb altres funcionalitats disponibles com la calculadora d'estalvi o el simulador de jubilació.

El servei Les meves Finances ha arribat el 2017 sobre 3 milions de clients operatius 12 mesos. Durant aquest darrer any s'han llançat noves funcionalitats com la consulta de despeses per categories entre períodes diferents, establiments o per etiquetes, així com la creació de nous filtres de cerques per facilitar la consulta de despeses. També durant aquest exercici s'ha consolidat el servei *freemium*, per a clients que no pertanyen a col·lectius de valor.

Aquest any s'ha continuat ampliant les eines de «Borsa Oberta» que ho ha reafirmat, així com un dels principals *brokers on-line* del mercat, amb la incorporació de funcionalitats com les ampliacions de capital, oferint noves eines d'anàlisi per facilitar la presa de decisions al client i accelerant la millora contínua del servei.

A través d'un projecte de cocreació amb clients, s'ha redefinit completament el procés de transferències *on-line* per facilitar d'aquesta manera l'operativa del dia a dia. Com a resultat s'ha obtingut un procés molt més senzill. Aquest nou servei s'integra amb altres de disponibles com el servei de Comptes de Confiança, que facilita les transferències als comptes habituals i que fan servir més d'1 milió de clients, i l'operativa de Traspàs Ràpid en la Posició de Comptes, que permet als clients fer moviments de fons entre els seus comptes de manera àgil, sense necessitat d'adreçar-se a l'operativa de traspassos i transferències.



Finalment, amb l'objectiu de garantir que totes les persones puguin accedir a la informació de l'entitat, aquest any el portal comercial de CaixaBank ha aconseguit convertir-se en un portal 100% accessible, complint el nivell d'accessibilitat AA de les directrius d'accessibilitat per al contingut web 2.0 del World Wide Web Consortium (W3C)- Web Accessibility Initiative (WAI).

La banca mòbil líder

La banca mòbil de CaixaBank segueix liderant el sector a Espanya i és també una de les entitats de referència internacional. Així el reflecteix el *ranking* de ComScore, que, amb un percentatge de penetració del 30,8% (dades del setembre del 2017) situa CaixaBank com l'entitat líder a Espanya i la segona posició en el *ranking* internacional. AQmetrix, que avalua la qualitat dels serveis prestats en banca mòbil, torna a posicionar CaixaBank en primera posició.

Un any més, les nostres *apps* mòbils se situen com les més ben valorades pels nostres clients, i lideren el *ranking* de les aplicacions financeres en les *stores* d'aplicacions en les quals estem presents.

Les dades més significatives són:

- 4,3 milions de clients de Línia Oberta mòbil
- 2.736 milions d'operacions a l'any
- 3,3 milions de descàrregues d'aplicacions a l'any
- 35,5 milions d'alertes financeres enviades

CaixaBankPay, l'aplicació que ofereix una solució de pagament mòbil amb la tecnologia NFC, amplia aquest any la compatibilitat que ja disposava amb terminals Android, amb la possibilitat de fer pagaments que permeten la descàrrega de targetes per fer les compres des d'Apple Pay. A més, permet la gestió de les targetes financeres, els pagaments P2P i fer compres en comerços *on-line* a través de Masterpass. S'ha consolidat com la segona *app* del grup amb un nombre més elevat de descàrregues després de la de CaixaBank. Més de 200 mil clients la utilitzen habitualment, amb més de 450 mil targetes donades d'alta fins a l'octubre de 2017.

Aquest any també s'ha llançat una nova aplicació per al segment AgroBank que permet accedir a l'actualitat del sector agrícola. Inclou notícies diàries, a més de les firmes de conveni, congressos i esdeveniments de l'entitat. A més, amb l'aplicació, els clients poden accedir a la cotització de llotges.

imaginBank es consolida com la millor aplicació financera a Espanya

Transcorreguts 2 anys des del llançament del projecte imaginBank, la solució *mobile only* de CaixaBank, consolida el lideratge dins les propostes financeres per al col·lectiu *millennial* i se situa com la millor aplicació financera en les *appstores* de iOS i Android amb 4,6 estrelles.

El procés d'alta a imaginBank ha incorporat la videoconferència com a mètode d'identificació i permet als nous clients una alta 100% digital de manera que, en només 7 minuts, ja poden començar a operar amb el compte imagin.

L'oferta de productes i serveis s'ha ampliat completant la *cartera* de productes financers disponibles, amb l'Assegurança imagin&buy, per assegurar les compres fetes amb targetes, i amb la targeta de crèdit, entre d'altres.

A l'apartat de serveis, i estretament relacionat amb la vocació de laboratori d'innovació que caracteritza imaginBank des del llançament, destaca l'imaginBoard que permet fer pagaments P2P directament des de WhatsApp, la possibilitat de fer-los a través de SIRI, l'assistent virtual d'Apple, i la incorporació d'Apple Pay. A altres formes d'identificació biomètrica com el *finger print*, s'afegeix el *Face ID*, com a forma d'accés a l'*app*, coincidint amb el llançament de l'iPhone X.

Seguint les últimes tendències en experiència d'usuari, el 2017 imaginBank llança el primer *Chatbot* bancari a Espanya. Amb el nom de Gina, aquest *bot* ofereix assistència als clients sobre operativa bancària, consultes pròpies d'atenció al client i ofertes i descomptes, exclusius per a clients imagin. Gina està disponible des de



l'aplicació *Messenger* de Facebook i també des de l'*app* d'*imaginBank* i ha estat reconegut per la innovació que ha aportat a la indústria per diverses institucions internacionals, com la publicació *The Banker* que va guardonar el *chatbot* d'*imaginBank* amb el premi al Millor Projecte d'Intel·ligència Artificial 2017, o EFMA, que el juliol de 2017 va premiar el *chatbot* d'*imaginBank* com a innovació del mes.

Totes aquestes novetats han fet que l'aplicació d'*imaginBank* se situï com l'*app* més ben valorada dins la categoria de finances amb 4,6 estrelles (en les *stores* d'aplicacions mòbils d'Android i de iOS).

En aquest terreny, el de sistemes *Cognitive* i l'ús de la intel·ligència artificial per oferir nous serveis a clients, *imaginBank* ha comptat també amb la participació dels assistents a Hack UPC by *imaginBank*, celebrada a Barcelona el mes d'octubre de 2017. Més de 700 estudiants de diferents universitats nacionals i internacionals van participar durant 3 dies en aquest esdeveniment organitzat conjuntament per *imagin* i la Universitat Politècnica de Catalunya.

Abans de finalitzar l'any, *imaginBank* llança a més la Zona *imaginer*, un entorn de mode de comunitat, en el qual els usuaris amb l'aplicació descarregada i que encara no són clients d'*imaginBank* poden interactuar amb l'aplicació i començar a gaudir d'alguns avantatges de ser *imaginer*.

El desembre 2017, s'inaugura *imaginCafé*, la iniciativa impulsada per CaixaBank i inspirada en els valors de la marca *imaginBank*. El nucli d'*imaginCafé* és el local físic de 1.200 metres quadrats ubicat al centre de Barcelona i organitzat al voltant de tres grans eixos: tecnologia, música i disseny. D'aquesta manera, *imaginCafé* es converteix, sobretot, en una gran plataforma digital de continguts, *on-line* i *off-line*, que es difondran a través d'Internet i de les xarxes socials. Una nova forma de relació entre una marca i els usuaris.

Xarxa d'autoservei de CaixaBank

Les dades més significatives dels terminals autoservei són les següents:

- 9.427 caixers automàtics
- Més de 250 prestacions disponibles.
- 16 idiomes
- 641 milions d'operacions
- Quota de mercat per nombre de terminals a Espanya: 18,22% (tercer trimestre 2017)

Durant l'any 2017 es continua amb el pla de renovació de caixers, fet que permet ampliar l'operativa disponible i millora l'experiència d'usuari del client destacant, entre d'altres, les noves unitats d'ingrés amb disponibilitat immediata en el compte, que substitueix les unitats d'ingressos amb sobre. Així mateix, els nous caixers incorporen la possibilitat d'operar amb *contactless*, fet que permet facilitar l'ús dels caixers i reduir els temps d'espera.

Destaca durant aquest any 2017 l'important increment de l'operativa sense necessitat d'utilitzar les targetes físiques, a través de l'ús del mòbil com a mitjà d'interacció amb el caixer. Aquest canvi, permet estendre l'ús del caixer a nous clients i fer-ho d'una manera més còmoda, ràpida i senzilla, simplement acostant el mòbil a les antenes *contactless*. Un altre exemple d'interacció del mòbil i el caixer, és la possibilitat de treure diners a partir de l'enviament d'un codi al mòbil.

Una altra característica destacable de la xarxa de caixers són les diferents opcions de personalització del menú i operativa amb la finalitat d'adaptar-se al perfil del client. Per als clients poc habituats a l'ús del caixer, hi ha el menú Caixa fàcil. A més, els clients poden triar quina opció volen veure a la pantalla inicial del caixer o, per defecte, se'ls mostra a la pantalla inicial l'operativa més utilitzada. D'altra banda, i en línia amb el compromís social de CaixaBank, es pot operar amb menús específics en llenguatge de signes, amb lletres d'alt contrast per facilitar l'operativa als clients amb visibilitat reduïda, i amb guies per veu per a la gent amb discapacitat visual.

Així mateix, els nous caixers es consoliden com un canal de comunicació amb els clients, ja que l'existència de la doble pantalla i la moderna tecnologia que s'hi utilitza, permet la generació de nous continguts en vídeo. El caixer destaca com un canal de venda de productes, tant per la possibilitat de personalització de l'oferta als clients com per la facilitat d'ús d'aquests.



Banca electrònica: mitjans de pagament

CaixaBank és l'entitat líder en mitjans de pagament, amb 16,3 milions de targetes en circulació, de les quals aproximadament 6,7 milions són targetes de dèbit diferit i *revolving*, 8,4 milions són de dèbit i 1,3 milions són de prepagament. Aquestes targetes han fet 38.324 milions d'euros de facturació en compres amb un creixement del 13,6% respecte a l'any anterior i obtenint una quota de mercat per facturació del 23,4%.

Gairebé 11,5 milions de targetes són *contactless*, el 64% de les targetes emeses per CaixaBank Payments. Aquestes targetes han facturat 12.000 milions d'euros, més del doble respecte a l'any anterior. Aquestes dades fan que durant l'any 2017 la facturació amb tecnologia *contactless* hagi representat el 32% del total de la facturació amb targeta de CaixaBank (davant el 23% que va suposar l'any 2016).

Aquest any s'ha impulsat el pagament amb el mòbil i ja hi ha 489.000 targetes enrolades en les diferents aplicacions mòbils (Caixabankpay, Imaginpay, Samsungpay i Apple pay) que han facturat durant l'any 133 milions d'euros pagant en comerços amb el mòbil.

A través de la filial Comercia Global Payments, té instal·lats 373.133 TPV, dels quals 9 de cada 10 estan adaptats a la tecnologia *contactless* (337.444 TPV). Durant el 2017 s'ha consolidat plenament el seu ús entre els clients de l'entitat, amb 13.085 milions d'euros utilitzant aquesta tecnologia, un 84% superior respecte a l'any anterior.

El 24 de novembre de 2017, amb motiu del *Black Friday*, és el dia en què es va produir el record històric en facturació en compres, tant en comerços com en targetes CaixaBank, amb un increment del 8,8% i del 9,3%, respectivament, respecte al *Black Friday* de l'any 2016.

Les dades més destacables són:

| TARGETES CAIXABANK | COMERÇOS CLIENTS |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none">• 23,4% quota de mercat en facturació de targetes• 6.596 milions d'euros de facturació per internet (17,4% del total de facturació)• 3.121 euros gestionats per segon (targetes + comerços)• 67.410 milions d'euros de facturació en comerços i disposició d'efectiu en caixers (+11,7% respecte a l'any 2016). | <ul style="list-style-type: none">• 27,03% quota de mercat en relació amb la facturació amb targeta• 373.133 TPV instal·lats• 1.266 milions d'operacions en comerços (+13% respecte a l'any 2016) i 45.157 milions d'euros (+10% respecte al 2016) |

Xarxa comercial de BPI

BPI és un grup financer centrat en les operacions de banca comercial i detallista a Portugal, on és la cinquena institució financera més important en termes d'actius (29.640 milions d'euros). BPI té una base de clients de 1,9 milions, que gestiona a través d'una xarxa de distribució especialitzada (505 oficines a Portugal i 2 sucursals a l'estranger), multicanal i totalment integrada.

El negoci de BPI s'organitza al voltant de dos segments principals, la Banca de Particulars, Empresaris i Negocis i la Banca d'Empreses, que tenen estructures físiques i virtuals i equips especialitzats. Així mateix, el Grup BPI complementa la seva oferta d'assegurances de no-vida i de vida-risc a través d'un acord de distribució d'assegurances Allianz Portugal, en el qual el Grup BPI disposa d'una participació del 35%.

BPI té una quota de penetració de clients particulars del 13,7% i amb quotes de mercat de referència en els diversos productes i serveis que ofereix. Destaquen, entre d'altres, la quota del 10,8% en nòmines (+10 pbs vs. 2016); del 12,7% (+30 pbs vs. 2016) en assegurances de vida; de l'11,2% (+60 pbs vs. 2016) en crèdit al consum i de l'11,2% (+20 pbs vs. 2016) en hipoteques.



3.6. Banca Socialment Responsable

CaixaBank basa el seu model de negoci en la cerca d'una rendibilitat sostenible, amb una gestió responsable i una marcada vocació social que manté des dels orígens. Per al banc, el compromís social s'estén més enllà de l'activitat financera i té com a objectiu contribuir a la solució dels reptes econòmics, socials i ambientals més urgents de l'entorn.

En aquest sentit, el Consell d'Administració de CaixaBank ha aprovat el 2017 un Pla de Banca Socialment Responsable, per potenciar el model de banca social i responsable. Aquest pla inclou el diàleg continu amb els grups d'interès, per poder desenvolupar noves iniciatives que permetin retroalimentar-lo.

El pla es divideix en 5 línies d'actuació:

- **Integritat, transparència i diversitat:** per reforçar la nostra actuació responsable, posant l'accent en la conducta exemplar, la claredat en la relació amb els clients i la diversitat.
- **Governança:** per mantenir el millor model de govern possible, així com disposar de polítiques responsables actualitzades i que responguin a les millors pràctiques del mercat.
- **Medi ambient:** per col·laborar en la mesura del possible en la lluita contra el canvi climàtic.
- **Inclusió financera:** la inspiració fundacional de l'entitat, per afavorir l'accés als serveis financers a col·lectius amb dificultats, que manté tota la vigència.
- **Acció social i voluntariat:** per contribuir a donar resposta als reptes socials de l'entorn de través d'accions solidàries i la col·laboració amb l'Obra Social de la Fundació Bancària "la Caixa".

Les dues últimes línies del pla estan vinculades a l'àmbit social. Per a CaixaBank, afavorir la **inclusió financera** és, a més d'una prioritat estratègica, oferir una banca per a tots, accessible i propera, que afavoreixi la previsió i cultura financera.

En aquest sentit, per a CaixaBank oferir un servei de qualitat implica estar a prop del client. El banc, que disposa d'una àmplia xarxa comercial, està present al 94% de les poblacions de més de 5.000 habitants i el 100% de les de més de 10.000 habitants. A més, disposa de MicroBank, el banc social, especialitzat en microfinances i que s'adreça a segments de població les necessitats financeres dels quals no estan suficientment cobertes. MicroBank ha concedit el 2017 un total de 147.389 microcrèdits, per un volum de 893,7 milions d'euros. L'objectiu estratègic del banc és concedir 3.316 milions d'euros en volum de microcrèdits entre 2015 i 2018. Finalment, CaixaBank fomenta la cultura financera i la previsió social, entre altres, a través dels tallers de finances bàsiques impartits per MicroBank i per l'Associació de Voluntaris "la Caixa" (227 cursos el 2017), cursos sobre economia i finances del programa Aula per a accionistes (2.300 hores de formació a més de 1.150 accionistes el 2017) i les Trobades CaixaFutur, que consisteixen en conferències sobre planificació de jubilació (8.615 assistents a 220 sessions el 2017).

En **acció social i voluntariat**, CaixaBank fomenta i canalitza la solidaritat a través de les Setmanes Socials, en les quals prop de 14.000 empleats van participar en més de 6.100 activitats desenvolupades en entitats socials d'àmbit local el 2017. A més, impulsa l'**Associació de Voluntaris "la Caixa"**, amb la Fundació Bancària "la Caixa" i la Fundació de l'Esperança. Aquesta Associació, la integren prop de 10.500 voluntaris, un 51% dels quals són empleats actius de CaixaBank. El 2017 s'ha aprovat un Pla Director de Voluntariat 2017-2019, que té com a objectiu per al 2019 que el 90% de les activitats es focalitzin en Educació financera, Ocupabilitat, Salut i gent gran i Pobresa infantil, amb un pes del 20% o 25% per a cadascuna d'aquestes línies d'acció.

Finalment, hi ha una **aliança entre CaixaBank, la Fundació Bancària "la Caixa" i Criteriacaixa**. Aquesta aliança està regulada per un protocol que descriu el marc de relacions entre les tres entitats. En el marc d'aquesta aliança, CaixaBank col·labora de manera activa en la difusió i promoció d'alguns dels programes i iniciatives de l'Obra Social de la Fundació Bancària "la Caixa", entre altres, la política activa d'habitatge i l'Obra Social Descentralitzada, una partida pressupostària de la Fundació destinada específicament a les oficines de l'entitat perquè puguin donar resposta a les necessitats de l'entorn més immediat, posant especial atenció en els col·lectius més vulnerables. El 2017 aquesta partida va ser de 44,4 milions d'euros, quantitat que va beneficiar 9.897 entitats i va contribuir a finançar 12.679 activitats. Un 85,4% d'aquestes activitats es van emmarcar en l'àmbit social, en concret, un 34,8% emmarcades en els àmbits de salut, discapacitat i addicció, i un 31,7% dedicades a la lluita contra la pobresa.



Més informació en l'Informe d'Impacte Socioeconòmic 2017 de CaixaBank, disponible a l'apartat de Responsabilitat Corporativa a www.CaixaBank.com.

Fundació Bancària "la Caixa"

Durant 2017, la Fundació Bancària "la Caixa" ha constatat avenços de calat en els seus tres àmbits d'actuació: social, investigació i divulgació de la cultura i el coneixement. Aquestes fites responen a l'aplicació de les directrius marcades en el **Pla Estratègic 2016-2019** de l'entitat, que preveu una inversió superior als 2.000 milions d'euros en aquest quadrienni. Aquest document rector també ha permès consolidar-la com la fundació més important d'Espanya i una de les més rellevants a escala internacional.

El 2017, concretament, l'Obra Social "la Caixa" ha incrementat el pressupost fins a assolir els 510 milions d'euros, davant els 500 milions dels nou exercicis anteriors. Això ha estat possible gràcies a la contribució, via dividends, tant de **CaixaBank** com de la resta de participacions de **CriteriaCaixa**.

Globalment, la Fundació Bancària "la Caixa" ha impulsat el 2017 **prop de 50.000 iniciatives**, que han arribat a més d'**11 milions de beneficiaris**. Els programes socials van seguir focalitzant l'acció de l'entitat, amb els col·lectius en situació de vulnerabilitat com a principals destinataris. L'objectiu últim: promoure la igualtat d'oportunitats.

El **foment del treball** és una de les línies d'actuació prioritàries de la Fundació Bancària. En aquesta línia, el programa d'integració laboral **Incorpora** ha culminat la celebració del desè aniversari superant els **33.600 llocs de treball** facilitats a persones en situació de vulnerabilitat durant 2017, davant els 28.920 de l'any anterior. Això ha estat possible, en bona mesura, gràcies a les **més d'11.000 empreses** que van col·laborar amb el programa i la difusió de manera activa per part de CaixaBank a través de la xarxa d'oficines i en les trobades amb les empreses clients.

Facilitar l'**accés a l'habitatge** és una altra de les prioritats del Pla Estratègic. El Grup "la Caixa" té un parc de més de **32.000 pisos** les rendes mensuals dels quals se situen a partir dels 85 euros i que estan a disposició de les persones amb menys recursos. Aquesta xifra inclou, entre d'altres, els 3.812 habitatges que CaixaBank aporta al Fons Social d'Habitatges (FSV) del Govern.

A aquestes actuacions s'afegeix l'èxit de la campanya de recollida de llet **Cap nen sense bigoti**, dirigida a famílies vulnerables i que compta amb la col·laboració de bancs d'aliments de tot Espanya. En la seva tercera edició, aquesta iniciativa ha aconseguit recollir **1,2 milions de litres de llet** gràcies a la solidaritat ciutadana. A això hi ha contribuït el programa de **Voluntaris de "la Caixa"**, així com les oficines i els canals electrònics de CaixaBank.

Concebut l'educació com a motor de progrés individual i col·lectiu, la **formació** segueix sent un pilar fonamental en l'acció de l'entitat. Concretament, el programa **EduCaixa** ha arribat a més de **2,4 milions d'alumnes de més de 8.300 escoles** espanyoles. CaixaBank col·labora en la seva difusió a través de la seva pàgina *web*.

A escala internacional, durant el 2017 s'ha consolidat la col·laboració amb entitats de referència en l'àmbit mundial, com la Fundació Bill & Melinda Gates, per promoure la **vacunació infantil** als països en vies de desenvolupament (CaixaBank col·labora difonent aquesta iniciativa de manera activa entre clients i empleats); UNICEF, amb l'objectiu de reduir la mortalitat infantil causada per la pneumònia, i ACNUR per millorar les condicions de vida dels **refugiats**, posant el focus en la lluita contra la malnutrició.

Fruit de l'acord amb el banc portuguès BPI, la Fundació Bancària "la Caixa" també ha anunciat el 2017 l'expansió de l'Obra Social a **Portugal**, on preveu destinar fins a **50 milions d'euros** anuals a través del desplegament dels projectes més emblemàtics de l'entitat.



Un altre dels pilars del Pla Estratègic 2016-2019 és l'aposta per la **investigació mèdica**, tenint en compte triplicar el pressupost destinat a aquest àmbit fins assolir els **90 milions d'euros** al final d'aquest quadrienni.

Per visualitzar aquest compromís, el 2017 s'ha impulsat una campanya, amb el lema *Els imprescindibles*, que reconeix la importància de la investigació en el **benestar de les persones** i la contribució dels científics que dediquen la vida a lluitar contra les malalties i preservar un dels béns més apreciats: la salut.

En aquesta línia, durant el darrer exercici s'ha intensificat la promoció de l'**avenç científic** amb el suport a projectes centrats en la investigació de l'Alzheimer, la sida, les malalties neurodegeneratives o les afeccions cardiovasculars.

A més, l'oferta cultural, científica i educativa de l'Obra Social "la Caixa" a tot Espanya ha superat la xifra de **6 milions de visitants** durant l'any 2017, cosa que representa un augment del 13% respecte a l'exercici anterior. Aquesta fita s'ha assolit mantenint l'excel·lència en la divulgació de la cultura i la ciència, una altra de les prioritats marcades pel Pla Estratègic.

A CaixaForum, Barcelona, l'exposició **Andy Warhol. L'art mecànic** ha estat la més visitada de l'any, seguida per les mostres **Art i cinema. 120 anys d'intercanvis** i **El món de Giorgio de Chirico. Somni o realitat**. Pel que fa a CosmoCaixa, el Museu de la Ciència de l'Obra Social "la Caixa" a Barcelona, destaca la inauguració de l'exposició **T. rex**, que mostra l'esquelet d'un dinosaure que va habitar la Terra fa uns 67 milions d'anys. Una altra de les propostes ressenyables ha estat **Talking Brains. Programats per parlar**.

D'altra banda, a CaixaForum Madrid la màxima afluència de visitants la van registrar les exposicions **Ramon Casas. La modernitat anhelada**, **Philippe Halsman. Sorprèn-me!** i en tercer lloc es va situar **Agon! La competició a l'antiga Grècia**.

Aquestes iniciatives ha estat possible executar-les per la Fundació Bancària "la Caixa" a través dels dividendes que obté de CriteriaCaixa, amb la finalitat última de construir una societat millor i més justa, donant oportunitats a les persones que més les necessiten. Aquesta va ser la raó de ser del naixement de "la Caixa", el 1904, i el compromís continua inalterable.

Més informació sobre aquestes iniciatives i altres programes de la Fundació Bancària "la Caixa" a la pàgina *web*.

Annex – Glossari informació financera

Adicionalment a la informació financera que conté aquest document, elaborada d'acord amb les Normes Internacionals d'Informació Financera (NIIF), s'inclouen certes Mesures Alternatives de Rendiment (MAR), segons definició de les Directrius sobre Mesures alternatives del rendiment publicades per l'European Securities and Markets Authority el 30 de juny de 2015 (ESMA/2015/1057) («les Directrius ESMA»). CaixaBank utilitza certes MAR, que no han estat auditades, amb l'objectiu que contribueixin a una millor comprensió de l'evolució financera de la companyia. Aquestes mesures s'han de considerar com a informació addicional, i en cap cas no substitueixen la informació financera elaborada d'acord amb les NIIF. Així mateix, tal com el Grup defineix i calcula aquestes mesures pot diferir d'altres mesures similars calculades per altres companyies i, per tant, podrien no ser comparables.

Les Directrius ESMA defineixen les MAR com una mesura financera del rendiment financer passat o futur, de la situació financera o dels fluxos d'efectiu, excepte una mesura financera definida o detallada en el marc de la informació financera aplicable.

Seguint les recomanacions de les Directrius esmentades, s'adjunta a continuació un detall de les MAR utilitzades, així com la conciliació de certs indicadors de gestió amb els indicadors presentats en els estats financers consolidats NIIF.

Mesures Alternatives de Rendiment

| | | 4T17 | 4T16 |
|--|---|-------|-------|
| Diferencial de la clientela (%) | Tipus mitjà del Rendiment de la cartera creditícia – Tipus mitjà del Cost dels recursos detallistes | 2,16% | 2,14% |
| Tipus mitjà del Rendiment de la cartera creditícia | $\frac{\text{Ingressos anualitzats de la cartera de crèdit a la clientela (net)}}{\text{Saldo mitjà de la cartera de crèdit a la clientela del període estanc (trimestral)}}$ | 2,19% | 2,27% |
| Tipus mitjà del Cost dels recursos detallistes | $\frac{\text{Cost anualitzat dels recursos de clients (1) detallistes en balanç (gestió)}}{\text{Saldo mitjà del període estanc (trimestral)}}$ | 0,03% | 0,13% |
| Diferencial del balanç (%) | Tipus mitjà del Rendiment dels actius – Tipus mitjà del Cost dels recursos | 1,22% | 1,27% |
| Tipus mitjà del Rendiment dels actius | $\frac{\text{Ingressos financers del període anualitzats}}{\text{Actius totals mitjans del període estanc (trimestral)}}$ | 1,83% | 2,02% |
| Tipus mitjà del Cost dels recursos | $\frac{\text{Despeses financeres del període anualitzades}}{\text{Recursos totals mitjans del període estanc (trimestral)}}$ | 0,61% | 0,75% |
| Ràtio d'eficiència (12 últims mesos) | $\frac{\text{Despeses d'administració i amortització}}{\text{Marge brut}}$ | 55,7% | 52,6% |
| Ràtio d'eficiència sense despeses extraordinàries (12 últims mesos) | $\frac{\text{Despeses d'administració i amortització recurrents}}{\text{Marge brut}}$ | 54,3% | 51,0% |
| ROE (Return on equity) (12 últims mesos) | $\frac{\text{Resultat}^2 \text{ atribuït al Grup}}{\text{Fons propis mitjans}}$ | 6,9% | 4,5% |



| | | 4T17 | 4T16 |
|---|---|--------|--------|
| ROTE <i>(Return on tangible equity)</i> (12 últims mesos) | Resultat ² atribuït al Grup | | |
| | Fons propis mitjans - actius intangibles (gestió) ³ | 8,4% | 5,6% |
| ROA <i>(Return on assets)</i> (12 últims mesos) | Resultat ² net | 0,5% | 0,3% |
| | Actius totals mitjans | | |
| RORWA <i>(Return on risk weighted assets)</i> (12 últims mesos) | Resultat ² net | 1,1% | 0,8% |
| | Actius ponderats per risc regulatoris | | |
| Cost del risc (12 últims mesos) ⁴ | Dotacions per a insolvències | 0,34% | 0,46% |
| | (Crèdit clientela + riscos contingents) saldos mitjans, bruts | | |
| Ràtio de morositat ⁵ | Deutors dubtosos crèd. client. + dubtosos riscos contingents | 6,0% | 6,9% |
| | Crèdit clientela + riscos contingents (bruts) | | |
| Ràtio de cobertura ⁵ | Fons deteriorament crèd. client. + fons riscos contingents | 50% | 47% |
| | Deutors dubtosos crèd. client. + dubtosos riscos contingents | | |
| Ràtio de cobertura d'immobles disponibles per a la venda | Cobertura total (Sanejaments + Provisions comptables) | 58% | 60% |
| | Deute cancel·lat (Valor comptable net + cobertura total) | | |
| Ràtio de cobertura comptable d'immobles disponibles per a la venda | Cobertura comptable (Provisions comptables d'actius adjudicats) | 50% | 50% |
| | Valor comptable brut de l'actiu immobiliari (valor comptable net + cobertura comptable) | | |
| Actius Líquids Totals | HQLA bancaris + disponible en pòlissa del Banc d'Espanya no HQLA | 72.775 | 50.408 |
| Loan to deposits (%) ⁵ | Crèdit clientela net - Crèdit mediació ⁶ | 108% | 111% |
| | Recursos clients en balanç | | |

(1) Excloent-ne els passius subordinats.

(2) Resultat ajustat per l'import del cupó de l'*Additional Tier 1*, després d'impostos, registrada en fons propis.

(3) Actius intangibles: epígraf actius intangibles del Balanç Públic més els actius intangibles i fons de comerç associats a les participades nets del seu fons de deteriorament, registrats en l'epígraf Inversions en negocis conjunts i associades del Balanç Públic.

(4) No inclou l'alliberament de provisions del 4T16 (676 milions d'euros).

(5) Crèdits i recursos amb criteris de gestió.

(6) Es consideren crèdits de mediació al finançament atorgat per Organismes Públics.



Conciliació indicadors de gestió amb estats financers públics

Comptes de pèrdues i guanys

| Indicadors de resultats | |
|---|---|
| Comissions netes | (+) Ingressos per comissions (-) Despeses per comissions |
| Guanys / pèrdues per actius i passius financers i altres | (+) Guanys o pèrdues en baixa d'actius i passius financers no valorats a valor raonable amb canvis en resultats, nets. (+) Guanys o pèrdues per actius i passius financers mantinguts per negociar, nets. (+) Guanys o pèrdues per actius i passius financers designats a valor raonable amb canvis en resultats, nets. (+) Guanys o pèrdues resultants de la comptabilitat de cobertura, nets. (+) Diferències de canvi, guanys o pèrdues, nets. |
| Despeses d'explotació | (+) Despeses d'administració (+) Amortització |
| Marge d'explotació | (+) Marge brut (-) Despeses d'explotació |
| Pèrdues per deteriorament d'actius financers i altres provisions | (+) Deteriorament del valor o reversió del deteriorament del valor d'actius financers no valorats a valor raonable amb canvis en resultats (+) Provisions o reversió de provisions |
| Dotacions per a insolvències | (+) Deteriorament del valor o reversió del deteriorament del valor d'actius financers no valorats a valor raonable amb canvis en resultats - Préstecs i partides a cobrar (criteri de gestió) (+) Provisions o reversió de provisions - Riscos contingents (criteri de gestió) |
| Altres dotacions a provisions | (+) Deteriorament del valor o reversió del deteriorament del valor d'actius financers no valorats a valor raonable amb canvis en resultats (excloent-ne el saldo de Préstecs i Partides a cobrar) (criteri de gestió) (+) Provisions o reversió de provisions (excloent-ne el saldo de provisions per a riscos contingents) (criteri de gestió) |
| Guanys/Pèrdues en baixa d'actius i altres | (+) Deteriorament del valor o reversió del deteriorament del valor d'inversions en negocis conjunts o associades. (+) Deteriorament del valor o reversió del deteriorament del valor d'actius no financers. (+) Guanys o pèrdues en donar de baixa en comptes actius no financers i participacions (net). (+) Fons de comerç negatiu reconegut en resultats. (+) Guanys o pèrdues procedents d'actius no corrents i grups alienables d'elements classificats com a mantinguts per a la venda no admissibles com a activitats interrompudes. |
| Resultat atribuït a interessos minoritaris i altres | (+) Guanys o pèrdues després d'impostos procedents d'activitats interrompudes. (+) Resultat del període atribuïble a interessos minoritaris (participacions no dominants). |

Indicadors d'activitat

| (Milions d'euros) | | Desembre 2017 | |
|---|---|---------------|----------------|
| Crèdit a la clientela, brut | (+) Préstecs i bestretes a la clientela (Balanç Públic) | 226.272 | 223.951 |
| | (-) Entitats de crèdit i Sector Públic | (7.378) | |
| | (-) Fons per a insolvències del crèdit a la clientela | 6.832 | |
| | (-) Altres actius financers sense naturalesa detallista (actiu EPA i d'altres) | (768) | |
| | (-) Adquisició temporal d'actius (sector públic i privat) | (912) | |
| | (+) Crèdits instrumentalitzats via valors representatius de deute de BPI ¹ | (95) | |
| Provisions per a insolvències | (+) Fons per a insolvències del crèdit a la clientela | 6.832 | 7.135 |
| | (+) Fons per a riscos contingents | 303 | |
| Passius emparats per contractes d'assegurances | (+) Passius emparats per contractes d'assegurances (Balanç Públic) | 49.750 | 49.965 |
| | (-) Plusvàlues associades als actius disponibles per a la venda d'assegurances | (8.026) | |
| | (+) Unit links ² | 8.241 | |
| Recursos de clients | (+) Recursos de clients en balanç | 247.544 | 349.458 |
| | (+) Actius sota gestió (plans de pensions, fons d'inversió, carteres i SICAV) | 96.551 | |
| | (+) Altres comptes | 5.363 | |
| Recursos de clients en balanç | (+) Passius financers a cost Amortitzat-clientela (Balanç Públic) | 203.608 | 247.544 |
| | (-) Recursos no detallistes inclosos a l'epígraf anterior | (8.565) | |
| | (-) <i>Cèdules multicedents i dipòsits subordinats</i> | (3.932) | |
| | (-) <i>Entitats de contrapartida i altres</i> | (4.633) | |
| | (+) Recursos detallistes en Valors representatius de deute | 2.536 | |
| | (+) Passius per contractes d'assegurances (gestió) | 49.965 | |
| Emissions institucionals a l'efecte de liquiditat bancària | (+) Valors representatius de deute emesos (Balanç Públic) | 29.919 | 28.691 |
| | (-) Finançament institucional no considerat a l'efecte de liquiditat bancària | (5.160) | |
| | (-) Bons de titulització | (2.443) | |
| | (-) Ajustos per valoració | (378) | |
| | (-) Amb naturalesa detallista | (2.536) | |
| | (+) Emissions adquirides per empreses del Grup | 197 | |
| | (+) Dipòsits a la clientela a l'efecte de liquiditat bancària | 3.912 | |
| | (+) <i>Cèdules multicedents</i> | 3.879 | |
| | (+) <i>Dipòsits subordinats</i> | 33 | |
| | (+) Dipòsits d'entitats de crèdit (Balanç Públic) - cèdules hipotecàries BEI | 20 | |

(1) Registrats com a «Valors representatius de deute» dins l'epígraf «Préstecs i partides a cobrar» al Balanç Públic.

(2) Registrats com a «Passius financers designats a valor raonable amb canvis en resultats» en el Balanç Públic.



Indicadors de mercat

| | | |
|---|--|---|
| | | Resultat (1) atribuït (12 mesos) |
| BPA (Benefici per acció) | | Nombre mitjà d'accions en circulació |
| Nombre mitjà d'accions en circulació | | Saldo mitjà accions emeses - nombre mitjà d'accions en autocartera |
| Capitalització borsària | | Valor de cotització de l'acció * (nombre d'accions en circulació - autocartera) ¹ |
| VTC (Valor teòric comptable) | | Patrimoni net - interessos minoritaris |
| Nombre d'accions en circulació fully diluted | | Nombre d'accions en circulació <i>fully diluted</i> |
| VTCT (Valor teòric comptable tangible) | | Patrimoni net - interessos minoritaris - Actius intangibles |
| PER (Price-to-earnings ratio) | | Valor de cotització de l'acció |
| P/VTC | | BPA (Benefici per acció) |
| P/VTC Tangible | | Valor de cotització de l'acció |
| Rendibilitat per dividend | | VTC (Valor teòric comptable) |
| Buffer MDA (import màxim distribuïble) | | Valor de cotització de l'acció |
| Available Distributable Items (ADI) | | VTCT (Valor teòric comptable tangible) |
| | | Dividends pagats (12 mesos) ² |
| | | Valor de cotització de l'acció ³ |
| | | Requeriments capital Pilar 1 + Requeriments capital Pilar 2 + coixins de capital + possibles dèficits d'AT1 i AT2 |
| | | Resultat individual + Reserves de lliure distribució (net de dividends) (4) |

(1) Resultat ajustat per l'import del cupó de l'*Additional Tier 1*, després d'impostos, registrada en fons propis.

(2) Dividends pagats en accions o en efectiu.

(3) En data del tancament del període.

(4) No s'inclou la prima d'emissió.



Informe de govern corporatiu corresponent a l'exercici 2017

La Llei 16/2007, de 4 de juliol, de reforma i adaptació de la legislació mercantil en matèria comptable per a la seva harmonització internacional sobre la base de la normativa de la Unió Europea, va fer una nova redacció de l'article 49 del Codi de Comerç, que regula el contingut mínim de l'Informe de gestió. Sobre la base d'aquesta regulació, CaixaBank inclou en una secció separada de l'Informe de gestió el seu Informe Anual de Govern Corporatiu.

A continuació es presenta una edició maquetada del text íntegre de l'Informe Anual de Govern Corporatiu de CaixaBank corresponent a l'exercici 2017 que ha aprovat el Consell d'Administració de CaixaBank el 23 de febrer de 2017. L'informe original, elaborat d'acord amb el format i la normativa vigent, està disponible a la pàgina web www.caixabank.com i a la de la Comissió Nacional del Mercat de Valors.



ANNEX I

INFORME ANUAL DE GOVERN CORPORATIU DE LES SOCIETATS ANÒNIMES COTITZADES

DADES IDENTIFICATIVES DE L'EMISSOR

DATA FI DE L'EXERCICI DE REFERÈNCIA

31/12/2017

CIF

A-08663619

DENOMINACIÓ SOCIAL

CAIXABANK, SA

DOMICILI SOCIAL

C. PINTOR SOROLLA, 2-4 (VALÈNCIA)

INFORME ANUAL DE GOVERN CORPORATIU DE LES SOCIETATS ANÒNIMES COTITZADES

A ESTRUCTURA DE LA PROPIETAT

A.1 Completi el quadre següent sobre el capital social de la Societat:

| Data d'última modificació | Capital social (€) | Nombre d'accions | Nombre de drets de vot |
|---------------------------|--------------------|------------------|------------------------|
| 14/12/2016 | 5.981.438.031,00 | 5.981.438.031 | 5.981.438.031 |

Indiqui si hi ha diferents classes d'accions amb diferents drets associats:

Sí

No

A.2 Detalli els titulars directes i indirectes de participacions significatives, de la seva Societat en la data de tancament de l'exercici, exclosos els Consellers:

| Nom o denominació social de l'Accionista | Nombre de drets de vot directes | Nombre de drets de vot indirectes | % sobre el total de drets de vot |
|--|---------------------------------|-----------------------------------|----------------------------------|
| INVESCO LIMITED | 0 | 58.429.063 | 0,98% |
| FUNDACIÓ BANCÀRIA LA CAIXA | 3.493 | 2.392.575.212 | 40,00% |
| BLACKROCK, INC | 0 | 196.905.258 | 3,29% |

| Nom o denominació social del titular indirecte de la participació | A través de: Nom o denominació social del titular directe de la participació | Nombre de drets de vot |
|---|--|------------------------|
| INVESCO LIMITED | INVESCO ASSET MANAGEMENT LIMITED | 52.428.870 |
| INVESCO LIMITED | ALTRES ENTITATS PARTICIPACIÓ TOTAL (INDIVIDUALMENT ADMESES A COTITZACIÓ SOTA LA SECCIÓ 10) | 6.000.193 |
| FUNDACIÓ BANCÀRIA LA CAIXA | CRITERIA CAIXA, SAU | 2.392.575.212 |
| BLACKROCK, INC | ALTRES ENTITATS CONTROLADES QUE INTEGREN EL GRUP BLACKROCK, INC | 196.905.258 |

Indiqui els moviments en l'estructura accionarial més significatius esdevinguts durant l'exercici:

| Nom o denominació social de l'Accionista | Data de l'operació | Descripció de l'operació |
|--|--------------------|--|
| FUNDACIÓ BANCÀRIA LA CAIXA | 06/02/2017 | S'ha descendit el 45% del capital social |
| CRITERIA CAIXA, SAU | 06/02/2017 | S'ha descendit el 45% del capital social |
| BLACKROCK, INC | 11/05/2017 | S'ha superat el 3% del capital social |
| BLACKROCK, INC | 27/04/2017 | S'ha descendit el 3% del capital social |
| BLACKROCK, INC | 17/03/2017 | S'ha superat el 3% del capital social |

A.3 Completi els quadres següents sobre els membres del Consell d'Administració de la Societat, que tinguin drets de vot de les accions de la Societat:

| Nom o denominació social del Conseller | Nombre de drets de vot directes | Nombre de drets de vot indirectes | % sobre el total de drets de vot |
|--|---------------------------------|-----------------------------------|----------------------------------|
| ANTONIO SÁINZ DE VICUÑA Y BARROSO | 609 | 0 | 0,00% |
| ALAIN MINC | 12.932 | 0 | 0,00% |
| JOSÉ SERNA MASIÁ | 2.040 | 10.462 | 0,00% |
| KORO USARRAGA UNSAÍN | 0 | 0 | 0,00% |
| MARÍA VERÓNICA FISAS VERGÉS | 0 | 0 | 0,00% |
| ANTONIO MASSANELL LAVILLA | 119.251 | 0 | 0,00% |
| JUAN ROSELL LASTORTRAS | 0 | 42.031 | 0,00% |
| JORDI GUAL SOLÉ | 51.191 | 0 | 0,00% |
| MARÍA AMPARO MORALEDA MARTÍNEZ | 0 | 0 | 0,00% |
| GONZALO GORTÁZAR ROTAECHE | 602.473 | 0 | 0,01% |
| JOHN S. REED | 12.564 | 0 | 0,00% |
| MARÍA TERESA BASSONS BONCOMPTE | 19.369 | 0 | 0,00% |
| JAVIER IBARZ ALEGRÍA | 14.058 | 0 | 0,00% |
| FRANCESC XAVIER VIVES TORRENTS | 3.345 | 0 | 0,00% |
| EDUARDO JAVIER SANCHIZ IRAZU | 0 | 0 | 0,00% |
| IGNACIO GARRALDA RUIZ DE VELASCO | 0 | 0 | 0,00% |
| ALEJANDRO GARCÍA-BRAGADO DALMAU | 3.718 | 0 | 0,00% |
| FUNDACIÓN CAJA CANARIAS | 38.237.375 | 0 | 0,64% |

| Nom o denominació social del titular indirecte de la participació | A través de: Nom o denominació social del titular directe de la participació | Nombre de drets de vot |
|---|--|------------------------|
| JOSÉ SERNA MASIÁ | MARÍA SOLEDAD GARCÍA CONDE ANGOSO | 10.462 |
| JUAN ROSELL LASTORTRAS | CIVISLAR, SA | 20.850 |
| JUAN ROSELL LASTORTRAS | CONGOST, SA | 21.181 |

| | |
|--|-------|
| % total de drets de vot en poder del Consell d'Administració | 0,65% |
|--|-------|

Completi els quadres següents sobre els membres del Consell d'Administració de la Societat que tinguin drets sobre accions de la Societat:

A.4 Indiqui, si escau, les relacions d'índole familiar, comercial, contractual o societària que hi hagi entre els titulars de participacions significatives, en la mesura que siguin conegudes per la Societat, llevat que siguin escassament rellevants o derivin del gir o tràfic comercial ordinari:

A.5 Indiqui, si escau, les relacions d'índole comercial, contractual o societària que hi hagi entre els titulars de participacions significatives, i la societat i/o el seu grup, llevat que siguin escassament rellevants o derivin del gir o tràfic comercial ordinari:

| Nom o denominació social relacionats |
|--------------------------------------|
| FUNDACIÓ BANCÀRIA LA CAIXA |
| GRUP CAIXABANK |

Tipus de relació: Comercial

Breu descripció:

Hi ha relacions comercials i contractuals dins el gir i tràfic comercial ordinari, els principis reguladors dels quals estan recollits en el Protocol Intern de Relacions entre Fundació Bancària "la Caixa", Criteris i CaixaBank. De conformitat amb el que preveu el Protocol de Gestió de la Participació Financera, la Fundació Bancària, com a matriu del

Grup "la Caixa", Criteria, com a accionista directe, i CaixaBank, com a societat cotitzada, van subscriure el 19 de desembre de 2016 un nou Protocol Intern de Relacions i els objectius principals del qual són, entre altres, gestionar les operacions vinculades, el dret d'adquisició preferent sobre el Monte de Piedad, la col·laboració en RSC, el flux d'informació adequat que permeti a la Fundació Bancària "la Caixa" i Criteria i a CaixaBank l'elaboració dels seus estats financers i el compliment d'obligacions d'informació periòdica i de supervisió davant els organismes reguladors i de resolució.

| Nom o denominació social relacionats |
|--------------------------------------|
| FUNDACIÓ BANCÀRIA LA CAIXA |
| GRUP CAIXABANK |

Tipus de relació: Contractual

Breu descripció:

Hi ha relacions comercials i contractuals dins el gir i tràfic comercial ordinari, els principis reguladors dels quals estan recollits en el Protocol Intern de Relacions entre Fundació Bancària "la Caixa", Criteria i CaixaBank. De conformitat amb el que preveu el Protocol de Gestió de la Participació Financera, la Fundació Bancària, com a matriu del Grup "la Caixa", Criteria, com a accionista directe, i CaixaBank, com a societat cotitzada, van subscriure el 19 de desembre de 2016 un nou Protocol Intern de Relacions i els objectius principals del qual són, entre altres, gestionar les operacions vinculades, el dret d'adquisició preferent sobre el Monte de Piedad, la col·laboració en RSC, el flux d'informació adequat que permeti a la Fundació Bancària "la Caixa" i Criteria i a CaixaBank l'elaboració dels seus estats financers i el compliment d'obligacions d'informació periòdica i de supervisió davant els organismes reguladors i de resolució.

A.6 Indiqui si han estat comunicats a la Societat pactes parasocials que l'afectin segons el que estableixen els articles 530 i 531 de la Llei de societats de capital. Si escau, descrigui'ls breument i relacioni els Accionistes vinculats pel Pacte:

Sí

No

| Intervinents del pacte parasocial |
|--|
| FUNDACIÓN CAJASOL |
| FUNDACIÓ BANCÀRIA LA CAIXA |
| FUNDACIÓN CAJA CANARIAS |
| FUNDACIÓN BANCARIA CAJA NAVARRA |
| FUNDACIÓN CAJA DE BURGOS, FUNDACIÓN BANCARIA |

Percentatge de capital social afectat: 80,60%

Breu descripció del pacte:

Després de la fusió per absorció de Banca Cívica per CaixaBank, els Accionistes: Fundació Bancària "la Caixa", i Caja Navarra (actualment Fundació Bancaria Caja Navarra), Cajasol (actualment Fundació Cajasol), Caja Canarias (actualment Fundació Caja Canarias) i Caja de Burgos (actualment Fundació Caja de Burgos, Fundació Bancaria), («les Fundacions», d'ara endavant) van subscriure l'1 d'agost de 2012 el Pacte d'Accionistes l'objecte del qual és regular les relacions de «les Fundacions» i la Fundació Bancària "la Caixa" com a accionistes de CaixaBank, i les seves recíproques relacions de cooperació així com amb CaixaBank, a fi de reforçar les seves actuacions respectives al voltant d'aquest i donar suport en el seu control a la Fundació Bancària "la Caixa".

CONTINUA A L'APARTAT H.

Indiqui si la Societat sap si hi ha accions concertades entre els seus Accionistes. Si escau, descrigiu-les breument:

Sí

No

En cas que durant l'exercici s'hagi produït alguna modificació o ruptura d'aquests pactes o acords o accions concertades, indiqui-ho de manera expressa:

La Societat no té coneixement de l'existència d'accions concertades entre els seus accionistes.

A.7 Indiqui si hi ha alguna persona física o jurídica que exerceixi o pugui exercir el control sobre la Societat d'acord amb l'article 4 de la Llei del Mercat de Valors. Si escau, identifiqueu-la:

Sí

No

| |
|---------------------|
| Observacions |
|---------------------|

A.8 Completi els quadres següents sobre l'autocartera de la Societat:

A data de tancament de l'exercici:

| Nombre d'accions directes | Nombre d'accions indirectes (*) | % total sobre capital social |
|---------------------------|---------------------------------|------------------------------|
| 3.520.392 | 45.567 | 0,06% |

(*) A través de:

| Nom o denominació social del titular directe de la participació | Nombre d'accions directes |
|---|---------------------------|
| VIDACAIXA, SA DE SEGUROS Y REASEGUROS | 31.757 |
| CAIXABANK ASSET MANAGEMENT, SGIIC, SAU | 13.810 |
| Total: | 45.567 |

Detalli les variacions significatives, d'acord amb el que disposa el Reial Decret 1362/2007, dutes a terme durant l'exercici:

| |
|---|
| Expliqui les variacions significatives |
|---|

A.9 Detalli les condicions i el termini del mandat vigent de la junta d'accionistes al consell d'administració per emetre, recomprar o transmetre accions pròpies.

La Junta General del 28 d'abril de 2016 va acordar autoritzar el Consell d'Administració perquè, d'acord amb el que disposen els articles 146 i 509 de la Llei de Societats de Capital, pugui procedir a l'adquisició derivativa d'accions pròpies, tant directament com indirectament, a través de les seves societats dependents, en els termes següents:

- L'adquisició podrà fer-se a títol de compravenda, permuta, dació en pagament o qualsevol altra permesa per la llei, en una o diverses vegades, sempre que el valor nominal de les accions adquirides, sumat al de les que ja posseeixi la Societat, no excedeixi el 10% del capital subscrit.

- Quan l'adquisició sigui onerosa, el preu o contravalor serà el preu de tancament de les accions de la Societat en el mercat continu del dia immediatament anterior a l'adquisició, amb una variació màxima, a l'alça o a la baixa, del 15%.

El termini de vigència de l'autorització és de cinc anys des de l'adopció de l'acord per la Junta General d'Accionistes. Així mateix, i per als efectes previstos en el paràgraf segon de l'apartat a) de l'article 146.1 de la Llei de Societats de Capital, es va acordar atorgar autorització expressa per a l'adquisició d'accions de la Societat per part de qualsevol de les societats dependents en els mateixos termes de l'acord.

Les accions que s'adquireixin com a conseqüència d'aquesta autorització es podran destinar tant a la seva alienació o amortització com a l'aplicació dels sistemes retributius establerts en el paràgraf tercer de l'apartat a) de l'article 146 de la Llei de Societats de Capital, i es poden destinar a l'entrega als empleats i administradors de la Societat o del seu grup.

El Consell queda facultat per delegar aquesta autorització a la persona o persones que cregui convenient. Tot això, amb els restants límits i requisits exigits per la Llei de Societats de Capital i altra normativa aplicable, deixant sense efecte en la part no utilitzada l'anterior autorització vigent, aprovada en la Junta General de 19 d'abril de 2012.

El Consell d'Administració, el 28 de gener de 2016, va acordar fixar el criteri d'intervenció en autocartera sobre la base d'un nou sistema d'alertes d'acord amb l'habilitació establerta en l'article 46 del Reglament Intern de Conducta per delimitar la discrecionalitat en la gestió de l'autocartera per part de l'àrea separada.

A.9.bis Capital flotant estimat:

| | % |
|-------------------------|-------|
| Capital flotant estimat | 55,02 |

A.10 Indiqui si hi ha qualsevol restricció a la transmissibilitat de valors i/o qualsevol restricció al dret de vot. En particular, cal comunicar si hi ha qualsevol tipus de restriccions que puguin dificultar la presa de control de la Societat mitjançant l'adquisició de les seves accions en el mercat.

Sí

No

A.11 Indiqui si la Junta General ha acordat adoptar mesures de neutralització davant una oferta pública d'adquisició en virtut del que disposa la Llei 6/2007.

Sí

No

Si escau, expliqui les mesures aprovades i els termes en què es produirà la ineficiència de les restriccions:

A.12 Indiqui si la Societat ha emès valors que no es negocien en un mercat regulat comunitari.

Sí

No

Si escau, indiqui les diferents classes d'accions i, per a cada classe d'accions, els drets i les obligacions que confereixi.

B JUNTA GENERAL

B.1 Indiqui i, si escau, detalli, si hi ha diferències amb el règim de mínims previst en la Llei de Societats de Capital (LSC) respecte al quòrum de constitució de la Junta General.

Sí

No

B.2 Indiqui i, si escau, detalli si hi ha diferències amb el règim previst en la Llei de Societats de Capital (LSC) per a l'adopció d'acords socials:

Sí

No

Descrigui en què es diferencia del règim previst a la LSC.

B.3 Indiqui les normes aplicables a la modificació dels Estatuts de la Societat. En particular, cal comunicar les majories previstes per a la modificació dels Estatuts, i també, si escau, les normes previstes per a la tutela dels drets dels socis en la modificació dels Estatuts.

Respecte a la modificació dels Estatuts, la regulació societària de CaixaBank té previstos bàsicament els mateixos límits i condicions establerts a la Llei de Societats de Capital.

Respecte a les normes per a la tutela dels drets dels socis en la modificació dels Estatuts s'aplica el que disposa la Llei de Societats de Capital.

Així mateix, per la seva condició d'entitat de crèdit, i d'acord amb el que estableix l'article 10 del Reial Decret 84/2015, de 13 de febrer, la modificació dels Estatuts Socials de CaixaBank està subjecta al procediment d'autorització i registre establert en aquesta regulació. Sens perjudici de les línies anteriors, cal dir que certes modificacions (entre d'altres, el canvi de domicili social dins del territori nacional, l'augment de capital social o la incorporació textual de preceptes legals o reglamentaris de caràcter imperatiu o prohibitiu, o per complir resolucions judicials o administratives) no estan subjectes al procediment d'autorització, tot i que en tot cas han de ser comunicades al Banc d'Espanya.

B.4 Indiqui les dades d'assistència a les juntes generals celebrades en l'exercici a què es refereix aquest informe i les de l'exercici anterior:

| Data Junta General | Dades d'assistència | | | | Total |
|--------------------|-----------------------|--------------------|-------------------|--------|--------|
| | % de presència física | % en representació | % vot a distància | | |
| | | | Vot electrònic | Altres | |
| 28/04/2016 | 58,58% | 11,69% | 0,03% | 1,54% | 71,84% |
| 06/04/2017 | 42,54% | 24,43% | 0,03% | 1,25% | 68,25% |

B.5 Indiqui si hi ha alguna restricció estatutària que estableixi un nombre mínim d'accions necessàries per assistir a la junta general:

Sí No

| | |
|--|-------|
| Nombre d'accions necessàries per assistir a la Junta General | 1.000 |
|--|-------|

B.6 Apartat derogat.

B.7 Indiqui l'adreça i la forma d'accés a la pàgina web de la Societat en la informació sobre govern corporatiu i altra informació sobre les juntes generals que s'hagi de posar a disposició dels accionistes a través de la pàgina web de la Societat.

La informació sobre govern corporatiu de CaixaBank està disponible en el web corporatiu de la Societat (www.caixabank.com) a l'apartat d'«Informació per a Accionistes i Inversors», subapartat de «Govern corporatiu i política de remuneracions» a través de l'adreça web següent:
https://www.caixabank.com/informacionparaaccionistaseinversores/gobiernocorporativo_es.html

En el cas de la informació específica sobre les juntes generals, s'hi pot accedir a través d'un enllaç individualment identificat «Junta General d'Accionistes», al subapartat de «Govern corporatiu i política de remuneracions», que es troba a l'adreça web següent:

https://www.caixabank.com/informacionparaaccionistaseinversores/gobiernocorporativo/juntageneralaccionistas_es.html

Així mateix cal dir que, amb motiu de la convocatòria d'una Junta General, s'habilita temporalment a la pàgina inicial del web de CaixaBank un bàner específic i destacat que dona accés directe a la informació per a la Junta convocada. Finalment, és important deixar constància de l'existència a la part inferior del web corporatiu de CaixaBank d'un apartat d'«Enllaços directes», entre els quals es troba l'enllaç «Junta General d'Accionistes», que permet l'accés directe a la informació de les juntes generals d'accionistes de CaixaBank de manera continuada.

C ESTRUCTURA DE L'ADMINISTRACIÓ DE LA SOCIETAT

C.1 Consell d'Administració

C.1.1 Nombre màxim i mínim de Consellers previstos en els Estatuts Socials:

| | |
|-----------------------------------|----|
| Nombre màxim de Consellers | 22 |
| Nombre mínim de Consellers | 12 |

C.1.2 Completi el quadre següent amb els membres del Consell:

| Nom o denominació social del Conseller | Representant | Categoria del Conseller | Càrrec en el Consell | Data Primer nom. | Data últim nom. | Procediment d'elecció |
|---|-----------------------|--------------------------------|-----------------------------------|-------------------------|------------------------|-----------------------------------|
| ANTONIO SÁINZ DE VICUÑA Y BARROSO | | Independent | CONSELLER | 01/03/2014 | 24/04/2014 | ACORD JUNTA GENERAL D'ACCIONISTES |
| ALAIN MINC | | Independent | CONSELLER | 06/09/2007 | 24/04/2014 | ACORD JUNTA GENERAL D'ACCIONISTES |
| JOSÉ SERNA MASIÀ | | Dominical | CONSELLER | 30/06/2016 | 06/04/2017 | ACORD JUNTA GENERAL D'ACCIONISTES |
| KORO USARRAGA UNSAÍN | | Independent | CONSELLER | 30/06/2016 | 06/04/2017 | ACORD JUNTA GENERAL D'ACCIONISTES |
| MARÍA VERÓNICA FISAS VERGÉS | | Independent | CONSELLER | 25/02/2016 | 28/04/2016 | ACORD JUNTA GENERAL D'ACCIONISTES |
| ANTONIO MASSANELL LAVILLA | | Executiu | VICEPRESIDENT | 30/06/2014 | 23/04/2015 | ACORD JUNTA GENERAL D'ACCIONISTES |
| JUAN ROSELL LASTORTRAS | | Independent | CONSELLER | 06/09/2007 | 24/04/2014 | ACORD JUNTA GENERAL D'ACCIONISTES |
| JORDI GUAL SOLÉ | | Dominical | PRESIDENT | 30/06/2016 | 06/04/2017 | ACORD JUNTA GENERAL D'ACCIONISTES |
| MARÍA AMPARO MORALEDA MARTÍNEZ | | Independent | CONSELLER | 24/04/2014 | 24/04/2014 | ACORD JUNTA GENERAL D'ACCIONISTES |
| GONZALO GORTÁZAR ROTAECHE | | Executiu | CONSELLER DELEGAT | 30/06/2014 | 23/04/2015 | ACORD JUNTA GENERAL D'ACCIONISTES |
| JOHN S. REED | | Independent | CONSELLER | 03/11/2011 | 19/04/2012 | ACORD JUNTA GENERAL D'ACCIONISTES |
| MARÍA TERESA BASSONS BONCOMPTE | | Dominical | CONSELLER | 26/06/2012 | 26/06/2012 | ACORD JUNTA GENERAL D'ACCIONISTES |
| JAVIER IBARZ ALEGRÍA | | Dominical | CONSELLER | 26/06/2012 | 26/06/2012 | ACORD JUNTA GENERAL D'ACCIONISTES |
| FRANCESC XAVIER VIVES TORRENTS | | Independent | CONSELLER COORDINADOR INDEPENDENT | 05/06/2008 | 23/04/2015 | ACORD JUNTA GENERAL D'ACCIONISTES |
| EDUARDO JAVIER SANCHIZ IRAZU | | Independent | CONSELLER | 21/09/2017 | 21/09/2017 | COOPTACIÓ |
| IGNACIO GARRALDA RUIZ DE VELASCO | | Dominical | CONSELLER | 06/04/2017 | 06/04/2017 | ACORD JUNTA GENERAL D'ACCIONISTES |
| ALEJANDRO GARCÍA-BRAGADO DALMAU | | Dominical | CONSELLER | 01/01/2017 | 06/04/2017 | ACORD JUNTA GENERAL D'ACCIONISTES |
| FUNDACIÓN CAJA CANARIAS | NATALIA AZNÁREZ GÓMEZ | Dominical | CONSELLER | 23/02/2017 | 06/04/2017 | ACORD JUNTA GENERAL D'ACCIONISTES |

| | |
|-----------------------------------|----|
| Nombre total de Consellers | 18 |
|-----------------------------------|----|

Indiqui els cessaments que s'hagin produït en el Consell d'Administració durant el període subjecte a informació:

| Nom o denominació social del Conseller | Categoria del Conseller en el moment de cessament | Data de baixa |
|--|---|---------------|
| SALVADOR GABARRÓ SERRA | Dominical | 17/03/2017 |
| FUNDACIÓN CAJASOL | Dominical | 23/02/2017 |

C.1.3 Completi els quadres següents sobre els membres del Consell i la seva diferent categoria:

CONSELLERS EXECUTIUS

| Nom o denominació social del Conseller | Càrrec en l'organigrama de la Societat |
|--|--|
| ANTONIO MASSANELL LAVILLA | VICEPRESIDENT |
| GONZALO GORTÁZAR ROTAECHE | CONSELLER DELEGAT |

| | |
|--------------------------------------|--------|
| Nombre total de Consellers executius | 2 |
| % sobre el total del Consell | 11,11% |

CONSELLERS EXTERNS DOMINICALS

| Nom o denominació social del Conseller | Nom o denominació de l'Accionista significatiu que representa o que ha proposat el seu nomenament |
|--|--|
| JOSÉ SERNA MASIÁ | FUNDACIÓ BANCÀRIA LA CAIXA |
| JORDI GUAL SOLÉ | FUNDACIÓ BANCÀRIA LA CAIXA |
| MARÍA TERESA BASSONS BONCOMPTE | FUNDACIÓ BANCÀRIA LA CAIXA |
| JAVIER IBARZ ALEGRÍA | FUNDACIÓ BANCÀRIA LA CAIXA |
| FUNDACIÓN CAJA CANARIAS | FUNDACIÓN BANCARIA CAJA NAVARRA, FUNDACIÓN CAJASOL, FUNDACIÓN CAJA CANARIAS I FUNDACIÓN CAJA DE BURG |
| ALEJANDRO GARCÍA-BRAGADO DALMAU | FUNDACIÓ BANCÀRIA LA CAIXA |
| IGNACIO GARRALDA RUIZ DE VELASCO | MUTUA MADRILEÑA AUTOMOBILISTA SOCIEDAD DE SEGUROS A PRIMA FIJA |

| | |
|---------------------------------------|--------|
| Nombre total de Consellers dominicals | 7 |
| % sobre el total del Consell | 38,89% |

CONSELLERS EXTERNS INDEPENDENTS

Nom o denominació del Conseller:

ANTONIO SÁINZ DE VICUÑA Y BARROSO

Perfil:

Antonio Sáinz de Vicuña y Barroso, nascut a Barcelona el 1948, és membre del Consell d'Administració de CaixaBank des de l'any 2014.

Llicenciat en Dret i Ciències Econòmiques i Comercials, Universidad Complutense de Madrid (1971). Curs de postgrau amb tesina final en Dret Europeu i Dret Internacional, Diploma in International Law, Pembroke College, Cambridge University (Regne Unit). Beca de la Fundació Juan March.

El 1974 va guanyar les oposicions d'Advocat de l'Estat i com a tal va tenir destí en els Serveis Jurídics dels ministeris d'Hisenda, d'Economia i d'Afers Estrangers de 1974 a 1989. De setembre de 1989 a novembre de 1994 va ser Sots-director General – Cap de l'Assessoria Jurídica Internacional del Banco Español de Crédito a Madrid. De novembre de 1994 a juny de 1998 va ser Advocat General – Director del Servei Jurídic de l'Institut Monetari Europeu (IME) a Frankfurt (organisme encarregat de

l'elaboració de la introducció de l'euro). I, de juny de 1998 a novembre de 2013 va ser Advocat General i Director General del Servei Jurídic del Banc Central Europeu (BCE), i es va jubilar el novembre de 2013 perquè va complir l'edat estatutària de 65 anys.

Membre fundador i del seu primer Consell de Direcció de l'Associació Espanyola per a l'Estudi del Dret Europeu (1982-1986); Membre fundador i conseller de la Cort Civil i Mercantil d'Arbitratge (1989-1994); Membre fundador i del Consell de Supervisió de l'Institute for Law and Finance, Wolfgang Goethe Universität, Frankfurt (2000-2013); Membre fundador i del seu Consell Assessor de PRIME Finance (2011-2013) i Membre del Consell Assessor de l'European Capital Markets Institute (2000-2013).

Ha estat conferenciant en diversos fòrums de l'àmbit financer i ha publicat una monografia sobre «*La contratación exterior del Estado*» (Ed. Ministerio de Asuntos Exteriores, 1986) i uns 30 articles doctrinals en publicacions especialitzades. Ha rebut la Comanda d'Isabel la Catòlica (1987) per serveis prestats a l'adhesió d'Espanya a la Comunitat Europea i la Comanda de l'Ordre del Mèrit Civil (2014).

Nom o denominació del Conseller:

ALAIN MINC

Perfil:

Alain Minc, nascut a París el 1949, és membre del Consell d'Administració de CaixaBank des de 2007.

És President i Conseller Delegat de la seva pròpia firma de consultoria, AM Conseil.

És llicenciat per l'École des Mines de París i per l'École Nationale d'Administration (ENA) de París. El 1991 va fundar la seva pròpia firma de consultoria, AM Conseil.

Ha estat President del Consell de Vigilància del diari francès *Le Monde*, Vicepresident de la Compagnie Industriale Riunite International i Director General de Cerus (Compagnies Européennes Réunies).

Així mateix, ha estat Inspector de Finances i Director Financer del grup industrial francès Saint-Gobain.

Actualment, és President de Sanef.

Ha rebut les condecoracions de Commandeur de la Légion d'Honneur, Commander of British Empire, Gran Cruz de la Orden del Mérito Civil.

Ha escrit més de 30 llibres des de 1978, molts dels quals han estat èxits de vendes, entre d'altres: *Rapport sur l'informatisation de la société*; *La Machine égalitaire*; *Les vengeances des Nations*; *Le Nouveau Moyen-âge*; *Rapport sur la France de l'an 2000*; www.capitalisme.fr; *Epître à nos nouveaux maîtres* (2003); *Les Prophètes du bonheur: histoire personnelle de la pensée économique* (2004); *Ce monde qui vient* (2004); *Le Crépuscule des petits dieux* (2006); *Une sorte de Diable, les vies de John M. Keynes* (desembre 2006); *Une histoire de France* (2008); *Dix jours qui ébranleront le monde* (2009); *Une histoire politique des intellectuels* (2011); *Un petit coin de paradis, L'Âme des Nations* (2012); *L'Homme aux deux visages* (2013), *Vive l'Allemagne* (2013), *Le mal français n'est plus ce qu'il était* (2014), *Un Français de tant de souches* (2015).

Nom o denominació del Conseller:

KORO USARRAGA UNSAÍN

Perfil:

Koro Usarraga Unsain, nascuda a Sant Sebastià el 1957, és membre del Consell d'Administració de CaixaBank des de l'any 2016.

Llicenciada en Administració i Direcció d'Empreses i Màster en Direcció d'Empreses per ESADE, PADE per IESE i Censor Jurat de Comptes.

Consellera Independent de NH Hotel Group des de 2015 fins a l'octubre de 2017.

Va treballar durant 20 anys a Arthur Andersen i el 1993 és nomenada sòcia de la divisió d'auditoria.

L'any 2001 assumeix la responsabilitat de la Direcció General Corporativa d'Occidental Hotels & Resorts, grup amb gran presència internacional i especialitzat en el sector de les vacances. Tenint sota la seva responsabilitat les àrees de finances, administració i control de gestió, sistemes d'informació i recursos humans.

Va ser Directora General de Renta Corporación, grup immobiliari especialitzat en adquisició, rehabilitació i venda d'immobles.

Des de l'any 2005 i fins a l'actualitat, és accionista i administradora de la societat 2005 KP Inversiones, SL, dedicada a la inversió en empreses i consultoria de direcció.

Nom o denominació del Conseller:

MARÍA VERÓNICA FISAS VERGÉS

Perfil:

Verónica Fisas, nascuda a Barcelona el 1964, és membre del Consell d'Administració de CaixaBank des del febrer de 2016.

Llicenciada en Dret i amb un Màster en Administració d'Empreses, s'incorpora de ben jove a Natura Bissé, on adquireix un vast coneixement del negoci i de tots els seus departaments.

És Consellera Delegada del Consell d'Administració de Natura Bissé i Directora General del Grup Natura Bissé des de l'any 2007. Des de l'any 2008 també és Patrona de la Fundació Ricardo Fisas Natura Bissé.

L'any 2001, ja com a CEO de la filial de Natura Bissé als Estats Units, duu a terme l'expansió i la consolidació del negoci, i obté immillorables resultats en la distribució de producte i el posicionament de marca.

L'any 2009 passa a ser membre de la Junta Directiva de Stanpa, Associació Nacional de Perfumeria i Cosmètica. El 2012 és nomenada Vicepresidenta de Stanpa i Presidenta del Comitè d'Estètica Professional de l'Associació. Rep el Premi a la Conciliació Empresa-Família en la II Edició Premis Nacionals a la Dona Directiva el 2009 i el Premi IWEC (International Women's Entrepreneurial Challenge) per la seva carrera professional, el 2014. El novembre de 2017 la Revista Emprendedores guardona Verónica Fisas com a «executiva de l'Any».

Nom o denominació del Conseller:

JUAN ROSELL LASTORTRAS

Perfil:

Juan Rosell Lastortras, nascut a Barcelona el 1957, és membre del Consell d'Administració de CaixaBank des de l'any 2007.

És enginyer industrial per la Universitat Politècnica de Barcelona. Estudis de Ciències Polítiques a la Universidad Complutense de Madrid. És President de Congost Plastic.

Durant la seva trajectòria professional ha ocupat la direcció general de Juguetes Congost i la presidència d'Enher (1996-1999), de Fecsa-Enher (1999-2002) i de Corporación Uniland (2005-2006). També ha format part dels consells d'administració de Gas Natural, SDG, SA, Agbar, Endesa, Endesa Italia SpA, Siemens España i Applus Servicios Tecnológicos.

Així mateix, és President de la Confederació Espanyola d'Organitzacions Empresarials (CEOE), membre de la Mont Pelerin Society i Vicepresident de Business Europe.

Té diverses distincions, entre les quals destaquen la Medalla d'or al Mèrit de la Fira Oficial i Internacional de Mostres de Barcelona; la Medalla de Plata de la Cambra Oficial d'Indústria, Comerç i Navegació de Barcelona; el Commendatore al Meritoy Grade Ufficiale della Repubblica Italiana, i la Clau d'Or de la Ciutat de Barcelona i Premi Tiepolo.

Nom o denominació del Conseller:

MARÍA AMPARO MORALEDA MARTÍNEZ

Perfil:

María Amparo Moraleda, nascuda a Madrid el 1964, és membre del Consell d'Administració de CaixaBank des de l'any 2014.

Enginyera Superior Industrial per ICAI i PDG per l'IESE.

Consellera independent en diverses societats: Solvay, SA (des de 2013), Airbus Group, SE (des de 2015) i Vodafone Group (des de 2017).

És també membre del Consell Rector del Consell Superior d'Investigacions Científiques – CSIC (des de 2011), membre del consell assessor de SAP Ibérica (des de 2013) i del de Spencer Stuart (des de 2017).

Entre 2012 i 2017 va ser membre del consell d'administració de Faurecia, SA i membre del Consell Assessor de KPMG España (des de 2012).

Va ser Directora d'Operacions per a l'àrea Internacional d'Iberdrola amb responsabilitat sobre el Regne Unit i els Estats Units, entre el gener del 2009 i el febrer del 2012. També va dirigir Iberdrola Ingeniería y Construcción de gener del 2009 a gener del 2011.

Va ser Presidenta Executiva d'IBM per a Espanya i Portugal entre el juliol del 2001 i el gener del 2009, i es va ampliar la zona sota la seva responsabilitat a Grècia, Israel i Turquia del juliol del 2005 al gener del 2009. Entre el juny del 2000 i del 2001 va ser executiva adjunta del President d'IBM Corporation. Del 1998 al 2000 va ser Directora General d'INSA (filial d'IBM Global Services). De 1995 a 1997, Directora de RH per a EMEA, d'IBM Global Services, i de 1988 a 1995 va exercir diversos càrrecs professionals i de direcció a IBM España.

És membre de diversos patronats i consells de diversos institucions i organismes, entre els quals s'inclouen l'Acadèmia de Ciències Socials i del Medi Ambient d'Andalusia, el Patronat de l'MD Anderson Cancer Center de Madrid i l'International Advisory Board de l'Institut d'Empresa.

El desembre de 2015 la van nomenar acadèmica de número de la Reial Acadèmia de Ciències Econòmiques i Financeres.

Va ingressar el 2005 en el Hall of Fame de l'organització Women in Technology International (WITI), reconeixement que distingeix les personalitats de l'empresa i de la tecnologia que més han contribuït en tot el món a la incorporació i aportació de la dona al desenvolupament tecnològic, i ha rebut diversos premis, com ara: Premi al Lideratge des dels Valors (Fundació FIGEVA – 2008), Premi Javier Benjumea (Associació d'Enginyers ICAI – 2003) i el Premi Excel·lència (Federació Espanyola de Dones Directives, Executives, Professionals i Empresàries – Fedepe – 2002).

Nom o denominació del Conseller:

JOHN S. REED

Perfil:

John Reed, nascut a Chicago el 1939, és membre del Consell d'Administració de CaixaBank des del 2011.

Es va criar a l'Argentina i el Brasil. Va tornar als Estats Units per cursar els seus estudis universitaris, on l'any 1961 es va llicenciar en Filosofia i Lletres i Ciències al Washington and Jefferson College i el Massachusetts Institute of Technology gràcies a un programa de doble titulació. Va ser tinent del Cos d'Enginyers de l'Exèrcit dels Estats Units del 1962 al 1964, i posteriorment es va tornar a matricular en el MIT per cursar un màster en Ciències.

John Reed va treballar durant trenta-cinc anys a Citibank/Citicorp i Citigroup, els últims setze com a President. Es va jubilar el mes d'abril de l'any 2000.

Del setembre de 2003 a l'abril de 2005 va tornar a treballar com a President de la Borsa de Nova York i va ocupar el càrrec de President de la Corporació del MIT des del maig de 2010 fins a l'octubre de 2014.

Va ser nomenat President del Consell d'American Cash Exchange el febrer de 2016.

John Reed és fideïcomissari de l'Ateneu de Boston i del NBER, i també de l'Orquestra Simfònica de Boston. Així mateix, és membre de la Junta de l'Acadèmia Americana de Lletres i Ciències i de la Societat Filosòfica Americana.

Nom o denominació del Conseller:

FRANCESC XAVIER VIVES TORRENTS

Perfil:

Xavier Vives Torrents nascut a Barcelona el 1955, és membre del Consell d'Administració de CaixaBank des de l'any 2008 i Conseller Coordinador des de l'any 2017.

És professor d'Economia i Finances d'IESE Business School. Doctor en Economia per la Universitat de Califòrnia (Berkeley).

Ha estat catedràtic d'Estudis Europeus a INSEAD el període 2001-2005; Director de l'Institut d'Anàlisi Econòmica del Consell Superior d'Investigacions Científiques el període 1991-2001; i professor visitant a les universitats de Califòrnia (Berkeley), Harvard, Nova York (càtedra Rei Joan Carles I el 1999-2000) i Pennsilvània, així com a la Universitat Autònoma de Barcelona i a la Universitat Pompeu Fabra.

Ha assessorat, entre altres institucions, el Banc Mundial, el Banc Interamericà de Desenvolupament, el Banc de la Reserva Federal de Nova York, la Comissió Europea –sent conseller especial del vicepresident de la UE i Comissari de la Competència, Joaquín Almunia–, la Generalitat de Catalunya com a membre del CAREC (Consell Assessor per a la Reactivació Econòmica i el Creixement) i empreses internacionals. També ha estat President de l'Associació Espanyola d'Economia, 2008 i Vicepresident de l'Associació Espanyola d'Economia Energètica, 2006-2009, així com Duisenberg Fellow del Banc Central Europeu el 2015.

Actualment és Conseller d'Aula Escola Europea; membre de l'Acadèmia Europea de Ciències i Arts, i de l'Acadèmia Europea; *Research Fellow* del CESifo i del Center for Economic Policy Research; *Fellow* de l'European Economic Association des de 2004 i de l'Econometric Society des de 1992, i President de l'EARIE (European Association for Research in Industrial Economics) per al període 2016-2018.

Ha publicat nombrosos articles en revistes internacionals i ha dirigit la publicació de diversos llibres. Ha estat Premi Nacional «Rey Don Juan Carlos I» d'Investigació en Ciències Socials, 1988; Premi Societat Catalana d'Economia, 1996; Medalla Narcís Monturiol de la Generalitat de Catalunya, 2002; i Premi Catalunya d'Economia, 2005; Premi IEF a l'excel·lència acadèmica en la carrera professional 2012; beneficiari de l'European Research Council Advanced Grant, 2009-2013, i Premi Rey Jaime I d'Economia, 2013.

Nom o denominació del Conseller:

EDUARDO JAVIER SANCHIZ IRAZU

Perfil:

Eduardo Javier Sanchiz Irazu, nascut a Vitòria el 1956, és membre del Consell d'Administració de CaixaBank des del setembre de 2017.

És llicenciat en Ciències Econòmiques i Empresariales per la Universitat de Deusto, campus San Sebastián i Màster en Administració d'Empreses per l'Instituto Empresa a Madrid.

Ha estat Conseller Delegat d'Almirall des de juliol del 2011 fins al 30 de setembre del 2017. Durant aquest període la companyia ha portat a terme una important transformació estratègica amb l'ambició de ser una companyia global líder en tractament de la pell.

Prèviament, des de maig de 2004, moment en què es va incorporar a Almirall, va ocupar el càrrec de Director Executiu de Desenvolupament Corporatiu i Finances i *Chief Financial Officer*. En ambdues funcions Eduardo va promoure el procés d'expansió internacional de la companyia a través de diverses operacions d'aliances amb terceres companyies així com de llicències de productes externs, a més de cinc adquisicions d'empreses i carteres de productes. També va coordinar el procés de sortida a Borsa el 2007.

Ha estat membre del Consell d'Administració d'Almirall des de gener del 2005 i membre de la Comissió de Dermatologia des de la seva creació el 2015.

Abans d'arribar a Almirall va treballar durant 22 anys, 17 dels quals fora d'Espanya, a Eli Lilly & Co, empresa farmacèutica americana, en llocs de finances, màrqueting, vendes i direcció general. Va tenir l'oportunitat de viure en sis països diferents, i alguns dels llocs rellevants inclouen Director General a Bèlgica, Director General a Mèxic i, en el seu últim lloc en aquesta companyia, Director Executiu per a l'àrea de negoci que aglutina els països de centre, nord, est i sud d'Europa.

Ha estat membre del Consell de la Càmera Americana de Comerç a Mèxic i del Consell de l'Associació d'indústries farmacèutiques a diversos països a Europa i Llatinoamèrica.

| | |
|--|--------|
| Nombre total de Consellers independents | 9 |
| % total del Consell | 50,00% |

Indiqui si algun conseller qualificat d'independent percep de la societat, o del seu mateix grup, qualsevol quantitat o benefici per un concepte diferent de la remuneració de conseller, o manté o ha mantingut, durant l'últim exercici, una relació de negocis amb la societat o amb qualsevol societat del seu grup, ja sigui en nom propi o com a accionista significatiu, conseller o alt directiu d'una entitat que mantingui o hagi mantingut aquesta relació.

Cap Conseller qualificat d'independent percep de la Societat, o del seu mateix grup, cap quantitat o benefici per un concepte diferent de la remuneració de Conseller, ni han mantingut, durant l'últim exercici, una relació de negocis amb la Societat o amb qualsevol Societat del seu grup, ja sigui en nom propi o com a Accionista significatiu, Conseller o Alt Directiu d'una entitat que mantingui o hagi mantingut aquesta relació.

Si escau, cal incloure una declaració motivada del Consell sobre les raons per les quals considera que aquest Conseller pot exercir les seves funcions en qualitat de conseller independent.

ALTRES CONSELLERS EXTERNES

S'identificarà els altres Consellers externs i es detallaran els motius pels quals no es puguin considerar dominicals o independents i els seus vincles, ja sigui amb la societat, els seus directius o els seus accionistes:

Indiqui les variacions que, si escau, s'hagin produït durant el període en la categoria de cada Conseller:

C.1.4 Completi el quadre següent amb la informació relativa al nombre de Conselleres durant els últims 4 exercicis, així com el caràcter d'aquestes Conselleres:

| | Nombre de Conselleres | | | | % sobre el total de Consellers de cada tipologia | | | |
|--------------------------|-----------------------|---------------|---------------|---------------|--|---------------|---------------|---------------|
| | Exercici 2017 | Exercici 2016 | Exercici 2015 | Exercici 2014 | Exercici 2017 | Exercici 2016 | Exercici 2015 | Exercici 2014 |
| Executiva | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% |
| Dominical | 2 | 1 | 3 | 3 | 28,57% | 16,67% | 33,33% | 30,00% |
| Independent | 3 | 3 | 1 | 1 | 33,33% | 37,50% | 16,66% | 16,67% |
| Altres d'externes | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% |
| Total: | 5 | 4 | 4 | 4 | 27,78% | 25,00% | 23,53% | 21,05% |

C.1.5 Expliqui les mesures que, si escau, s'hagin adoptat per procurar incloure en el Consell d'Administració un nombre de dones que permeti assolir una presència equilibrada de dones i homes.

Explicació de les mesures

Al tancament de l'exercici 2017, el Consell d'Administració de la Societat estava integrat per 5 dones d'un total de 18 consellers.

El percentatge de presència de dones en el Consell de CaixaBank, tot i que no és paritari i és millorable, s'ha incrementat en el darrer exercici i es troba a la franja alta de percentatge de presència femenina en els Consells d'Administració de les empreses de l'IBEX 35.

La Comissió de Nomenaments, en analitzar i proposar els perfils de candidats per proveir els llocs del Consell d'Administració, té en compte els criteris d'honorabilitat, coneixements i experiència professional per complir les exigències d'idoneïtat per al càrrec de membre del Consell d'Administració d'una entitat de crèdit, tal com estableix la normativa vigent, a més de les qüestions de diversitat de gènere, tot i que en aquest moment encara estigui pendent fixar l'objectiu de representació per al sexe menys representat en el Consell d'Administració.

C.1.6 Expliqui les mesures que, si escau, hagi acordat la Comissió de Nomenaments perquè els procediments de selecció no pateixin de biaixos implícits que obstaculitzin la selecció de Conselleres, i que la companyia cerqui deliberadament i inclogui entre els candidats potencials dones que reuneixin el perfil professional buscat:

Explicació de les mesures

Els procediments de selecció de membres del Consell d'Administració no tenen cap biaix que obstaculitzi la selecció de dones per a aquests càrrecs dins la Societat. Així mateix, l'article 15 del Reglament del Consell d'Administració estableix com una de les funcions assignades a la Comissió de Nomenaments informar el Consell sobre les qüestions de diversitat de gènere, vetllar perquè els procediments de selecció dels seus membres afavoreixin la diversitat d'experiències i coneixements i facilitin la selecció de conselleres, establir un objectiu de representació per al sexe menys representat en el Consell d'Administració i elaborar les orientacions sobre com s'ha d'assolir aquest objectiu

Quan, malgrat les mesures que, si escau, s'hagin adoptat, sigui escàs o nul el nombre de Conselleres, expliqui els motius que ho justifiquin:

Explicació dels motius

Al tancament de l'exercici 2017, les dones representaven el 33,3% dels consellers independents i el 28,6% dels consellers dominicals.

La Comissió Executiva està formada en un 25% per conselleres, i el 67% dels membres de la Comissió de Nomenaments i de la Comissió de Retribucions són dones. La presidència d'aquesta última Comissió és exercida per una consellera.

La Comissió de Riscos i la Comissió d'Auditoria i Control tenen entre els seus membres 1 consellera que representa el 25% i el 33,3%, respectivament, de cada Comissió. És a dir, a totes les Comissions de la Societat hi ha presència de dones. Per tant, el nombre de conselleres en la Societat, tot i que no és paritari, no es considera que sigui escàs.

C.1.6 bis Expliqui les conclusions de la Comissió de Nomenaments sobre la verificació del compliment de la política de selecció de Consellers. I, en particular, sobre com aquesta política promou l'objectiu que l'any 2020 el nombre de Conselleres representi, almenys, el 30% del total de membres del Consell d'Administració.

Explicació de les conclusions

La Comissió de Nomenaments, en compliment del que disposa l'apartat 7 de la Política de selecció de consellers, aprovada pel Consell el dia 19 de novembre de 2015, deixa constància que ha verificat el compliment de la Política en els acords adoptats referents als nomenaments de consellers, que s'han ajustat als principis i les directrius plasmats en aquesta, i que el percentatge del sexe menys representat se situa en la data de la verificació del compliment de la Política en el 29,4%; això no obstant, canviarà al 27,8% quan el nomenament del Sr. Muniesa sigui verificat pel Banc Central Europeu i accepti el seu càrrec.

C.1.7 Expliqui la forma de representació en el Consell dels Accionistes amb participacions significatives.

La Fundació Bancària "la Caixa" com a accionista significatiu de CaixaBank i en representació de la seva sola participació ha proposat el nomenament de sis (6) Consellers, entre els quals hi ha:

JORDI GUAL SOLÉ - PRESIDENT - DOMINICAL
ANTONIO MASSANELL LAVILLA - VICEPRESIDENT - EXECUTIU/DOMINICAL
MARÍA TERESA BASSONS BONCOMPTE - VOCAL - DOMINICAL
SR. ALEJANDRO GARCÍA-BRAGADO DALMAU - VOCAL - DOMINICAL
EL SR. JAVIER IBARZ ALEGRÍA - VOCAL - DOMINICAL
JOSÉ SERNA MASIÁ - VOCAL - DOMINICAL

Així mateix, en el marc de la fusió per absorció de Banca Cívica per CaixaBank, l'1 d'agost de 2012, Caixa d'Estalvis i Pensions de Barcelona, "la Caixa" (actualment Fundació Bancària "la Caixa"), i Caja Navarra (actualment Fundación Caja Navarra), Cajasol (actualment Fundación Cajasol), Caja Canarias (actualment Fundación Caja Canarias), i Caja de Burgos (actualment Fundación Caixa Burgos, Fundación Bancària), («les Fundacions», d'ara endavant), van subscriure un Pacte d'Accionistes que, entre altres coses, va establir el compromís de la Fundació Bancària "la Caixa" de votar a favor del nomenament de dos (2) membres del Consell d'Administració de CaixaBank a proposta de «les Fundacions».

El 17 d'octubre de 2016 es van acordar les modificacions de l'Acord d'integració entre CaixaBank i Banca Cívica i del Pacte d'accionistes de CaixaBank, que comporta que «les Fundacions», en comptes de proposar el nomenament de dos (2) Consellers a CaixaBank, proposen un Conseller a CaixaBank i un Conseller a VidaCaixa i que la pròrroga dels acords que, de manera automàtica, es va produir al començament d'agost passat, per tres anys, tindrà una durada de quatre anys en comptes dels tres esmentats.

I, per això, actualment, el representant de «les Fundacions» en el Consell de CaixaBank és: FUNDACIÓN CAJA CANARIAS (representada per Natalia Aznárez Gómez) - VOCAL - DOMINICAL

C.1.8 Expliqui, si escau, les raons per les quals s'han nomenat Consellers dominicals a instàncies d'accionistes la participació accionarial dels quals és inferior al 3% del capital:

Nom o denominació social de l'Accionista:

FUNDACIÓN BANCARIA CAJA NAVARRA

Justificació:

Després de la fusió per absorció de Banca Cívica per CaixaBank, els Accionistes: Caixa d'Estalvis i Pensions de Barcelona, "la Caixa" (actualment Fundació Bancària "la Caixa"), i Caja Navarra (actualment Fundación Caja Navarra), Cajasol (actualment Fundación Cajasol), Caja Canarias (actualment Fundación Caja Canarias), i Caja de Burgos (actualment Fundación Caixa Burgos, Fundación Bancària), («les Fundacions», d'ara endavant) van subscriure l'1 d'agost de 2012 el Pacte d'accionistes l'objecte del qual és regular les relacions de «les Fundacions» i la Fundació Bancària "la Caixa" com a accionistes de CaixaBank, i les seves recíproques relacions de cooperació, així com amb CaixaBank, a fi de reforçar les seves respectives actuacions al voltant d'aquest i donar suport en el seu control a la Fundació Bancària "la Caixa". Així mateix, es va pactar el nomenament de 2 membres del Consell d'Administració de CaixaBank a proposta de «les Fundacions» i, amb la finalitat de donar estabilitat a la seva participació en el capital social de CaixaBank, «les Fundacions» van assumir un compromís de no-disposició de la seva participació durant el termini de quatre anys, així com un compromís de dret d'adquisició durant dos anys a favor de les altres Fundacions, en primer lloc, i subsidiàriament de la Fundació Bancària "la Caixa", en el supòsit que qualsevol de «les Fundacions» volgués transmetre la totalitat o part de la seva participació, un cop transcorregut el termini de vigència del compromís de no-disposició. El 17 d'octubre de 2016 es van acordar les modificacions de l'Acord d'integració entre CaixaBank i Banca Cívica i del Pacte d'accionistes de CaixaBank, que comporta que «les Fundacions», en comptes de proposar el nomenament de dos (2) Consellers a CaixaBank, proposen un Conseller a CaixaBank i un Conseller a VidaCaixa i que la pròrroga dels acords que, de manera automàtica, es va produir al començament de l'agost passat, per tres anys, tindrà una durada de quatre anys en comptes dels tres esmentats.

Nom o denominació social de l'Accionista:

FUNDACIÓN CAJASOL

Justificació:

Després de la fusió per absorció de Banca Cívica per CaixaBank, els Accionistes: Caixa d'Estalvis i Pensions de Barcelona, "la Caixa" (actualment Fundació Bancària "la Caixa"), i Caja Navarra (actualment Fundación Caja Navarra), Cajasol (actualment Fundación Cajasol), Caja Canarias (actualment Fundación Caja Canarias), i Caja de Burgos (actualment Fundación Caixa Burgos, Fundación Bancària), («les Fundacions», d'ara endavant) van subscriure l'1 d'agost de 2012 el Pacte d'accionistes l'objecte del qual és regular les relacions de «les Fundacions» i la Fundació Bancària "la Caixa" com a accionistes de CaixaBank, i les seves recíproques relacions de cooperació, així com amb CaixaBank, a fi de reforçar les seves respectives actuacions al voltant d'aquest i donar suport en el seu control a la Fundació Bancària "la Caixa". Així mateix, es va pactar el nomenament de 2 membres del Consell d'Administració de CaixaBank a proposta de «les Fundacions» i, amb la finalitat de donar estabilitat a la seva participació en el capital social de CaixaBank, «les Fundacions» van assumir un compromís de no-disposició de la seva participació durant el termini de quatre anys, així com un compromís de dret d'adquisició durant dos anys a favor de les altres Fundacions, en primer lloc, i subsidiàriament de la Fundació Bancària "la Caixa", en el supòsit que qualsevol de «les Fundacions» volgués transmetre la totalitat o part de la seva participació, un cop transcorregut el termini de vigència del compromís de no-disposició. El 17 d'octubre de 2016 es van acordar les modificacions de l'Acord d'integració entre CaixaBank i Banca Cívica i del Pacte d'accionistes de CaixaBank, que comporta que «les Fundacions», en comptes de proposar el nomenament de dos (2) Consellers a CaixaBank, proposen un Conseller a CaixaBank i un Conseller a VidaCaixa i que la pròrroga dels acords que, de manera automàtica, es va produir al començament de l'agost passat, per tres anys, tindrà una durada de quatre anys en comptes dels tres esmentats.

Nom o denominació social de l'Accionista:

FUNDACIÓN CAJA CANARIAS

Justificació:

Després de la fusió per absorció de Banca Cívica per CaixaBank, els Accionistes: Caixa d'Estalvis i Pensions de Barcelona, "la Caixa" (actualment Fundació Bancària "la Caixa"), i Caja Navarra (actualment Fundación Caja Navarra), Cajasol (actualment Fundación Cajasol), Caja Canarias (actualment Fundación Caja Canarias), i Caja de Burgos (actualment Fundación Caixa Burgos, Fundación Bancària), («les Fundacions», d'ara endavant) van subscriure l'1 d'agost de 2012 el Pacte d'accionistes l'objecte del qual és regular les relacions de «les Fundacions» i la Fundació Bancària "la Caixa" com a accionistes de CaixaBank, i les seves recíproques relacions de cooperació, així com amb CaixaBank, a fi de reforçar les seves respectives actuacions al voltant d'aquest i donar suport en el seu control a la Fundació Bancària "la Caixa". Així mateix, es va pactar el nomenament de 2 membres del Consell d'Administració de CaixaBank a proposta de «les Fundacions» i, amb la finalitat de donar estabilitat a la seva participació en el capital social de CaixaBank, «les Fundacions» van assumir un compromís de no-disposició de la seva participació durant el termini de quatre anys, així com un compromís de dret d'adquisició durant dos anys a favor de les altres Fundacions, en primer lloc, i subsidiàriament de la Fundació Bancària "la Caixa", en el supòsit que qualsevol de «les Fundacions» volgués transmetre la totalitat o part de la seva participació, un cop transcorregut el termini de vigència del compromís de no-disposició. El 17 d'octubre de 2016 es van acordar les modificacions de l'Acord d'integració entre CaixaBank i Banca Cívica i del Pacte d'accionistes de CaixaBank, que comporta que «les Fundacions», en comptes de proposar el nomenament de dos (2) Consellers a CaixaBank, proposen un Conseller a CaixaBank i un Conseller a VidaCaixa i que la pròrroga dels acords que, de manera automàtica, es va produir al començament de l'agost passat, per tres anys, tindrà una durada de quatre anys en comptes dels tres esmentats.

Nom o denominació social de l'Accionista:

FUNDACIÓN CAJA DE BURGOS, FUNDACIÓN BANCARIA

Justificació:

Després de la fusió per absorció de Banca Cívica per CaixaBank, els Accionistes: Caixa d'Estalvis i Pensions de Barcelona, "la Caixa" (actualment Fundació Bancària "la Caixa"), Caja Navarra (actualment Fundación Caja Navarra), Cajasol (actualment Fundación Cajasol), Caja Canarias (actualment Fundación Caja Canarias) i Caja de Burgos (actualment Fundación Caja Burgos, Fundación Bancaria) (d'ara endavant, «les Fundacions») van subscriure l'1 d'agost de 2012 el Pacte d'Accionistes, l'objecte del qual és regular les relacions de «les Fundacions» i la Fundació Bancària "la Caixa" com a accionistes de CaixaBank i les seves recíproques relacions de cooperació, així com amb CaixaBank, per tal de reforçar les seves respectives actuacions al voltant d'aquest i donar suport en el seu control a la

Fundació Bancària "la Caixa". Així mateix, es va pactar el nomenament de 2 membres del Consell d'Administració de CaixaBank a proposta de «les Fundacions» i, amb la finalitat de donar estabilitat a la seva participació en el capital social de CaixaBank, «les Fundacions» van assumir un compromís de no-disposició de la seva participació durant el termini de quatre anys, així com un compromís de dret d'adquisició durant dos anys a favor de les altres Fundacions, en primer lloc, i subsidiàriament de la Fundació Bancària "la Caixa", en el supòsit que qualsevol de «les Fundacions» volgués transmetre la totalitat o part de la seva participació, un cop transcorregut el termini de vigència del compromís de no-disposició. El 17 d'octubre de 2016 es van acordar les modificacions de l'Acord d'integració entre CaixaBank i Banca Cívica i del Pacte d'accionistes de CaixaBank, que comporta que «les Fundacions», en comptes de proposar el nomenament de dos (2) Consellers a CaixaBank, proposen un Conseller a CaixaBank i un Conseller a VidaCaixa i que la pròrroga dels acords que, de manera automàtica, es va produir al començament de l'agost passat, per tres anys, tindrà una durada de quatre anys en comptes dels tres esmentats.

Nom o denominació social de l'Accionista:

MUTUA MADRILEÑA AUTOMOBILISTA SOCIEDAD DE SEGUROS A PRIMA FIJA

Justificació:

Aquestes consten en l'Informe de la Comissió de Nomenaments al Consell que integra, al seu torn i com a annex, l'Informe del Consell sobre la proposta de nomenament d'Ignacio Garralda Ruiz de Velasco com a conseller dominical, el qual és sotmès i aprovat per la Junta General d'Accionistes de 2017.

L'Informe anteriorment esmentat esgrimeix que la incorporació al Consell d'Administració de CaixaBank del Sr. Garralda aportarà avantatges rellevants derivats de la seva alta experiència i qualificació i facilitarà, a més, un millor desenvolupament de l'actual aliança estratègica entre el Grup CaixaBank i el Grup Mutua Madrileña.

Indiqui si no s'han atès peticions formals de presència en el Consell procedents d'Accionistes amb una participació accionarial igual o superior a la d'altres a instàncies dels quals s'hagin designat Consellers dominicals. Si escau, expliqui les raons per les quals no s'hagin atès:

Sí

No

C.1.9 Indiqui si algun Conseller ha cessat en el seu càrrec abans de l'acabament del seu mandat, si ha explicat les seves raons i a través de quin mitjà, al Consell, i, en cas que ho hagi fet per escrit a tot el Consell, expliqui a continuació almenys els motius que ha donat:

Nom del Conseller:

FUNDACIÓN CAJASOL

Motiu del cessament:

El 23 de febrer de 2017 CaixaBank va informar que la Fundación Cajasol va presentar la renúncia al seu càrrec en el Consell d'Administració. D'acord amb la modificació de l'Acord d'Integració entre CaixaBank i Banca Cívica i del Pacte d'accionistes de CaixaBank anunciada per fet rellevant de 17 d'octubre de 2016, la Fundación Cajasol va ser substituïda en el Consell per la Fundación CajaCanarias, que va ser nomenada per cooptació en aquella mateixa data i va designar com a representant seva la senyora Natalia Aznárez Gómez.

Nom del Conseller:

SALVADOR GABARRÓ SERRA

Motiu del cessament:

El 17 de març de 2017 CaixaBank va lamentar comunicar el cessament del seu conseller el senyor Salvador Gabarró Serra, que va morir en aquella data.

- C.1.10 Indiqui, en cas que en tinguin, les facultats que tenen delegades el Conseller o els Conseller/s delegat/s:

Nom o denominació social del Conseller:

GONZALO GORTÁZAR ROTAECHE

Breu descripció:

Es deleguen totes les facultats legalment i estatutàriament delegables, sens perjudici de les limitacions establertes en el Reglament del Consell d'Administració per a la delegació de facultats que, en tot cas, apliquen a efectes interns.

- C.1.11 Identifiqui, si escau, els membres del Consell que assumeixin càrrecs d'Administradors o Directius en altres societats que formin part del grup de la societat cotitzada:

| Nom o denominació social del Conseller | Denominació social de l'entitat del Grup | Càrrec | Té funcions executives? |
|--|--|-----------|-------------------------|
| JUAN ROSELL LASTORTRAS | VidaCaixa, SA, de Seguros y Reaseguros | Conseller | NO |
| GONZALO GORTÁZAR ROTAECHE | VidaCaixa, SA, de Seguros y Reaseguros. | President | NO |
| JAVIER IBARZ ALEGRÍA | VidaCaixa, SA, de Seguros y Reaseguros | Conseller | NO |
| GONZALO GORTÁZAR ROTAECHE | Banco BPI, SA | Conseller | NO |

- C.1.12 Detalli, si escau, els Consellers de la seva Societat que siguin membres del Consell d'Administració d'altres entitats cotitzades en mercats oficials de valors diferents del seu Grup, que hagin estat comunicades a la Societat:

| Nom o denominació social del Conseller | Denominació social de l'entitat del Grup | Càrrec |
|--|--|------------------|
| MARÍA AMPARO MORALEDA MARTÍNEZ | SOLVAY, SA | CONSELLER |
| MARÍA AMPARO MORALEDA MARTÍNEZ | AIRBUS GROUP, SE | CONSELLER |
| GONZALO GORTÁZAR ROTAECHE | REPSOL, SA | VICEPRESIDENT 1r |
| JORDI GUAL SOLÉ | REPSOL, SA | CONSELLER |
| JORDI GUAL SOLÉ | ERSTE GROUP BANK, AG | CONSELLER |
| ALEJANDRO GARCÍA - BRAGADO DALMAU | GAS NATURAL SDG, SA | CONSELLER |
| IGNACIO GARRALDA RUIZ DE VELASCO | ENDESA, SA | CONSELLER |
| IGNACIO GARRALDA RUIZ DE VELASCO | BME HOLDING, SA | VICEPRESIDENT 1r |
| MARÍA AMPARO MORALEDA MARTÍNEZ | VODAFONE GROUP PLC | CONSELLER |

C.1.13 Indiqui i, si escau, expliqui, si la Societat ha establert regles sobre el nombre de consells dels quals puguin formar part els seus Consellers:

Sí

No

Explicació de les regles

Segons el que estableix l'article 32. 4 del Reglament del Consell d'Administració, els Consellers de CaixaBank hauran d'observar les limitacions quant a la pertinença a Consells d'Administració que estableixi la normativa vigent d'ordenació, supervisió i solvència d'entitats de crèdit.

C.1.14 Apartat derogat.

C.1.15 Indiqui la remuneració global del Consell d'Administració:

| | |
|--|--------|
| Remuneració del Consell d'Administració (milers d'euros) | 7.135 |
| Import dels drets acumulats pels Consellers actuals en matèria de pensions (milers d'euros) | 17.169 |
| Import dels drets acumulats pels Consellers antics en matèria de pensions (milers d'euros) | 236 |

C.1.16 Identifiqui els membres de l'Alta Direcció que no siguin al seu torn Consellers executius, i indiqui la remuneració total meritada al seu favor durant l'exercici:

| Nom o denominació social | Càrrec |
|---------------------------------|---|
| JORGE MONDÉJAR LÓPEZ | DIRECTOR GENERAL DE RISCOS |
| MARIA VICTORIA MATIA AGELL | DIRECTORA EXECUTIVA DE BANCA INTERNACIONAL |
| JOAQUÍN VILAR BARRABEIG | DIRECTOR GENERAL ADJUNT D'AUDITORIA INTERNA |
| JAVIER PANO RIERA | DIRECTOR EXECUTIU DE FINANCES |
| FRANCESS XAVIER COLL ESCURSELL | DIRECTOR GENERAL DE RECURSOS HUMANS I ORGANITZACIÓ |
| JORGE FONTANALS CURIEL | DIRECTOR EXECUTIU DE MITJANS |
| TOMÁS MUNIESA ARANTEGUI | DIRECTOR GENERAL D'ASSEGURANCES I GESTIÓ D'ACTIUS |
| MARÍA LUISA MARTÍNEZ GISTAU | DIRECTORA EXECUTIVA DE COMUNICACIÓ, RELACIONS INSTITUCIONALS, MARCA I RSC |
| ÓSCAR CALDERÓN DE OYA | SECRETARI GENERAL I DEL CONSELL |
| JUAN ANTONIO ALCARAZ GARCIA | DIRECTOR GENERAL DE NEGOCI |
| MATTHIAS BULLACH | DIRECTOR EXECUTIU D'INTERVENCIÓ, CONTROL DE GESTIÓ I CAPITAL |

| | |
|--|--------|
| Remuneració total Alta Direcció (en milers d'euros) | 11.267 |
|--|--------|

C.1.17 Indiqui, si escau, la identitat dels membres del Consell que siguin, al seu torn, membres del Consell d'Administració de societats d'accionistes significatius i/o en entitats del seu grup:

| Nom o denominació social del Conseller | Denominació social de l'Accionista significatiu | Càrrec |
|---|--|------------------|
| ALEJANDRO GARCÍA-BRAGADO DALMAU | CRITERIA CAIXA, SAU | VICEPRESIDENT 1r |

Detalli, si escau, les relacions rellevants, diferents de les que mostra l'epígraf anterior, dels membres del Consell d'Administració que els vinculin amb els Accionistes significatius i/o en entitats del seu grup:

C.1.18 Indiqui si s'ha produït durant l'exercici alguna modificació en el Reglament del Consell:

Sí

No

| Descripció modificacions |
|--------------------------|
|--------------------------|

En la sessió de 23 de febrer de 2017, el Consell d'Administració de CaixaBank va acordar modificar els articles 1 («Origen i finalitat»), 4 («Funcions del Consell d'Administració»), 5 («Composició qualitativa»), 7 («El President del Consell»), 8 («El Vicepresident»), 12 («Delegació de facultats. Comissions del Consell d'Administració»), 14 («La Comissió d'Auditoria i Control i la Comissió de Riscos»), 15 («La Comissió de Nomenaments i la Comissió de Retribucions»), 16 («Reunions del Consell d'Administració»), 17 («Desenvolupament de les sessions») i 27 («Deure de lleialtat») del Reglament vigent del Consell de CaixaBank. A més, s'hi incorpora el nou article 9 («El Conseller Coordinador»), així com una Disposició Final. Tot això, amb l'objectiu d'adaptar les seves previsions a la modificació dels Estatuts Socials que va ser aprovada per la Junta General d'Accionistes del 6 d'abril de 2017.

En consonància amb la proposta de modificació dels Estatuts Socials aprovada per la JGA de 2017, les modificacions del Reglament del Consell tenien com a objecte, principalment, d'una banda, de conformitat amb la Política de Definició de l'Estructura del Grup CaixaBank, incorporar a les competències del Consell d'Administració la delimitació del seu àmbit d'actuació respecte de les societats del Grup CaixaBank, incorporar determinades millores de govern corporatiu en consonància amb les condicions per a la desconsolidació a efectes prudencials de Criteriacaixa (comunicades pel Banc Central Europeu el 3 de març de 2016). I, finalment, en connexió igualment amb les condicions de desconsolidació, complementar mesures de bon govern, d'una banda, desenvolupant les funcions del President Consell i, de l'altra, introduint especialitats per als nomenaments de la Comissió de Nomenaments. Juntament amb les modificacions esmentades lligades directament a la proposta de modificació dels Estatuts Socials, es van incorporar algunes millores tècniques.

Les modificacions del Reglament del Consell i, per tant, el nou text refós del Reglament van entrar en vigor en el mateix moment en què va entrar en vigor, alhora, la modificació dels Estatuts Socials que va aprovar la Junta General d'Accionistes. Aquesta modificació dels Estatuts Socials va ser autoritzada d'acord amb el règim previst a l'article 10 del Reial Decret 84/2015, de 13 de febrer, pel qual es desplega la Llei 10/2014, de 26 de juny, d'ordenament, supervisió i solvència d'entitats de crèdit.

En compliment del que disposa l'article 529 de la Llei de Societats de Capital, les modificacions van ser comunicades a la Comissió Nacional del Mercat de Valors («CNMV»), elevades a públic i inscrites en el Registre Mercantil. Una vegada inscrites en el Registre Mercantil, els textos complets els van publicar la CNMV i CaixaBank, SA a la pàgina web corporativa (www.CaixaBank.com).

C.1.19 Indiqui els procediments de selecció, nomenament, reelecció, avaluació i remoció dels Consellers. Detalli els òrgans competents, els tràmits a seguir i els criteris que s'han d'emprar en cada un dels procediments.

D'acord amb el que estableixen l'article 529 *decies* del Reial Decret Legislatiu 1/2010, de 2 de juliol, pel qual s'aprova el text refós de la Llei de Societats de Capital, i els articles 5 i 18 a 21 del Reglament del Consell d'Administració, les propostes de nomenament de Consellers que sotmeti el Consell d'Administració a la consideració de la Junta General i els acords de nomenament que adopti el mateix Consell en virtut de les facultats de cooptació que té legalment atribuïdes han d'estar precedides de la corresponent proposta de la Comissió de Nomenaments, quan es tracti de Consellers independents i d'un informe en el cas dels altres Consellers. Les propostes de nomenaments o de reelecció de Consellers han d'anar acompanyades d'un informe justificatiu del Consell d'Administració en el qual es valori la competència, l'experiència i els mèrits del candidat proposat.

Així mateix, el Consell d'Administració, en l'exercici de les seves facultats de proposta a la Junta General i de cooptació per a la cobertura de vacants, vetllarà perquè, en la composició d'aquest òrgan, els Consellers externs o no executius representin majoria sobre els Consellers executius i que aquests siguin el mínim necessari.

També procurarà que, dins el grup majoritari dels Consellers no executius, s'integrin els titulars o els representants dels titulars de participacions significatives estables en el capital de la Societat o els accionistes que hagin estat proposats com a Consellers, encara que la seva participació accionarial no sigui una participació significativa (Consellers dominicals) i professionals de reconegut prestigi que puguin exercir les funcions sense que estiguin condicionats per relacions amb la Societat o el Grup, els directius o els accionistes significatius (Consellers independents).

Per a la qualificació dels Consellers s'utilitzen les definicions establertes en la normativa aplicable i que estan recollides en l'article 18 del Reglament del Consell d'Administració.

Així mateix, vetllarà perquè, dins dels Consellers externs, la relació entre dominicals i independents reflecteixi la proporció que hi ha entre el capital de la Societat representat per dominicals i la resta del capital, i que els Consellers independents representin, almenys, un terç total de Consellers.

Cap accionista pot estar representat en el Consell d'Administració per un nombre de Consellers dominicals superior al quaranta per cent del total de membres del Consell d'Administració, sens perjudici del dret de representació proporcional que correspon als accionistes en els termes previstos en la Llei.

Els Consellers exerciran el càrrec durant el termini previst pels Estatuts mentre la Junta General no n'acordi la separació ni renunciïn al càrrec, i podran ser reelegits, una o diverses vegades per períodes de la mateixa durada. No obstant això, els Consellers independents no es poden mantenir com a tals durant un període continuat superior a 12 anys.

Els designats per cooptació exerciran el càrrec fins a la data de la reunió següent de la Junta General o fins que transcorri el termini legal per a la celebració de la Junta que hagi de resoldre l'aprovació dels comptes de l'exercici anterior, però si la vacant es produeix una vegada convocada la Junta General i abans de la celebració, el nomenament del Conseller per cooptació pel Consell per cobrir aquesta vacant tindrà efectes fins a la celebració de la Junta General següent.

Tal com indica l'article 529 *nonies* del Reial Decret Legislatiu 1/2010, de 2 de juliol, i l'article 16.7 del Reglament del Consell, almenys un cop l'any, el Consell en ple avaluarà la qualitat i eficiència del seu funcionament, l'exercici de les seves funcions per part del President del Consell i pel primer executiu de la Societat i el funcionament de les Comissions, i proposarà, sobre la base del resultat, un pla d'acció que corregeixi les deficiències detectades.

CONTINUA A L'APARTAT H.

C.1.20 Expliqui en quina mesura l'avaluació anual del Consell ha donat lloc a canvis importants en la seva organització interna i sobre els procediments aplicables a les seves activitats:

Descripció modificacions

El Consell d'Administració ha fet durant l'exercici una avaluació de la seva activitat. Com a novetat, ha comptat amb la col·laboració d'un consultor extern, la independència del qual va ser verificada prèviament per la Comissió de Nomenaments.

A la vista de l'entorn regulatori dels bancs i tenint en compte les conclusions de l'assessor extern, s'han fet canvis en les comissions (vegeu Fet Relevant d'1 de febrer de 2018, amb número de registre 261.218).

C.1.20.bis Descriu el procés d'avaluació i les àrees avaluades que ha efectuat el Consell d'Administració auxiliat, si escau, per un consultor extern, respecte a la diversitat en la composició i competències, el funcionament i la composició de les comissions, l'acompliment del president del Consell d'Administració i el primer executiu de la Societat i l'acompliment i l'aportació de cada Conseller.

El Consell d'Administració fa anualment l'avaluació prevista en l'article 529 *nonies* de la Llei de Societats de Capital i en l'apartat setè de l'article 16 del Reglament del Consell d'Administració. Així mateix, es té en compte l'actual Codi de Bon Govern de febrer de 2015, que recull, en la Recomanació 36, l'autoavaluació periòdica de l'acompliment del Consell d'Administració i el de les seves Comissions.

En l'exercici 2017, i a fi de complir de manera integral la Recomanació 36 del Codi de Bon Govern anteriorment esmentada, el Consell d'Administració, amb l'informe previ de la Comissió de Nomenaments, va nomenar un consultor extern independent per auxiliar en la realització de l'avaluació del Consell i les seves Comissions i de forma individual de l'acompliment del President i del Conseller Delegat i de l'aportació i compliment de cada conseller.

Per fer aquesta avaluació es va remetre un qüestionari a cada conseller sol·licitant-li la seva opinió sobre el funcionament del Consell d'Administració i de les Comissions, de l'acompliment del President i del primer Executiu, així com l'aportació i compliment de cada conseller durant l'exercici.

La metodologia aplicada pel consultor extern s'ha basat fonamentalment en l'anàlisi de les respostes als qüestionaris configurats per a CaixaBank i a les posteriors entrevistes individuals amb cadascun dels Consellers. Després de tabular i analitzar totes les respostes rebudes s'han portat a terme entrevistes presencials amb tots els Consellers, en què s'ha aprofundit sobre les possibles àrees on hi ha un marge més gran de millora. A més, s'ha recollit la informació de tots els Consellers sobre els reptes que afronta el Banc i el seu Consell i els valors que defineixen la cultura del Consell de CaixaBank.

Els Consellers van contestar a preguntes, agrupades en 9 categories, a saber:

- Preparació
- Dinàmica i Cultura
- Assumptes Generals
- Avaluació President del Consell
- Avaluació del CEO
- Efectivitat de les Comissions (Membres)
- Efectivitat de les Comissions (No Membres)
- Avaluació del Secretari del Consell
- Avaluació Individual de cada Conseller pels seus parells

C.1.20.ter Desglossament, si escau, de les relacions de negoci que el consultor o qualsevol societat del seu grup mantinguin amb la societat o qualsevol societat del grup.

Excepte per la prestació de serveis relativa al procés d'avaluació del Consell, no hi ha constància de relacions de negoci fora del gir i tràfic ordinari del comerç amb el consultor o qualsevol societat del seu grup.

C.1.21 Indiqui els supòsits en què estan obligats a dimitir els Consellers.

De conformitat amb el que estableix l'article 21.2 del Reglament del Consell d'Administració, els Consellers han de posar el seu càrrec a disposició del Consell i formalitzar, si aquest ho considera convenient, la dimissió corresponent en els casos següents:

- (a) quan cessin en els llocs, els càrrecs o les funcions executives als quals estigui associat el seu nomenament com a Conseller;
- (b) quan estiguin sotmesos en algun dels supòsits d'incompatibilitat o prohibició legalment previstos o deixin de reunir els requisits d'idoneïtat exigits per la normativa vigent;
- (c) quan resultin processats per un fet presumptament delictiu o siguin objecte d'un expedient disciplinari per falta greu o molt greu instruït per les autoritats supervisores;
- (d) quan la seva permanència en el Consell pugui posar en risc els interessos de la Societat o quan desapareguin les raons per les quals van ser nomenats. En particular, en el cas dels Consellers dominicals, quan l'accionista a qui representin transmeti íntegrament la seva participació accionarial. També ho han de fer quan aquest accionista rebaixi la seva participació accionarial fins a un nivell que exigeixi la reducció del nombre de Consellers dominicals;
- (e) quan es produeixin canvis significatius en la seva situació professional o en les condicions en virtut de les quals hagi estat nomenat Conseller; i
- (f) quan per fets imputables al Conseller la seva permanència en el Consell causi un dany greu al patrimoni o reputació socials segons el parer d'aquest òrgan.

En el cas que una persona física representant d'una persona jurídica Conseller incorri en algun dels supòsits previstos anteriorment, el representant persona física ha de posar el càrrec a disposició de la persona jurídica que l'hagi nomenat. Si aquesta decideix mantenir el representant per a l'exercici del càrrec de Conseller, el Conseller persona jurídica ha de posar el càrrec de Conseller a disposició del Consell d'Administració.

C.1.22 Apartat derogat.

C.1.23 S'exigeixen majories reforçades, diferents de les legals, en algun tipus de decisió?:

Sí

No

Si escau, descriu les diferències.

C.1.24 Expliqui si hi ha requisits específics, diferents dels relatius als Consellers, per ser nomenat president del Consell d'Administració.

Sí

No

C.1.25 Indiqui si el president té vot de qualitat:

Sí

No

Matèries en què no existeix vot de qualitat

D'acord amb el que estableixen els articles 35. 4. (v) dels Estatuts Socials i 17.4 del Reglament del Consell, correspon al President el vot de qualitat, en cas d'empat, en les sessions del Consell d'Administració que presideixi.

C.1.26 Indiqui si els Estatuts o el Reglament del Consell estableixen algun límit a l'edat dels Consellers:

Sí

No

C.1.27 Indiqui si els Estatuts o el Reglament del Consell estableixen un mandat limitat per als Consellers independents, diferent de l'establert en la normativa:

Sí

No

C.1.28 Indiqui si els Estatuts o el Reglament del Consell d'Administració estableixen normes específiques per a la delegació del vot en el Consell d'Administració, la forma de fer-ho i, en particular, el nombre màxim de delegacions que pot tenir un Conseller, així com si s'ha establert alguna limitació pel que fa a les categories en les quals és possible delegar, més enllà de les limitacions imposades per la legislació. Si escau, detalli aquestes normes breument.

Pel que fa a les normes sobre la delegació de vot, hi ha la previsió de l'article 17 del Reglament del Consell, que estableix que els consellers hauran d'assistir personalment a les reunions del Consell. No obstant això, quan no ho puguin fer personalment, han de procurar atorgar la seva representació per escrit i amb caràcter especial per a cada sessió a un altre membre del Consell incloent-hi les instruccions oportunes. Els Consellers no executius només ho podran fer en un altre Conseller no executiu, per bé que en el cas dels Consellers independents únicament podran atorgar la seva representació a favor d'un altre Conseller independent.

Així mateix es disposa en la regulació interna que la representació es podrà conferir per qualsevol mitjà postal, electrònic o per fax sempre que quedi assegurada la identitat del Conseller.

No obstant tot això, per tal que el representant es pugui atènyer al resultat del debat en el Consell, és habitual que les representacions, quan es donen, sempre d'acord amb els condicionaments legals, no es produeixin, en general, amb instruccions específiques. Aquesta situació té lloc de manera coherent amb el que estableix la Llei sobre les facultats del President del Consell, al qual s'atribueix, entre altres, la d'estimular el debat i la participació activa dels Consellers durant les sessions, salvaguardant la seva lliure presa de posició.

C.1.29 Indiqui el nombre de reunions que ha mantingut el Consell d'Administració durant l'exercici. Així mateix assenyali, si escau, les vegades que s'ha reunit el Consell sense l'assistència del President. En el còmput es consideraran assistències les representacions fetes amb instruccions específiques.

| | |
|---|----|
| Nombre de reunions del Consell | 17 |
| Nombre de reunions del Consell sense l'assistència del President | 0 |

Si el President és Conseller executiu, indiqui el nombre de reunions efectuades, sense assistència ni representació de cap Conseller executiu i amb la presidència del Conseller coordinador

| | |
|---------------------------|---|
| Nombre de reunions | 0 |
|---------------------------|---|

Indiqui el nombre de reunions que han mantingut en l'exercici les diferents Comissions del Consell:

| Comissió | Nre. de reunions |
|--------------------------------|-------------------------|
| COMISSIÓ D'AUDITORIA I CONTROL | 15 |
| COMISSIÓ DE NOMENAMENTS | 14 |

| Comissió | Nre. de reunions |
|--------------------------|------------------|
| COMISSIÓ DE RETRIBUCIONS | 7 |
| COMISSIÓ DE RISCOS | 16 |
| COMISSIÓ EXECUTIVA | 22 |

C.1.30 Indiqui el nombre de reunions que ha mantingut el Consell d'Administració durant l'exercici amb l'assistència de tots els seus membres. En el còmput es consideraran assistències les representacions fetes amb instruccions específiques:

| | |
|--|--------|
| Nombre de reunions amb les assistències de tots els Consellers | 6 |
| % d'assistències sobre el total de vots durant l'exercici | 93,71% |

C.1.31 Indiqui si estan prèviament certificats els comptes anuals individuals i consolidats que es presenten al Consell per fer-ne l'aprovació:

Sí No

Identifiqui, si escau, la persona o les persones que han certificat els comptes anuals individuals i consolidats de la Societat, perquè el Consell en faci la formulació:

C.1.32 Expliqui, si n'hi ha, els mecanismes establerts pel Consell d'Administració per evitar que els comptes individuals i consolidats formulats per ell es presentin a la Junta General amb excepcions en l'informe d'auditoria.

Amb caràcter general, la Comissió d'Auditoria i Control és l'encarregada de vetllar per la correcta elaboració de la informació financera, i entre les seves funcions trobem les següents, les quals, entre d'altres, porten implícit evitar l'existència d'informes d'auditoria amb excepcions:

* servir de canal de comunicació entre el Consell d'Administració i els auditors, avaluar els resultats de cada auditoria i les respostes de l'equip de gestió a les seves recomanacions i mitjançar en els casos de discrepàncies entre aquells i aquest en relació amb els principis i els criteris aplicables en la preparació dels estats financers, així com examinar les circumstàncies que, si escau, hagin motivat la renúncia de l'auditor;

* establir les oportunes relacions amb l'auditor de comptes per rebre informació sobre les qüestions que puguin posar en risc la independència d'aquest, per al seu examen per part de la Comissió d'Auditoria i Control, i qualssevol altres relacionades amb el procés de desenvolupament de l'auditoria de comptes, així com aquelles altres comunicacions previstes en la legislació d'auditoria de comptes i en les normes d'auditoria;

* supervisar el compliment del contracte d'auditoria, procurant que l'opinió sobre els Comptes Anuals i els continguts principals de l'informe d'auditoria siguin redactats de manera clara i precisa;

* revisar els comptes de la Societat i informar, amb caràcter previ, el Consell d'Administració sobre la informació financera que la Societat hagi de fer pública periòdicament als mercats i als seus òrgans de supervisió, i en general, vigilar el compliment dels requisits legals en aquesta matèria i l'aplicació correcta dels principis de comptabilitat generalment acceptats, així com informar les propostes de modificació de principis i els criteris comptables suggerits per la direcció, per tal de garantir la integritat dels sistemes d'informació comptable i financera, incloent-hi el control financer i operatiu, i el compliment al respecte de la legislació aplicable.

C.1.33 El Secretari del Consell té la condició de Conseller?

Sí No

Si el Secretari no té la condició de Conseller, completi el quadre següent:

| Nom o denominació social del Secretari | Representant |
|--|--------------|
| ÓSCAR CALDERÓN DE OYA | |

C.1.34 Apartat derogat.

C.1.35 Indiqui, en cas que n'hi hagi, els mecanismes establerts per la Societat per preservar la independència dels auditors externs, dels analistes financers, dels bancs d'inversió i de les agències de qualificació.

La Comissió d'Auditoria i Control, a més de la funció d'elevat al Consell d'Administració, per a la seva submissió a la Junta General d'Accionistes, les propostes de selecció, nomenament, reelecció i substitució de l'auditor extern, està encarregada d'establir les oportunes relacions amb l'auditor de comptes per rebre informació sobre aquelles qüestions que puguin posar en risc la independència d'aquest, i qualssevol altres relacionades amb el procés de desenvolupament de l'auditoria de comptes. En qualsevol cas, la Comissió d'Auditoria i Control ha de rebre anualment dels auditors externs la declaració de la seva independència en relació amb la Societat o les entitats vinculades a aquesta directament o indirectament, així com la informació dels serveis addicionals de qualsevol classe oferts a aquestes entitats per l'auditor extern esmentat, o per les persones o entitats vinculades a aquest d'acord amb el que disposa la legislació sobre auditoria de comptes. Així mateix, la Comissió d'Auditoria i Control emetrà anualment, amb caràcter previ a l'emissió de l'informe d'auditoria de comptes, un informe en què s'expressarà una opinió sobre la independència de l'auditor de comptes. Aquest informe ha de contenir, en qualsevol cas, la valoració de la prestació dels serveis addicionals esmentats anteriorment, individualment considerats i en el seu conjunt, diferents de l'auditoria legal i en relació amb el règim d'independència o amb la normativa reguladora d'auditoria.

Com a mecanisme addicional per assegurar la independència de l'auditor, l'article 45. 4 dels Estatuts Socials estableix que la Junta General no pot revocar els auditors abans que finalitzi el període per al qual van ser nomenats, excepte en cas de justa causa. Així mateix, amb l'objectiu de garantir el compliment de la normativa aplicable i la independència dels treballs d'auditoria, la Societat disposa d'una Política de Relació amb l'Auditor Extern.

Pel que fa a les relacions amb els subjectes que intervenen en els mercats, la Societat actua sota els principis de transparència i no discriminació presents en la legislació que li és aplicable i segons el que disposa el Reglament del Consell d'Administració, que estableix que s'ha d'informar el públic de manera immediata sobre tota informació rellevant a través de les comunicacions a la CNMV i del web corporatiu. Respecte a la relació amb analistes i bancs d'inversió, el Departament de Relació amb Inversors coordina la relació de la Societat amb analistes, accionistes i inversors institucionals gestionant les seves peticions d'informació per tal d'assegurar a tothom un tracte equitatiu i objectiu.

En aquest sentit, d'acord amb la Recomanació 4 del Codi de Bon Govern de les Societats Cotitzades, el Consell d'Administració de la Societat, en el marc de la seva competència general de determinar les polítiques i estratègies generals de la Societat, va aprovar, en la sessió de 30 de juliol de 2015, la Política d'informació, comunicació i contactes amb accionistes, inversors institucionals i assessors de vot, disponible en el web corporatiu de la Societat.

En el marc d'aquesta Política i arran de les competències atribuïdes al Conseller Coordinador nomenat el 2017, li correspon mantenir contactes, quan resulti apropiat, amb inversors i accionistes per conèixer els seus punts de vista a l'efecte de formar-se una opinió sobre les seves preocupacions, en particular, en relació amb el govern corporatiu de la Societat.

Així mateix, i d'acord amb la normativa interna, entre les competències atribuïdes legalment al ple del Consell d'Administració, es troba específicament la supervisió del procés de divulgació d'informació i les comunicacions relatives a la Societat, corresponent-li, per tant, la gestió i supervisió al més alt nivell de la informació subministrada als accionistes, als inversors institucionals i als mercats en general. En aquest sentit, el Consell d'Administració, a través dels òrgans i departaments corresponents, procura tutelar, protegir i facilitar l'exercici dels drets dels accionistes, dels inversors institucionals i dels mercats en general en el marc de la defensa de l'interès social, de conformitat amb els principis següents:

Transparència, igualtat de tracte i no discriminació, informació contínua, afinitat amb l'interès social, avantguarda en l'ús de les noves tecnologies i compliment de la llei i de la normativa interna de CaixaBank.

Els anteriors principis són aplicables a la informació facilitada i a les comunicacions de la Societat amb els accionistes, inversors institucionals i a les relacions amb els mercats i amb les altres parts interessades, com ara, entre d'altres, entitats financeres intermediàries, gestores i dipositàries de les accions de la Societat, analistes financers, organismes de regulació i supervisió, assessors de vot (*proxy advisors*), agències d'informació i agències de qualificació creditícia (*rating*). Pel que fa a aquestes últimes, tant en els processos d'obtenció com de revisió de qualificació, la Comissió d'Auditoria i Control està degudament informada.

En particular, la Societat tindrà present de manera especial les regles sobre tractament de la informació privilegiada i de la informació rellevant que recullen tant la normativa aplicable com les normes de la Societat respecte a relacions amb els accionistes i la comunicació amb els mercats de valors que contenen el Codi Ètic i Principis d'Actuació de CaixaBank, el Reglament Intern de Conducta de CaixaBank, SA en l'àmbit del mercat de valors i el Reglament del Consell d'Administració de la Societat (també disponibles en el web corporatiu de la Societat).

C.1.36 Indiqui si durant l'exercici la Societat ha canviat d'auditor extern. Si escau, identifiqui l'auditor entrant i sortint:

Sí No

En cas que hi hagi hagut desacords amb l'auditor sortint, expliqui'n el contingut:

- C.1.37 Indiqui si la firma d'auditoria fa altres treballs per a la Societat i/o el seu grup diferents dels d'auditoria i, en aquest cas, declari l'import dels honoraris rebuts per aquests treballs i el percentatge que suposa sobre els honoraris facturats a la Societat i/o el seu grup:

Sí No

| | Societat | Grup | Total |
|--|----------|--------|--------|
| Import d'altres feines diferents de les d'auditoria (milers d'euros) | 1.389 | 824 | 2.213 |
| Import treballs diferents dels d'auditoria / Import total facturat per la firma d'auditoria (en %) | 23,79% | 15,87% | 20,06% |

- C.1.38 Indiqui si l'informe d'auditoria dels comptes anuals de l'exercici anterior presenta reserves o excepcions. Si escau, indiqui les raons donades pel President del Comitè d'Auditoria per explicar el contingut i l'abast d'aquestes reserves o excepcions.

Sí No

- C.1.39 Indiqui el nombre d'exercicis que fa que la firma actual d'auditoria audita, de manera ininterrompuda, els comptes anuals de la Societat i/o el seu grup. Així mateix, indiqui el percentatge que representa el nombre d'exercicis auditats per l'actual firma d'auditoria sobre el nombre total d'exercicis en què els comptes anuals han estat auditats:

| | Societat | Grup |
|--|----------|---------|
| Nombre d'anys ininterromputs | 18 | 18 |
| Nombre d'exercicis auditats per la firma actual d'auditoria / Nombre d'exercicis en què la Societat ha estat auditada (en %) | 100,00% | 100,00% |

- C.1.40 Indiqui i, si escau, detalli si hi ha un procediment perquè els Consellers puguin disposar d'assessorament extern:

Sí No

Detall el procediment

El Reglament del Consell d'Administració, en el seu article 23, preveu expressament la possibilitat que els consellers no executius sol·licitin assessorament extern a càrrec de la Societat per a assumptes de certa rellevància i complexitat que es presentin en l'acompliment del seu càrrec.

La decisió de contractar haurà de ser comunicada al President, si té caràcter executiu i, si no, al Conseller Delegat i només podrà ser vetada pel Consell d'Administració, sempre que s'acrediti:

* que no és precisa per a l'acompliment just de les funcions encomanades als Consellers no executius;

* que el seu cost no és raonable a la vista de la importància del problema i dels actius i ingressos de la Societat;

* que l'assistència tècnica que se sol·licita pot ser dispensada adequadament per experts i tècnics de la Societat; o

* pot suposar un risc per a la confidencialitat de la informació que hagi de ser manejada.

C.141 Indiqui i, si escau, detalli si hi ha un procediment perquè els Consellers puguin tenir la informació necessària per preparar les reunions dels òrgans d'administració amb prou temps:

Sí

No

Detalli el procediment

De conformitat amb el que estableix l'article 22 del Reglament del Consell, en l'acompliment de les seves funcions, el conseller té el deure d'exigir i el dret de sol·licitar a la Societat la informació necessària que li serveixi per al compliment de les seves obligacions. Per fer-ho, el Conseller haurà de sol·licitar informació sobre qualsevol aspecte de la Societat i examinar els seus llibres, registres, documents i altra documentació. El dret d'informació s'estén a les societats participades sempre que sigui possible.

La sol·licitud es dirigirà al President del Consell, si té caràcter executiu i, si no, al Conseller Delegat, qui la farà arribar a l'interlocutor apropiat i, en el supòsit que al seu parer consideri que es tracta d'informació confidencial, advertirà el conseller d'aquesta circumstància, així com del seu deure de confidencialitat.

Independèntment de la informació anterior, en general els documents que han de ser aprovats pel Consell i, especialment, els que, per la seva extensió, no poden ser assimilats durant la sessió es remetent als membres del Consell amb antelació a les reunions de l'òrgan d'administració.

C.142 Indiqui i, si escau, detalli si la Societat ha establert regles que obliguin els Consellers a informar i, si escau, dimitir en aquells supòsits que puguin perjudicar el crèdit i la reputació de la Societat:

Sí

No

Expliqui les regles

Adicionalment del que disposa l'apartat C.1.21, segons el que recull l'article 21 del Reglament del Consell, el conseller ha de posar el seu càrrec a disposició del Consell d'Administració i formalitzar, si aquest ho considera convenient, la dimissió corresponent quan, per fets imputables al Conseller, la seva permanència en el Consell causi un dany greu al patrimoni o reputació social, al seu parer.

C.143 Indiqui si algun membre del Consell d'Administració ha informat la Societat que ha resultat processat o que s'ha dictat contra ell una interlocutòria d'obertura de judici oral, per algun dels delictes assenyalats en l'article 213 de la Llei de Societats de Capital:

Sí

No

Indiqui si el Consell d'Administració ha analitzat el cas. Si la resposta és afirmativa, expliqui de forma raonada la decisió presa sobre si és procedent o no que el Conseller continuï en el seu càrrec o, si escau, exposi les actuacions efectuades pel Consell d'Administració fins a la data d'aquest informe o que tingui previst efectuar.

C.144 Detalli els acords significatius a què hagi arribat la Societat i que entrin en vigor, siguin modificats o conculguin en cas de canvi de control de la Societat arran d'una oferta pública d'adquisició, i els seus efectes.

No aplicable.

C.145 Identifiqui de forma agregada i indiqui, de manera detallada, els acords entre la Societat i els seus càrrecs d'administració i direcció o empleats que disposin indemnitzacions, clàusules de garantia o blindatge, quan aquests dimiteixin o siguin acomiadats de manera improcedent o si

la relació contractual arriba a la seva fi amb motiu d'una oferta pública d'adquisició o un altre tipus d'operacions.

Nombre de beneficiaris: 30

Tipus de beneficiari:

Conseller Delegat i 2 membres del Comitè de Direcció, 6 Directius// 21 comandaments intermedis

Descripció de l'acord:

Conseller Delegat: 1 anualitat dels components fixos de la remuneració.

2 membres del Comitè de Direcció: fins a 0,8 anualitats dels components fixos de la remuneració per damunt del previst per imperatiu legal.

Així mateix, els Consellers Executius i els membres del Comitè de Direcció tenen establerta una anualitat dels components fixos de la remuneració, pagadora en mensualitats, per remunerar el pacte de no competència. Aquest pagament s'interrompia si s'incomplís aquest pacte.

27 directius i comandaments intermedis: entre 0,1 i 2 anualitats dels components fixos de la remuneració per damunt del previst per imperatiu legal.

Indiqui si aquests contractes han de ser comunicats i/o aprovats pels òrgans de la Societat o del seu grup:

| | Consell d'Administració | Junta General |
|-----------------------------------|-------------------------|---------------|
| Òrgan que autoritza les clàusules | Sí | No |

| | Sí | No |
|---|----|----|
| S'informa la Junta General sobre les clàusules? | | X |

C.2 Comissions del Consell d'Administració

C.2.1 Detallí totes les comissions del Consell d'Administració, els seus membres i la proporció de Consellers executius, dominicals, independents i altres d'externs que les integren:

COMISSIÓ D'AUDITORIA I CONTROL

| Nom | Càrrec | Categoria |
|----------------------|-----------|-------------|
| ALAIN MINC | PRESIDENT | Independent |
| KORO USARRAGA UNSAÍN | VOCAL | Independent |
| JOSÉ SERNA MASIÁ | VOCAL | Dominical |

| | |
|------------------------------|--------|
| % de Consellers dominicals | 33,33% |
| % de Consellers independents | 66,67% |
| % d'altres d'externs | 0,00% |

Expliqui les funcions que té atribuïdes aquesta Comissió, descriu els procediments i les regles d'organització i funcionament i resumeixi les actuacions més importants durant l'exercici.

Per limitació d'espai, vegeu la resposta en l'«Annex al IAGC 2017» adjunt a l'apartat H.

Identifiqui el Conseller membre de la Comissió d'Auditoria que hagi estat designat tenint en compte els coneixements i l'experiència en matèria de comptabilitat, auditoria o en ambdues, i informi sobre el nombre d'anys que fa que el President d'aquesta Comissió està en el càrrec.

| | |
|---|------------|
| Nom del Conseller amb experiència | ALAIN MINC |
| Nre. d'anys del President en el càrrec | 2 |

COMISSIÓ DE NOMENAMENTS

| Nom | Càrrec | Categoria |
|-----------------------------------|---------------|------------------|
| ANTONIO SÁINZ DE VICUÑA Y BARROSO | PRESIDENT | Independent |
| MARÍA TERESA BASSONS BONCOMPTE | VOCAL | Dominical |
| MARÍA AMPARO MORALEDA MARTÍNEZ | VOCAL | Independent |

| | |
|-------------------------------------|--------|
| % de Consellers dominicals | 33,33% |
| % de Consellers independents | 66,67% |
| % d'altres d'externs | 0,00% |

Expliqui les funcions que té atribuïdes aquesta Comissió, descriu els procediments i les regles d'organització i funcionament i resumeixi les actuacions més importants durant l'exercici.

Per limitació d'espai, vegeu la resposta en l'«Annex al IAGC 2017» adjunt a l'apartat H.

COMISSIÓ DE RETRIBUCIONS

| Nom | Càrrec | Categoria |
|--------------------------------|---------------|------------------|
| MARÍA AMPARO MORALEDA MARTÍNEZ | PRESIDENT | Independent |
| ALAIN MINC | VOCAL | Independent |
| MARÍA TERESA BASSONS BONCOMPTE | VOCAL | Dominical |

| | |
|-------------------------------------|--------|
| % de Consellers dominicals | 33,33% |
| % de Consellers independents | 66,67% |
| % d'altres d'externs | 0,00% |

Expliqui les funcions que té atribuïdes aquesta Comissió, descriu els procediments i les regles d'organització i funcionament i resumeixi les actuacions més importants durant l'exercici.

Per limitació d'espai, vegeu la resposta en l'«Annex al IAGC 2017» adjunt a l'apartat H.

COMISSIÓ DE RISCOS

| Nom | Càrrec | Categoria |
|-----------------------------------|---------------|------------------|
| ANTONIO SÁINZ DE VICUÑA Y BARROSO | PRESIDENT | Independent |
| JAVIER IBARZ ALEGRÍA | VOCAL | Dominical |
| MARÍA AMPARO MORALEDA MARTÍNEZ | VOCAL | Independent |
| JUAN ROSELL LASTORTRAS | VOCAL | Independent |

| | |
|------------------------------|--------|
| % de Consellers dominicals | 25,00% |
| % de Consellers independents | 75,00% |
| % d'altres d'externs | 0,00% |

Expliqui les funcions que té atribuïdes aquesta Comissió, descriu els procediments i les regles d'organització i funcionament i resumeixi les actuacions més importants durant l'exercici.

Per limitació d'espai, vegeu la resposta en l'«Annex al IAGC 2017» adjunt a l'apartat H.

COMISSIÓ EXECUTIVA

| Nom | Càrrec | Categoria |
|-----------------------------------|-----------|-------------|
| JORDI GUAL SOLÉ | PRESIDENT | Dominical |
| ANTONIO MASSANELL LAVILLA | VOCAL | Executiu |
| GONZALO GORTÁZAR ROTAECHE | VOCAL | Executiu |
| MARÍA VERÓNICA FISAS VERGÉS | VOCAL | Independent |
| JAVIER IBARZ ALEGRÍA | VOCAL | Dominical |
| MARÍA AMPARO MORALEDA MARTÍNEZ | VOCAL | Independent |
| ANTONIO SÁINZ DE VICUÑA Y BARROSO | VOCAL | Independent |
| FRANCESC XAVIER VIVES TORRENTS | VOCAL | Independent |

| | |
|------------------------------|--------|
| % de Consellers executius | 25,00% |
| % de Consellers dominicals | 25,00% |
| % de Consellers independents | 50,00% |
| % d'altres d'externs | 0,00% |

Expliqui les funcions que té atribuïdes aquesta Comissió, descriu els procediments i les regles d'organització i funcionament i resumeixi les actuacions més importants durant l'exercici.

Per limitació d'espai, vegeu la resposta en l'«Annex al IAGC 2017» adjunt a l'apartat H.

Indiqui si la composició delegada o executiva reflecteix la participació en el Consell dels diferents Consellers en funció de la seva categoria:

Sí

No

C.2.2 Completi el quadre següent amb la informació relativa al nombre de Conselleres que integren les Comissions del Consell d'Administració durant els últims quatre exercicis:

| | Nombre de Conselleres | | | | | | | |
|--------------------------------|-----------------------|--------|---------------|--------|---------------|--------|---------------|--------|
| | Exercici 2017 | | Exercici 2016 | | Exercici 2015 | | Exercici 2014 | |
| | Nombre | % | Nombre | % | Nombre | % | Nombre | % |
| COMISSIÓ D'AUDITORIA I CONTROL | 1 | 33,33% | 1 | 33,33% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% |
| COMISSIÓ DE NOMENAMENTS | 2 | 66,67% | 2 | 66,67% | 2 | 66,67% | 2 | 66,67% |
| COMISSIÓ DE RETRIBUCIONS | 2 | 66,67% | 1 | 33,33% | 1 | 33,33% | 1 | 25,00% |
| COMISSIÓ DE RISCOS | 1 | 25,00% | 1 | 25,00% | 1 | 20,00% | 1 | 20,00% |
| COMISSIÓ EXECUTIVA | 2 | 25,00% | 1 | 14,29% | 2 | 25,00% | 2 | 25,00% |

C.2.3 Apartat derogat

C.2.4 Apartat derogat.

C.2.5 Indiqui, si escau, l'existència de regulació de les comissions del Consell, el lloc on estan disponibles per a consulta i les modificacions que s'hi hagin fet durant l'exercici. Al seu torn, cal indicar si de manera voluntària s'ha elaborat algun informe anual sobre les activitats de cada Comissió.

COMISSIÓ EXECUTIVA.

Breu descripció

No hi ha reglaments específics de les Comissions del Consell. La Comissió Executiva es regeix pel que estableixen la Llei, els Estatuts Socials i el Reglament del Consell d'Administració. En el que no està previst especialment per a la Comissió Executiva, s'han d'aplicar les normes de funcionament establertes pel Reglament del Consell per al funcionament del Consell, disponible en el web corporatiu de CaixaBank (www.CaixaBank.com).

No hi ha en la regulació societària una previsió expressa sobre un informe d'activitats de la Comissió. No obstant això, en la reunió del 8 de febrer de 2018, va aprovar el seu informe anual d'activitats, que recull els principals aspectes de regulació de la Comissió en els diferents documents societaris, així com l'avaluació del seu funcionament durant l'exercici 2017.

COMISSIÓ D'AUDITORIA I CONTROL.

Breu descripció

No hi ha reglaments específics de les Comissions del Consell. L'organització i funcions de la Comissió d'Auditoria i Control estan recollides en el Reglament del Consell que està disponible en el web corporatiu de CaixaBank (www.CaixaBank.com), així com la seva composició i estructura.

En compliment de l'establert en l'article 14.3 (e) del Reglament del Consell i en la normativa aplicable, la Comissió d'Auditoria i Control, en la reunió del 8 de febrer de 2018, va aprovar el seu informe anual sobre el seu funcionament i va destacar les principals incidències sorgides, si n'hi hagués, en relació amb les funcions que li són pròpies, així com l'avaluació del seu funcionament durant l'exercici 2017.

COMISSIÓ DE RISCOS

Breu descripció

No hi ha reglaments específics de les Comissions del Consell. L'organització i funcions de la Comissió de Riscos estan recollides en el Reglament del Consell que està disponible en el web corporatiu de CaixaBank (www.CaixaBank.com), així com la seva composició i estructura.

En compliment de l'establert en l'article 14.3 (e) del Reglament del Consell i en la normativa aplicable, la Comissió de Risc, en la reunió del 8 de febrer de 2018, va aprovar el seu informe anual sobre el seu funcionament i va destacar les principals incidències sorgides, si n'hi hagués, en relació amb les funcions que li són pròpies, així com l'avaluació del seu funcionament durant l'exercici 2017.

COMISSIÓ DE NOMENAMENTS

Breu descripció

No hi ha reglaments específics de les Comissions del Consell. L'organització i funcions de la Comissió de Nomenaments estan recollides en el Reglament del Consell que està disponible en el web corporatiu de CaixaBank (www.CaixaBank.com), així com la seva composició i estructura.

En compliment del que estableix la normativa aplicable, en la reunió de 31 de gener de 2018, la Comissió de Nomenaments va aprovar el seu informe anual d'activitats, que recull l'avaluació del seu funcionament durant l'exercici 2017.

COMISSIÓ DE RETRIBUCIONS

Breu descripció

No hi ha reglaments específics de les Comissions del Consell. L'organització i funcions de la Comissió de Retribucions estan recollides en el Reglament del Consell que està disponible en el web corporatiu de CaixaBank (www.CaixaBank.com), així com la seva composició i estructura.

En compliment del que estableix la normativa aplicable, en la reunió de 16 de febrer de 2018, la Comissió de Nomenaments va aprovar el seu informe anual d'activitats que recull l'avaluació del seu funcionament durant l'exercici 2017.

C.2.6 Apartat derogat.

D OPERACIONS VINCULADES I OPERACIONS INTRAGRUP

D.1 Expliqui, si escau, el procediment per a l'aprovació d'operacions amb parts vinculades i intragrup.

Procediment per informar sobre l'aprovació d'operacions vinculades

Correspon al Ple del Consell aprovar, amb l'informe previ de la Comissió d'Auditoria i Control, les operacions que la Societat o societats del Grup facin amb Consellers, en els termes que disposa la Llei, o quan la seva autorització correspongui al Consell d'Administració, amb accionistes titulars (de manera individual o concertadament amb d'altres) d'una participació significativa, incloent-hi accionistes representats en el Consell d'Administració de la Societat o d'altres societats que formin part del mateix grup o amb persones que hi estiguin vinculades (Operacions Vinculades). S'exceptuen de la necessitat d'aquesta aprovació les operacions que reuneixin simultàniament les tres característiques següents:

- que es facin a preus o tarifes establerts amb caràcter general per qui actui com a administrador del bé o servei de què es tracti; i
- que la seva quantia no superi l'u per cent (1%) dels ingressos anuals de la Societat.

Per tant, és el Consell d'Administració o, si no, els òrgans o les persones delegades (per raons d'urgència degudament justificades i a l'empara de la delegació conferida, casos en què la decisió ha de ser sotmesa a la posterior ratificació en el primer Consell que se celebri després de la seva adopció) el que aprova les operacions vinculades amb l'informe favorable previ de la Comissió d'Auditoria i Control. Els Consellers que siguin afectats per l'aprovació d'aquestes operacions s'han d'abstenir d'intervenir en la deliberació i de votar l'acord sobre aquestes operacions.

Respecte a les relacions amb accionistes significatius amb una participació superior al 30%, tal com s'explica a la Nota A.7 de l'apartat H.1 d'aquest Informe, la Llei 26/2013 de caixes d'estalvis i fundacions bancàries estableix l'obligació a les fundacions bancàries d'aprovar un protocol de gestió de la participació financera, que, entre altres coses, s'ha de referir als criteris generals per a la realització d'operacions entre la fundació bancària i l'entitat de crèdit participada així com els mecanismes per evitar possibles conflictes d'interès. I, en aquest sentit, la Fundació Bancària "la Caixa" va aprovar en el seu Protocol de gestió la participació financera en CaixaBank. El 19 de desembre de 2016, de conformitat amb el que preveu el Protocol de Gestió, la Fundació Bancària "la Caixa", com a matriu del Grup "la Caixa", CriteriaCaixa, com a accionista directe de CaixaBank, i CaixaBank, com a societat cotitzada, van subscriure un nou Protocol Intern de Relacions (disponible en el web corporatiu) i que, entre altres assumptes, fixa els criteris generals per a la realització d'operacions o la prestació de serveis en condicions de mercat, així com identifica els serveis que les Societats del Grup Fundació Bancària "la Caixa" presten i podran prestar a les Societats del Grup CaixaBank i els que les Societats del Grup CaixaBank presten o podran prestar, al seu torn, a les Societats del Grup Fundació Bancària "la Caixa". El Protocol estableix els supòsits i condicions de l'aprovació de les operacions que, en general, tenen com a òrgan competent per a la seva aprovació el Consell d'Administració. En determinats supòsits previstos en la Clàusula 3.3 del Protocol, certes operacions intragrup estaran subjectes a l'aprovació prèvia del Consell d'Administració de CaixaBank, que ha de comptar amb un informe previ de la Comissió d'Auditoria i el mateix respecte als altres signants del Protocol.

Respecte a les operacions intragrup, hi ha el Protocol Intern de Relacions entre CaixaBank i Banco BPI que, entre altres assumptes, fixa els criteris generals per a la realització d'operacions o la prestació de serveis intragrup en condicions de mercat, així com identifica els serveis que les Societats del Grup CaixaBank presten i podran prestar a les Societats del Grupo BPI i els que les Societats del Grupo BPI presten o podran prestar, al seu torn, a les Societats del Grup CaixaBank. El Protocol estableix els supòsits i les condicions de l'aprovació de les operacions intragrup que, en general, tenen com a òrgan competent per a la seva aprovació el Consell d'Administració.

Cal mencionar que en determinats supòsits previstos en la Clàusula 3.3 del Protocol, certes operacions intragrup estaran subjectes a l'aprovació prèvia del Consell d'Administració de CaixaBank, que ha de comptar amb un informe previ de la Comissió d'Auditoria i el mateix respecte a Banco BPI, cas en què el Consell d'Administració ha de comptar amb un informe del seu Consell Fiscal.

D.2 Detalli les operacions significatives pel que fa a la quantia o rellevants pel que fa a la matèria efectuades entre la Societat o entitats del seu grup i els accionistes significatius de la Societat:

| Nom o denominació social de l'Accionista significatiu | Nom o denominació social de la societat o entitat del seu grup | Naturales a de la relació | Tipus de l'operació | Import (milers d'euros) |
|---|--|---------------------------|--|-------------------------|
| CRITERIA CAIXA, SAU | CAIXABANK, SA | Societària | Dividends i altres beneficis distribuïts | 311.100 |
| CRITERIA CAIXA, SAU | CAIXABANK, SA | Comercial | Altres instruments que puguin implicar una transmissió de recursos o d'obligacions entre la Societat i la part vinculada | 1.100.000 |

D.3 Detalli les operacions significatives pel que fa a la quantia o rellevants pel que fa a la matèria dutes a terme entre la Societat o entitats del seu grup i els administradors o directius de la Societat:

D.4 Informi de les operacions significatives dutes a terme per la Societat amb altres Entitats pertanyents al mateix grup, sempre que no s'eliminin en el procés d'elaboració d'estats financers consolidats i no formin part del tràfic habitual de la Societat pel que fa al seu objecte i condicions.

En tot cas, cal informar de qualsevol operació intragrup efectuada amb entitats establertes en països o territoris que tinguin la consideració de paradís fiscal:

D.5 Indiqui l'import de les operacions fetes amb altres parts vinculades.

0 (en milers d'euros).

D.6 Detalli els mecanismes establerts per detectar, determinar i resoldre els possibles conflictes d'interessos entre la Societat i/o el seu grup i els seus consellers, directius o accionistes significatius.

Consellers i Directius

L'article 29 del Reglament del Consell d'Administració regula el deure de no competència dels membres del Consell d'Administració. L'obligació de no competir amb la Societat només podrà ser objecte de dispensa en el cas que no s'esperí un perjudici per a la societat o que el que s'esperí quedi compensat pels beneficis que es preveu obtenir de la dispensa. Serà aplicable al Conseller que hagi obtingut la dispensa de la Junta General, l'obligació de complir les condicions i les garanties que prevegi l'acord de dispensa i, en qualsevol cas, l'obligació d'abstenir-se de participar en les deliberacions i votacions en les quals tingui conflicte d'interès, tot això de conformitat amb el que disposa la normativa vigent

L'article 30 d'aquest Reglament regula les situacions de conflicte aplicables a tots els Consellers i estableix l'obligació genèrica d'evitar les situacions que puguin suposar un conflicte d'interès entre la Societat i el Conseller o les seves persones vinculades, adoptant per a això les mesures que siguin necessàries. En qualsevol cas, els Consellers han de comunicar al Consell d'Administració les situacions de conflicte, directe o indirecte, que ells o les persones vinculades a ells puguin tenir amb l'interès de la Societat i que seran objecte d'informació en la memòria.

D'altra banda, el Reglament Intern de Conducta en l'àmbit del mercat de valors de CaixaBank estableix en l'article 3 que són Persones Subjectes, entre altres, els membres del Consell d'Administració i els alts directius i membres del Comitè de Direcció de la Societat. La Secció VII del Reglament estableix la Política de Conflictes d'Interès de la Societat i en el seu article 43 s'enumeren els Deures davant els conflictes d'interessos personals o familiars de les Persones Subjectes, entre els quals hi ha el d'actuar amb lleialtat envers CaixaBank, els seus accionistes i clients, abstenint-se d'intervenir o influir en la presa de decisions que puguin afectar les persones o entitats amb les quals hi hagi conflictes i el d'informar l'Òrgan de Seguiment sobre aquests.

Accionistes significatius

Amb la finalitat de reforçar la transparència i bon govern de la Societat i de conformitat amb el que preveu el Protocol de Gestió de la Participació Financera de la Fundació Bancària "la Caixa", la Fundació Bancària "la Caixa", com a matriu del seu Grup i CriteríaCaixa, com l'accionista directe de CaixaBank, i CaixaBank, com a societat cotitzada, van subscriure un Protocol intern de relacions que està disponible en el web corporatiu de la Societat, tal com s'ha explicat a la Nota A.7 de l'apartat H.1 d'aquest Informe.

El Protocol actualment en vigor té com a objecte principalment: gestionar les operacions vinculades derivades de dur a terme operacions o prestar serveis; establir mecanismes per evitar l'aparició de conflictes d'interès; preveure l'atorgament d'un dret d'adquisició preferent a favor de la Fundació Bancària "la Caixa" en cas de transmissió per CaixaBank del Monte de Piedad del qual és titular; recollir els principis bàsics d'una possible col·laboració entre CaixaBank i la Fundació Bancària "la Caixa" en temes de RSC; regular el flux d'informació adequat que permeti a la Fundació Bancària "la Caixa" i Critería i a CaixaBank l'elaboració dels seus estats financers i el compliment d'obligacions d'informació periòdica i de supervisió.

CaixaBank i la Fundació Bancària "la Caixa" reiteren en el Protocol la subordinació de les seves relacions a les previsions que sobre conflictes d'interès, relacions amb accionistes significatius, operacions vinculades i informació privilegiada, entre altres matèries, s'estableixen en la legislació aplicable vigent en cada moment.

D.7 Cotitza més d'una societat del Grup a Espanya?

Sí

No

Identifiqui les Societats filials que cotitzen a Espanya:

Societat filial cotitzada

Indiqui si han definit públicament amb precisió les respectives àrees d'activitat i eventuales relacions de negoci entre elles, així com les de la Societat dependent cotitzada amb la resta d'empreses del grup:

Defineixi les eventuales relacions de negoci entre la Societat matriu i la Societat filial cotitzada, i entre aquesta i les altres empreses del grup

Identifiqui els mecanismes previstos per resoldre els eventuales conflictes d'interessos entre la filial cotitzada i les altres empreses del grup:

Mecanismes per resoldre els eventuales conflictes d'interès

E SISTEMES DE CONTROL I GESTIÓ DE RISCOS

E.1 Expliqui l'abast del Sistema de Gestió de Riscos de la Societat, incloent-hi els de matèria fiscal.

D'acord amb la sol·licitud existent a la Circular 7/2015 de la CNMV, de 22 de desembre, la Societat expressa que, de les descripcions que hi consten, la que s'ajusta més a l'abast del seu Sistema de Gestió de Riscos és la número 1, és a dir:

«El Sistema de Gestió de Riscos funciona de forma integral, contínua, consolidant aquesta gestió per àrea o unitat de negoci o activitat, filials, zones geogràfiques i àrees de suport (com per exemple recursos humans, màrqueting o control de gestió) a nivell corporatiu.»

En altres paraules, el control dels riscos està plenament integrat en la gestió i l'organització està implicada a posar-lo en pràctica. El mateix Consell d'Administració, amb l'assessorament i la revisió més profunda i freqüent de la Comissió de Riscos, és qui determina les polítiques i les estratègies de control i gestió de riscos.

L'Alta Direcció participa directament en aquest acompliment, en el manteniment del marc de control intern, que l'Entitat assegura en una execució prudent, i en processos continus de gestió i planificació estratègica i financera, que garanteixen l'adequació al perfil i apetit de risc de l'Entitat. El Sistema de Gestió de Riscos funciona de manera integral i exhaustiva, amb una translació adaptada i racionalitzada a les filials i unitats de negoci, segons criteris de materialitat i raonabilitat.

El Sistema de Gestió de Riscos està format pels elements següents:

- Govern i organització: Els òrgans de govern són la Junta General d'Accionistes i el Consell d'Administració, que tenen les facultats que, respectivament, se'ls assignen en la Llei i en els Estatuts, i de conformitat amb aquests, en els desenvolupaments que s'estableixen en els Reglaments d'un i altre òrgan. En conseqüència, la Societat és administrada i regida pel seu Consell d'Administració: és l'òrgan de representació i, al marge de les matèries competència de la Junta General, és el màxim òrgan de decisió.
- Avaluació de riscos (*Risk Assessment*): El Grup CaixaBank compta amb un exercici semestral d'autoavaluació de riscos per a tots els riscos del Catàleg de Riscos i que incorpora un procés d'identificació de riscos emergents de possible incorporació al catàleg.
- Catàleg de Riscos: El Grup CaixaBank disposa d'un Catàleg de Riscos Corporatiu, actualitzat el desembre de 2017, que facilita el seguiment i *reporting*, intern i extern, dels riscos del Grup, agrupats en tres categories principals: Riscos de Model de Negoci, Riscos específics de l'activitat financera de l'Entitat, i Risc Operacional i Reputacional que inclou els riscos de naturalesa fiscal (més informació sobre aquest aspecte en el punt E.3),
- Marc d'Apetit al Risc (RAF): Eina integral i prospectiva amb què el Consell d'Administració del Grup CaixaBank determina la tipologia i els llindars de risc que està disposat a acceptar, en la consecució dels objectius estratègics del Grup per a tots els riscos del Catàleg.
- Planificació de riscos: El Grup CaixaBank té processos institucionals i mecanismes per avaluar l'evolució del perfil de risc (recent, futur i hipotètic en escenaris d'estrès).
- Cultura de risc en l'organització: En desenvolupament continu. S'articula a través dels principis generals de gestió del risc, entre altres palanques com ara:
 - (i) formació, exemplificada a través de la denominada «Escola de Riscos», en què la formació es planteja com una eina estratègica orientada a donar suport a les àrees de negoci en els temes de risc, a la vegada que és el canal de transmissió de la cultura i les polítiques de riscos de la companyia per a la seva adequada gestió, oferint formació, informació i eines a tots els professionals de l'Entitat.
 - (ii) informació –publicació dels principis generals de gestió del risc, normes, circulars i manuals en aquest sentit, comunicacions en les reunions mensuals del Conseller Delegat i l'Alta Direcció amb els màxims responsables de la xarxa i de Serveis Centrals,...– i

(iii) incentius –actualment, impacte en la retribució variable de determinats nivells Directius en funció de l'evolució anual del compliment del Marc d'Apetit al Risc.

CONTINUA A L'APARTAT H

E.2 Identifiqui els òrgans de la Societat responsables de l'elaboració i l'execució del Sistema de Gestió de Riscos, inclòs el fiscal.

Els òrgans de govern són la Junta General d'Accionistes, com a òrgan de representació, i el Consell d'Administració que, al marge de les competències de la Junta General d'Accionistes, representa l'òrgan màxim de decisió de l'entitat. Dins les seves competències, el Consell determina i monitora el model de negoci i l'estratègia, monitora el resultat del procés d'avaluació de riscos (*Risk assessment*), estableix el Catàleg de Riscos Corporatiu i el Marc d'Apetit al Risc, és responsable de les polítiques de govern intern, la gestió i el control de riscos i supervisa l'organització per a la seva posada en pràctica i la seva vigilància.

El Consell d'Administració ha designat del seu si una sèrie de comissions, entre les quals hi ha la Comissió de Riscos, les funcions de les quals es resumeixen a continuació.

La Comissió de Riscos

La Comissió de Riscos està formada exclusivament per Consellers no executius i que posseeixin els oportuns coneixements, capacitat i experiència per entendre plenament i controlar l'estratègia i la propensió al risc, havent de ser la majoria d'ells Consellers independents.

Les principals funcions d'aquesta Comissió tenen en compte:

- Assessorar el Consell d'Administració sobre la propensió global al risc, actual i futura, de l'entitat i la seva estratègia en aquest àmbit, i informar sobre el Marc d'Apetit al Risc.
- Proposar al Consell la política de riscos del Grup, incloent-hi els diferents tipus de risc als quals s'enfronta la Societat, els sistemes d'informació i control intern que s'utilitzaran per controlar i gestionar els riscos esmentats, així com les mesures previstes per mitigar l'impacte dels riscos identificats, en cas que arribin a materialitzar-se.
- Proposar al Consell d'Administració la naturalesa, la quantitat, el format i la freqüència de la informació sobre riscos que ha de rebre el Consell d'Administració i fixar la que ha de rebre la Comissió.
- Revisar regularment exposicions amb els clients principals, sectors econòmics d'activitat, àrees geogràfiques i tipus de risc.
- Examinar els processos d'informació i control de riscos del Grup, així com els sistemes d'informació i indicadors.
- Valorar el risc de compliment normatiu en el seu àmbit d'actuació i decisió, duent a terme el seu seguiment i l'examen de possibles deficiències amb els principis de deontologia.
- Informar sobre els nous productes i serveis o sobre canvis significatius en els existents.

Estructura organitzativa

Direcció General de Riscos

Dins l'equip directiu, el Director General de Riscos (CRO), membre del Comitè de Direcció de CaixaBank, és el màxim responsable dels riscos del Grup, i és independent de les àrees de negoci, tant des del punt de vista jeràrquic com funcional. Té accés directe als òrgans de govern del Grup, especialment a la Comissió de Riscos, als Consellers dels quals reporta regularment sobre la situació i evolució esperada del perfil de risc de l'Entitat.

El Director General de Riscos ha estructurat el seu equip de la manera següent:

- Validació de Models de Risc, responsable de garantir que els models interns utilitzats a l'efecte de gestió interna o caràcter reguladori són adequats.
- Direcció d'Anàlisi i Concessió de Particulars, amb responsabilitat en l'anàlisi i la concessió de crèdit a persones físiques (particulars i autònoms, sense considerar en aquests últims els autònoms del sector agrari).
- Direcció d'Anàlisi i Concessió d'Empreses, amb responsabilitat en l'anàlisi i la concessió de risc a la resta de segments de negoci i a sectors especialitzats (Empreses i PIMES, Corporativa, Sector Públic, Sobirà, Entitats Financeres, Immobiliari, Project Finance, Sector Turisme i Agroalimentari).
- Direcció de Gestió Global del Risc, amb responsabilitat en la gestió dels riscos i la tutela de la sanitat de l'actiu i els mecanismes de solvència i garantia.
- Direcció d'Actius Adjudicats, que efectua el control i seguiment de les inversions i desinversions immobiliàries i és responsable de les polítiques associades a la gestió d'immobles.
- Morositat i Recuperacions.

Dins les funcions de la Direcció de Riscos hi ha la identificació, valoració i integració de les diverses exposicions, així com la rendibilitat ajustada al risc de cada àmbit d'activitat, des d'una perspectiva global del Grup CaixaBank i d'acord amb la seva estratègia de gestió.

D'altra banda, una de les missions més rellevants de la Direcció de Riscos, en col·laboració amb altres àrees de l'Entitat, és liderar la implantació en tota la xarxa territorial dels instruments que permetin la gestió integral dels riscos, sota les directrius de Basilea, per tal d'assegurar l'equilibri entre els riscos assumits i la rendibilitat esperada.

CONTINUA A L'APARTAT H

E.3 Assenyali els principals riscos, inclosos els fiscals, que poden afectar la consecució dels objectius de negoci.

- Riscos de Model de Negoci
 - Rendibilitat del Negoci: Obtenció de resultats inferiors a les expectatives del mercat o als objectius del Grup que impedeixin, en darrera instància, assolir un nivell de Rendibilitat Sostenible superior al Cost de Capital.
 - Recursos Propis/Solvència: restricció de la capacitat del Grup CaixaBank per adaptar el seu volum de recursos propis a les exigències normatives o a la modificació del seu perfil de risc.
 - Liquiditat i Finançament: Dèficit d'actius líquids, o limitació en la capacitat d'accés al finançament del mercat, per satisfer els venciments contractuals dels passius, els requeriments regulatoris o les necessitats d'inversió del Grup.
 - Riscos específics de l'activitat financera
 - Crèdit: pèrdua de valor dels actius del Grup CaixaBank davant una contrapartida pel deteriorament de la capacitat d'aquesta per fer front als seus compromisos.
 - Deteriorament d'altres actius: Reducció del valor en llibres de les participacions accionàries i dels actius no financers (materials, immaterials, Actius Fiscals Diferits (DTA) i altres actius) del Grup CaixaBank
 - Mercat: Pèrdua de valor dels actius o increment de valor dels passius inclosos a la cartera de negociació i inversió del Grup, per fluctuacions dels tipus, *spread* de crèdit, factors externs o preus en els mercats on es negocien aquests actius o passius.
 - Estructural de tipus d'interès: Efecte negatiu sobre el Valor Econòmic del balanç o sobre els resultats, per la renovació de masses d'actiu i passiu a tipus diferents dels establerts anteriorment, a causa de canvis en l'estructura de la corba de tipus d'interès.
 - Actuarial: Increment del valor dels compromisos contrets per contractes d'assegurança amb clients (negoci asseguraador) i per pensions amb empleats (compromisos per pensions) arran de la divergència entre les estimacions de sinistralitat i tipus i l'evolució real d'aquestes magnituds.
 - Risc Operacional i Reputacional
 - Legal/Regulatori: Pèrdues o disminució de la rendibilitat del Grup CaixaBank a conseqüència de canvis legislatius o regulatoris, errors d'interpretació o aplicació de la legislació i de la regulació vigent, errors judicials o demandes administratives desfavorables per a l'Entitat o decisions de caire tributari adoptades per la mateixa entitat o per les autoritats tributàries.
 - Conducta i Compliment: Aplicació per part de CaixaBank de criteris d'actuació contraris als interessos dels seus clients i els seus grups d'interès, i deficiències en els procediments que originin actuacions o omissions no ajustades al marc jurídic i regulatori, o als codis i normes internes, de les quals es puguin derivar sancions administratives o danys reputacionals.
- El risc fiscal, entès com el risc d'ocurrència d'efectes negatius per als estats financers o la reputació del Grup CaixaBank derivats de decisions d'indole tributària adoptades bé per la mateixa entitat o bé per les autoritats tributàries i judicials, estaria cobert per la gestió i control del risc legal i de compliment.
- Tecnològic: pèrdues degudes a la inadequació o les errades del hardware i el software de les infraestructures tecnològiques, que poden comprometre la disponibilitat, integritat, accessibilitat i seguretat de les infraestructures i les dades.
 - Processos operatius i esdeveniments externs: pèrdues o danys provocats per errors operatius en els processos vinculats a l'activitat de l'Entitat, per esdeveniments externs que escapen al control de l'Entitat, o per terceres persones alienes a aquesta, tant de forma accidental com dolosa. Inclou, entre d'altres, els errors de gestió de proveïdors, el risc de model i la custòdia de valors.
 - Fiabilitat de la informació financera: deficiències en l'exactitud, integritat i criteris d'elaboració de les dades necessàries per a l'avaluació de la situació financera i patrimonial del Grup CaixaBank.
 - Reputacional: Menyscabament de la capacitat competitiva per deteriorament de la confiança en CaixaBank d'algun dels seus grups d'interès, a partir de l'avaluació que aquests grups fan de les actuacions o omissions, efectuades o atribuïdes, de l'Entitat, la seva Alta Direcció, els seus Òrgans de Govern o per fallida d'entitats relacionades no consolidades (*risc de step-in*).

CaixaBank ha posat el focus en la solvència i la qualitat com a prioritats estratègiques per reforçar la confiança dels clients en el Grup. En aquest sentit, en els últims anys CaixaBank ha reforçat les estructures de control i compliment normatiu necessàries.

E.4 Identifiqui si l'entitat disposa d'un nivell de tolerància al risc, inclòs el fiscal.

CaixaBank compta amb una definició de nivells de tolerància al risc, englobats en el denominat Marc d'Apetit al risc (ja introduït en el punt E.1, com a part integrant del seu Sistema de Gestió del Risc).

El Marc d'Apetit al risc és una eina integral i prospectiva amb la qual el Consell d'Administració determina la tipologia i els límits de risc, que està disposat a acceptar per a la consecució dels objectius estratègics del Grup. Per tant, el RAF determina l'apetit al risc per al desenvolupament de l'activitat.

El Consell fixa quatre dimensions prioritàries (declaracions qualitatives) que expressen l'aspiració del Grup amb relació als riscos més rellevants inclosos al Catàleg de Riscos Corporatiu. Són les següents:

- Protecció davant de pèrdues: CaixaBank es marca com a objectiu mantenir un perfil de risc mitjà-baix i una confortable adequació de capital, per enfortir la seva posició com una de les entitats més sòlides en el mercat bancari europeu.
- Liquiditat i Finançament: CaixaBank vol tenir la certesa d'estar permanentment en condicions de complir les seves obligacions i necessitats de finançament de manera oportuna, fins i tot sota condicions adverses de mercat, i es marca com a propòsit tenir una base de finançament estable i diversificada, per preservar i protegir els interessos dels seus dipositants.
- Composició de negoci: CaixaBank aspira a mantenir la seva posició de lideratge en el mercat de banca detallista i la generació d'ingressos i de capital de manera equilibrada i diversificada.
- Franquícia: CaixaBank es compromet en la seva activitat amb els estàndards més alts ètics i de governança, fomentant la sostenibilitat i l'acció social responsable, i assegurant-ne l'excel·lència operativa. Així mateix, hi ha declaracions de mínim apetit al risc, que inclouen, entre d'altres, el seguiment del risc fiscal com a part del risc legal i de compliment.

En línia amb les millors pràctiques del sector financer, l'estructura del Marc complementa aquestes declaracions amb mètriques i palanques de gestió per traslladar-les de forma coherent, clara i eficaç a la gestió del negoci i dels riscos. El Marc constitueix una estructura piramidal que culmina amb els principis i mètriques de primer nivell, complementades al seu torn per mètriques de més detall (segon nivell), i tot això és integrat en l'activitat diària i en la presa de decisions dels empleats mitjançant les palanques de gestió (tercer nivell).

- El Nivell 1 engloba tant la Declaració d'Apetit al Risc com les mètriques fonamentals, a les quals s'assignen límits de tolerància i d'incompliment. És el Consell d'Administració el que defineix, aprova, monitora i pot modificar aquest nivell amb la periodicitat definida en el mateix reglament de govern del Marc, amb assessorament especialitzat i un seguiment recurrent per part de la Comissió de Riscos.

Es fixen nivells de «Tolerància» i «Incompliment» per a cadascuna de les mètriques a través d'un sistema de semàfors d'alerta:

- o «Semàfor verd»: objectiu de risc
- o «Semàfor ambre»: alerta precoç
- o «Semàfor vermell»: incompliment

Adicionalment, i per a una selecció de mètriques recollides al *Recovery Plan*, s'ha definit un «Semàfor negre» que, si s'activés, desencadenaria uns processos de comunicació i de governança propis acords amb la gravetat de les situacions així definides.

Amb això, s'assegura un procés integral de monitoratge i escalat de potencials deterioraments en el perfil de risc de l'Entitat.

- El Nivell 2 recull mètriques de més detall, que són monitorades per l'equip directiu i, en particular, pel Comitè Global del Risc. Aquests indicadors solen derivar de la descomposició factorial dels de Nivell 1 o d'un major desglossament de la contribució al nivell d'agregació superior per carteres de risc o segments de negoci. També incorporen elements de mesurament del risc més complexos i especialitzats que permeten traslladar les mètriques de primer nivell a la presa de decisions de les unitats gestores dels riscos.

D'aquesta manera, el Consell d'Administració té la certesa que l'equip directiu monitora els mateixos riscos, més detalladament, per identificar i prevenir possibles desviacions en el perfil de risc que ha definit.

- Finalment, el Nivell 3 representa les palanques de gestió que l'equip directiu, a través de les diferents unitats de negoci i de les àrees responsables de l'admissió, seguiment i control de cada Risc, defineix i implementa, per alinear l'execució amb el Marc establert. Aquestes palanques són:

1. La formació i la comunicació, com a vehicles clau per a la interiorització de la cultura de riscos.
2. Les metodologies de risc de mesurament de riscos i valoració d'actius-passius, subjacents al monitoratge correcte del RAF.
3. La definició de polítiques de presa, gestió i control de riscos, incloent-hi límits i delegació de facultats en diferents nivells en l'organització i en la governança.
4. Els incentius i nomenaments, com a eixos de les polítiques de Recursos Humans, que ajuden a encaminar el comportament dels empleats.
5. Les eines i els processos, ja sigui per al seguiment i la construcció adequats del mateix RAF, com per a la implantació de les mètriques i els seus límits en els entorns rellevants.

Per a Més informació (procés d'avaluació de riscos, p. ex.) vegeu la Nota 3 dels Comptes Anuals Consolidats del Grup CaixaBank corresponents a l'exercici 2017.

E.5 Indiqui quins riscos, incloent-hi els fiscals, s'han materialitzat durant l'exercici.

A títol informatiu, es resumeixen les xifres principals que han caracteritzat el risc de crèdit el 2017:

- Morositat. A 31 de desembre de 2017 els deutors morosos del Grup s'han situat en 14.305 milions d'euros (6,0%). A tancament de 2016 eren 14.754 milions (6,9%).
- La ràtio de mora de CaixaBank es compara molt favorablement amb la del sector privat resident del total del sistema, que ha passat del 9,1% (Des16) al 8,22% (Oct17).
- Promoció immobiliària i actius adquirits en pagament de deutes. A 31 de desembre de 2017, l'import brut del finançament destinat a la promoció immobiliària del Grup era de 7.101 milions d'euros (8.024 a 31 de desembre de 2016), i el valor comptable net dels actius adjudicats en pagament de deutes (cartera disponible per a la venda) pujava a 5,9 milers de milions d'euros a 31 de desembre de 2017 (6,3 milers de milions a 31 de desembre de 2016).
- Per a la cobertura de la morositat, el Grup ha comptabilitzat el 2017 unes dotacions per a insolvències de 799 milions d'euros (314 el 2016), descomptades les recuperacions. Incloent-hi aquestes dotacions, els fons totals per a insolvències de crèdit eren de 7.135 milions d'euros a tancament de 2017 (6.880 a tancament de 2016).
- Tot això culmina en un cost de risc (*Cost of Risk*) del 0,34% el 2017 vs. un 0,46% el 2016.
Funcionament dels sistemes de gestió i control.

Malgrat que ha desenvolupat l'activitat en un entorn complex, la capacitat de generació de valor del Grup a llarg termini no s'ha vist afectada.

A això contribueix significativament l'adequat funcionament dels sistemes de gestió i control de riscos durant 2017. S'ha informat de la seva evolució el Consell d'Administració del Grup.

Per a Més informació vegeu la Nota 3 dels Comptes Anuals Consolidats del Grup CaixaBank corresponents a l'exercici 2017.

E.6 Expliqui els plans de resposta i supervisió per als principals riscos de l'Entitat, inclosos els fiscals.

Per limitació d'espai, vegeu la resposta en l'«Annex al IAGC 2017» adjunt a l'apartat H.

F SISTEMES INTERNS DE CONTROL I GESTIÓ DE RISCOS EN RELACIÓ AMB EL PROCÉS D'EMISSIÓ DE LA INFORMACIÓ FINANCERA (SCIIF)

Descrigui els mecanismes que componen els sistemes de control i gestió de riscos en relació amb el procés d'emissió d'informació financera (SCIIF) de la seva Entitat.

F.1 Entorn de control de l'Entitat

Informi, assenyalant-ne les principals característiques, d'almenys:

F.1.1. Quins òrgans i/o funcions són els responsables de: (i) l'existència i el manteniment d'un SCIIF adequat i efectiu; (ii) la implantació d'aquest sistema, i (iii) la seva supervisió.

El Consell d'Administració de CaixaBank té assumida formalment la responsabilitat de l'existència d'un SCIIF adequat i eficaç i ha delegat en la Direcció Executiva d'Intervenció, Control de Gestió i Capital de l'Entitat, el seu disseny, implantació i funcionament.

A l'article 40.3 dels Estatuts de CaixaBank s'estableix que la Comissió d'Auditoria i Control es responsabilitzarà, entre altres funcions, de:

- Supervisar l'eficàcia de control intern de la Societat, l'auditoria interna i els sistemes de gestió de riscos, així com discutir amb els auditors de comptes les debilitats significatives del sistema de control intern detectades en el desenvolupament de l'auditoria.
- Supervisar el procés d'elaboració i presentació de la informació financera preceptiva.
Per la seva banda, la Comissió d'Auditoria i Control ha assumit la supervisió de l'SCIIF. La seva activitat consisteix a vetllar per la seva eficàcia i obtenir evidències suficients del seu disseny i funcionament correctes.
Aquesta atribució de responsabilitats ha estat difosa a l'organització mitjançant la Política «Sistema de control intern sobre la informació financera» i la Norma homòloga.

La Política SCIIF està aprovada pel Consell d'Administració. S'hi descriuen els aspectes més generals de l'SCIIF, com ara la informació financera a cobrir, el model de control intern aplicable, la supervisió de la política, la seva custòdia i aprovació, etc.

D'altra banda, la Norma SCIIF està aprovada pel Comitè de Direcció de l'Entitat. S'hi desenvolupa la Funció de Control Intern sobre la Informació Financera (d'ara endavant, CIIF), responsable de:

- Supervisar que les pràctiques i els processos desenvolupats a l'Entitat per elaborar la informació financera garanteixen la seva fiabilitat i la conformitat amb la normativa aplicable.
- Avaluar que la informació financera elaborada per les diferents empreses que constitueixen el Grup CaixaBank compleix els principis següents:
 - i. Les transaccions, els fets i altres esdeveniments recollits per la informació financera efectivament hi són i s'han registrat en el moment adequat (existència i ocurrència).
 - ii. La informació reflecteix la totalitat de les transaccions, els fets i altres esdeveniments en els quals l'Entitat és part afectada (integritat).
 - iii. Les transaccions, els fets i altres esdeveniments es registren i valoren de conformitat amb la normativa aplicable (valoració).
 - iv. Les transaccions, els fets i altres esdeveniments es classifiquen, presenten i revelen en la informació financera d'acord amb la normativa aplicable (presentació, desglossament i comparabilitat).
 - v. La informació financera reflecteix, en la data corresponent, els drets i obligacions a través dels corresponents actius i passius, de conformitat amb la normativa aplicable (drets i obligacions).

Ambdues normatives permeten difondre una metodologia comuna en el Grup. En aquest sentit, totes les societats del Grup CaixaBank que tenen implantat un SCIIF actuen de manera coordinada. Cal destacar que, després de la presa de control de BPI el 2017, s'ha iniciat un projecte a fi d'homogeneïtzar la metodologia aplicada.

Tant en la Política com en la Norma es descriu el model de control intern de les 3 línies de defensa aplicables al SCIIF:

- Primera Línia de Defensa: Formada per les unitats de negoci i de suport del Grup, responsables d'identificar, mesurar, controlar, mitigar i comunicar els principals riscos que afecten el Grup en l'exercici continu de la seva activitat.

- Segona línia de defensa: Actua de forma independent de les unitats de negoci, i té la funció de cobrir els riscos del Mapa de Riscos Corporatiu del Grup, i assegurar que hi hagi polítiques i procediments de gestió i control de riscos monitorant-ne l'aplicació, avaluant l'entorn de control i reportant tots els riscos materials del Grup. Aquí s'enquadra la Funció CIIF, que focalitza les seves accions sobre el risc «Fiabilitat de la informació financera».

- Tercera línia de defensa: Auditoria Interna, que es responsabilitza de l'avaluació de l'eficàcia i eficiència de la gestió de riscos, i dels sistemes de control intern, aplicant-hi els principis d'independència i objectivitat.

F.1.2. Si hi ha, especialment en el que fa referència al procés d'elaboració de la informació financera, els elements següents:

- Departaments i/o mecanismes encarregats: (i) del disseny i revisió de l'estructura organitzativa; (ii) de definir clarament les línies de responsabilitat i autoritat, amb una distribució adequada de tasques i funcions, i (iii) que hi hagi prou procediments perquè siguin difoses correctament en l'Entitat.

La revisió i aprovació de l'estructura organitzativa i de les línies de responsabilitat i autoritat la duu a terme el Consell d'Administració de CaixaBank, a través del «Comitè de Direcció» i el «Comitè de Nomenaments». L'Àrea d'Organització dissenya l'estructura organitzativa de CaixaBank i en proposa als òrgans de l'Entitat els canvis organitzatius necessaris. Posteriorment, la Direcció General de Recursos Humans i Organització proposa els nomenaments per exercir les responsabilitats definides.

En l'elaboració de la informació financera estan definides les línies d'autoritat i responsabilitat. Així mateix, es fa una exhaustiva planificació que té en compte, entre altres qüestions, l'assignació de tasques, les dates clau i les diferents revisions a fer per cadascun dels nivells jeràrquics. Tant les línies d'autoritat i responsabilitat com la planificació abans esmentada estan documentades i s'han distribuït entre tots els participants en el procés d'elaboració de la informació financera.

Durant l'exercici 2017, cal destacar la creació de la «Política sobre la divulgació i verificació de la informació financera». Els objectius de la Política esmentada són:

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

En aquesta Política s'estableix que la verificació de la informació a divulgar s'estructura a partir de 3 eixos principals:

- La idoneïtat i qualitat de la informació. És a dir, que la informació que es divulga compleix les especificacions de la normativa legal vigent pel que fa a criteri, contingut i tipus d'informació a divulgar, i addicionalment està subjecta a un entorn de control que permeten dotar-la d'una seguretat raonable pel que fa a qualitat.
 - El compliment de la governança interna amb caràcter previ a la divulgació de la informació.
 - El compliment de la periodicitat i terminis de divulgació.
- Codi de conducta, òrgan d'aprovació, grau de difusió i instrucció, principis i valors inclosos (indicant-hi si hi ha mencions específiques al registre d'operacions i elaboració d'informació financera), òrgan encarregat d'analitzar incompliments i de proposar accions correctores i sancions.

CaixaBank disposa d'un Codi Ètic i Principis d'Actuació, aprovat pel Consell d'Administració, que estableix els valors i principis ètics que inspiren la seva actuació i que han de regir l'activitat de tots els empleats, directius i membres dels seus òrgans d'administració. El seu grau de difusió és universal a través de la Intranet corporativa. Així mateix, pot ser consultat pels accionistes, clients, proveïdors i altres parts interessades en la pàgina web de CaixaBank, a l'apartat de Responsabilitat Corporativa.

Els valors i principis d'actuació que recull el Codi són els següents: el compliment de les lleis, el respecte, la integritat, la transparència, l'excel·lència, la professionalitat, la confidencialitat i la responsabilitat social.

En relació amb la informació que l'Entitat facilita a clients i accionistes, el Codi Ètic estableix que aquesta informació ha de ser precisa, veraç i comprensible quant a les seves operacions, comissions i procediments per tal de canalitzar reclamacions i resoldre incidències.

Així mateix, indica que es posarà a disposició dels accionistes tota la informació financera i corporativa rellevant, de conformitat amb la normativa vigent.

El Codi Ètic és subscrit per les noves incorporacions a la plantilla de CaixaBank.

L'anàlisi dels possibles incompliments i les propostes d'actuacions correctores i de sancions correspon al Comitè del Canal de Consultes i Denúncies, format per Compliment Normatiu, Secretaria General, Assessoria Jurídica i Recursos Humans.

Complementàriament, i derivat de la normativa vigent, o bé mitjançant acords d'autoregulació impulsats per la Direcció i els òrgans de govern, hi ha altres normes que regulen la conducta dels empleats sobre matèries concretes. Aquestes són:

I. Reglament intern de conducta en l'àmbit del mercat de valors (RIC).

Aprovat pel Consell d'Administració, el seu objectiu és ajustar les actuacions de CaixaBank i de les empreses del Grup CaixaBank, així com dels seus òrgans d'administració i direcció, empleats i agents, a les normes de conducta que, contingudes en el Reglament 596/2014 del Parlament Europeu, en la Llei del Mercat de Valors i en les seves normes de desenvolupament, els són aplicables en l'exercici d'activitats relacionades amb el mercat de valors.

El compliment del RIC permet fomentar la transparència en els mercats i preservar, en qualsevol moment, l'interès legítim dels inversors.

El seu grau de difusió és universal a través del portal de Control & Compliance, a la intranet corporativa, i les persones subjectes tenen l'obligació de subscriure'l formalment. A més, també està disponible per a la resta de grups d'interès al web corporatiu de CaixaBank.

L'anàlisi dels possibles incompliments i les propostes d'actuacions correctores i de sancions correspon a un òrgan col·legiat (el Comitè del RIC). Així mateix, les consultes que es puguin suscitar en relació amb el que regula el RIC es poden elevar, depenent de la matèria, a la Secretaria del Comitè del RIC o a la Direcció Corporativa de Compliment Normatiu.

II. Codi de Conducta Telemàtic

Aprovat pel Comitè de Direcció, desenvolupa les conductes i bones pràctiques relacionades amb l'accés a les dades i sistemes d'informació de l'Entitat.

És aplicable a tots els empleats de CaixaBank i el seu grau de difusió és intern, a través del portal de Control & Compliance, a la intranet corporativa.

El Codi de Conducta Telemàtic és subscrit per les noves incorporacions a la plantilla de CaixaBank, i les noves versions són comunicades oportunament a través de la Intranet.

L'anàlisi dels possibles incompliments i les propostes d'actuacions correctores i de sancions correspon al Comitè del Canal de consultes i denúncies.

Finalment, cal assenyalar que hi ha un Canal confidencial intern de consultes a través del qual es poden exposar els dubtes que pugui suscitar la interpretació o aplicació del Codi Ètic i del Codi de Conducta Telemàtic. Aquest canal està habilitat per a tots els empleats a través de la Intranet. Les consultes són resoltes per la Direcció

Corporativa de Compliment Normatiu en el cas del Codi Ètic i per l'àrea de Seguretat Informàtica en el cas del Codi de Conducta Telemàtic.

Com ja s'ha esmentat, les consultes relacionades amb el RIC es poden adreçar, depenent de la matèria, al Comitè del RIC o a la Direcció Corporativa de Compliment Normatiu.

Totes i cadascuna d'aquestes matèries s'inclouen en la Formació Normativa de l'Entitat, i són d'obligada realització per part dels empleats. Per a la seva validació formal, cada treballador ha d'aprovar un test de coneixements en finalitzar el curs.

En concret, els cursos que hi ha avui dia són els següents:

- Curs sobre el Codi Ètic, que també fa referència als Canals confidencials de consultes i denúncies. El curs, en format *e-learning*, té una durada aproximada d'una hora i mitja.
- Curs sobre Seguretat de la Informació, en què es proporcionen coneixements sobre les mesures i els criteris de protecció que cal adoptar sobre la informació, i el contingut del qual inclou les pautes d'actuació regulades en el Codi de Conducta Telemàtic. El curs, també en format *e-learning*, té una durada aproximada de dues hores.
- Addicionalment, l'Entitat disposa de dos cursos de formació en format *e-learning* en matèria del RIC (Reglament Intern de Conducta), d'una durada aproximada de dues hores cada curs:

- o Un d'adreçat a les persones adherides al Reglament i;
- o Un segon curs dirigit a la totalitat dels empleats, enfocat a la detecció i comunicacions d'operacions sospitoses d'abús de mercat, els conflictes d'interès i els deures generals en relació amb la informació privilegiada.

El 2017 s'ha convocat tots els empleats als Cursos sobre Codi Ètic i en matèria de RIC. Sempre es convoca els nous empleats per a la realització d'aquests cursos de formació normativa.

- Canal de denúncies, que permeti la comunicació al Comitè d'Auditoria d'irregularitats de caràcter financer i comptable, en addició a eventuais incompliments del codi de conducta i activitats irregulars en l'organització. Si és de caràcter confidencial, se n'ha d'informar.

Les comunicacions sobre possibles incompliments del Codi Ètic i del Codi de Conducta, així com les denúncies relacionades amb possibles irregularitats relacionades amb la informació financera i comptable, s'han de remetre a la Direcció Corporativa de Compliment Normatiu a través del Canal Confidencial de Denúncies, implantat a CaixaBank a través de la intranet i disponible per a tots els empleats. Aquesta Direcció Corporativa és responsable de la seva gestió, sent la resolució de les denúncies competència del Comitè del Canal de consultes i denúncies abans comentat i que, addicionalment, és l'encarregat d'informar la Comissió d'Auditoria i Control sobre les denúncies relacionades amb la informació financera i comptable, entre d'altres, d'acord amb la normativa del SCIIF.

Es tracta d'un canal intern (exclusiu per als empleats) i visible (és accessible a través de diversos enllaços des de la intranet de l'Entitat). Les comunicacions són personals i confidencials, i se salvaguarda la identitat del denunciador, que només serà revelada a les àrees que duguin a terme la investigació si és imprescindible i únicament amb l'autorització prèvia del denunciador. A més, es garanteix la indemnitat del denunciador, excepte en els casos de denúncia dolosa o de participació en els fets denunciats.

Cal destacar que durant 2017 l'Entitat ha fet formació sobre l'existència i l'ús d'aquest canal (vegeu apartat anterior).

- Programes de formació i actualització periòdica per al personal involucrat en la preparació i la revisió de la informació financera, així com en l'avaluació del SCIIF, que cobreixin, almenys, normes comptables, auditoria, control intern i gestió de riscos.

CaixaBank i les seves societats filials vetllen per proporcionar un Pla de formació continuat en matèria comptable i financera, adaptat a cadascun dels llocs i les responsabilitats del personal involucrat en la preparació i la revisió de la informació financera.

Durant l'exercici 2017, la formació efectuada s'ha centrat, principalment, en les temàtiques següents:

- Comptabilitat
- Auditoria
- Control Intern
- Jurídica/Fiscal
- Gestió de Riscos
- Compliment Normatiu
- Riscos

Aquestes accions formatives s'han adreçat principalment a persones que desenvolupen les seves funcions en la Direcció Executiva d'Intervenció, Control de Gestió i Capital, Direcció General Adjunta d'Auditoria, Control and Compliance, Morositat i Recuperacions i Riscos, així com als membres que formen l'Alta Direcció de l'Entitat. S'estima que s'han impartit més de 3.000 hores en aquest tipus de formació.

Respecte a la formació sobre el SCIIF, cal destacar que durant l'últim trimestre de 2017 s'ha relançat el curs de formació on-line sobre aquesta matèria. La convocatòria ha anat dirigida a 66 empleats d'Intervenció i Comptabilitat, Informació Corporativa i Control de Participades, Planificació i Capital i Riscos, entre altres, que se sumen als 51 que van ser convocats el 2016, 81 el 2015, 64 el 2014 i als 236 de 2013.

El curs, amb una durada aproximada de dues hores, té com a objectiu donar a conèixer als empleats que intervenen (directament o indirectament) en el procés d'elaboració de la informació financera la rellevància d'establir mecanismes que en garanteixin la fiabilitat, així com el seu deure de vetllar pel compliment de les normes aplicables. Disposa d'un primer bloc dedicat a la Normativa aplicable al SCIIF, i posa l'accent en la *Guia de Recomanacions* emesa per la CNMV el juny de 2010.

Posteriorment hi ha un segon bloc, que aborda la metodologia implantada en el Grup CaixaBank per acomplir els requeriments normatius vigents en matèria de SCIIF.

Així mateix, la Direcció Executiva d'Intervenció, Control de Gestió i Capital està subscripta a diverses publicacions, revistes i webs d'àmbit comptable/financer, tant nacional com internacional, amb uns continguts i comunicats que es revisen periòdicament, assegurant així que en l'elaboració de la informació financera es consideren les novetats en aquesta matèria.

En el marc del Pla Estratègic 2015-2018 de CaixaBank s'inclou com a element estratègic «aconseguir ser líders en qualitat de servei i disposar de l'equip humà més preparat i dinàmic, a més de desenvolupar les capacitats professionals dels empleats de la Xarxa d'Oficines i dels Serveis Centrals».

El 2015 es va posar en marxa l'Escola de Riscos, en col·laboració amb l'Institut d'Estudis Borsaris (IEB), la Universitat Pompeu Fabra (UPF) i la Universitat Oberta de Catalunya (UOC). L'objectiu principal és donar suport a la formació de capacitats professionals crítiques, així com impulsar un model de descentralització en la gestió on cada vegada els empleats disposin de més facultats per a l'aprovació d'operacions d'actiu.

L'Escola de Riscos disposa de quatre nivells de dificultat i la formació s'adapta als diferents perfils dels empleats de CaixaBank, segons les seves funcions i necessitats professionals. Es desenvolupa, bàsicament, amb continguts virtuals a través de la plataforma corporativa Virtaula, complementada amb algunes sessions presencials impartides per formadors interns. La formació està certificada per experts externs de la UPF.

El 2017 s'han certificat 925 empleats de diferents nivells i tenen estudis en curs 2.614 més. S'espera que durant els propers anys tota la plantilla de CaixaBank es formi en algun dels quatre nivells que té l'Escola de Riscos.

Una altra de les iniciatives rellevants en matèria de formació és l'acord que CaixaBank va assolir amb la UPF Barcelona School of Management i el CISI (Chartered Institute for Securities & Investment) perquè ambdues institucions certificassin la formació dels empleats després d'un únic i exigent examen, d'acord amb les normes europees en formació especialitzada per als empleats de banca. L'objectiu d'aquesta iniciativa de formació és que els directors d'oficines i gestors de Banca Premier, així com els assessors, directors i directores de centre de Banca Privada de CaixaBank, ofereixin el millor servei als clients. D'aquesta manera, CaixaBank es va anticipar a les exigències regulatòries europees i es va convertir en la primera entitat financera espanyola que certifica la formació dels seus empleats amb un diploma de postgrau universitari en Assessorament Financer i amb un certificat internacional de gran prestigi en el sector financer. El 2017, 1.084 empleats, entre directors d'oficina, gestors de Banca Premier i personal de Banca Privada, van fer els exàmens per obtenir la doble titulació de Postgrau en Assessorament Financer i la certificació internacional CISI, que se sumen als més de 7.000 professionals de CaixaBank ja acreditats anteriorment. 1.400 empleats més l'estan cursant avui dia.

El 2016 es va arribar a un acord amb la UPF Barcelona School of Management per certificar empleats amb el Curs de Postgrau en Informació i Assessorament Financer. És un curs més curt que l'anterior, però que compleix els requisits d'assessorament de MiFID II i que faran els Subdirectors Comercials, a més d'empleats del segment de Banca d'Empreses. En les tres primeres edicions, acabades entre octubre i novembre de 2017, han participat 3.516 empleats. Actualment, 1.400 empleats estan cursant noves edicions que acabaran el 2018.

Pel que fa als programes i carreres de desenvolupament professional, aquests s'han orientat bàsicament, igual que el 2016, a la segmentació del negoci, amb la definició dels perfils i funcions competencials que permetin assolir els reptes formulats.

Durant l'exercici 2017, també s'ha impartit formació específica als directius amb el programa Rethink de Desenvolupament Directiu, amb un replantejament general d'aquests programes de desenvolupament que s'ha materialitzat en tres fronts: programa C1 per a directius júnior i programa C2 per a directius sènior, que són de més abast i dedicació, i programes enfocats per potenciar determinades habilitats en concret. També s'ha continuat treballant en els programes de detecció i gestió del talent.

Amb relació a la formació efectuada pels Consellers i membres dels principals Òrgans de Govern de l'entitat, durant 2017 s'han impartit 24 sessions, de 2 hores cadascuna, de formació específica relacionada amb les principals novetats i matèries necessàries per a l'òptim compliment de les seves funcions. Aquestes sessions s'han establert segons el perfil de cada conseller i els requeriments de formació més adequada que el Supervisor hagi estimat per a cadascun, i s'ha prestat una atenció especial als nous nomenaments.

Adicionalment, també s'ha fet alguna sessió formativa conjunta dels membres de la Comissió d'Auditoria i Control i de la Comissió de Riscos sobre matèries d'especial interès per a aquests. Cal destacar, en aquest cas, la formació efectuada sobre el contingut i impactes de la nova norma IFRS 9, impartida amb posterioritat a la resta de membres del Consell d'Administració.

A l'Entitat s'ha impartit formació i s'ha donat cobertura, entre altres continguts, a les normes comptables, auditoria, control intern i gestió de riscos, combinant la formació presencial amb la virtual. En aquest últim àmbit destaca la clara aposta de CaixaBank per la formació transversal a través de la plataforma d'*e-learning*, Virtaula, on els empleats comparteixen coneixement.

Adicionalment, cal destacar que la Direcció Executiva d'Intervenció, Control de Gestió i Capital, principal Àrea involucrada en l'elaboració i preparació de la informació financera, ha fet durant 2017 formacions i tallers presencials sobre diferents temes rellevants per a l'acompliment de les seves funcions, principalment relacionats amb les novetats de normativa comptable (IFRS9, NIIF 16, etc.), així com sessions de formació interna que permeten compartir el coneixement entre diferents equips de la Direcció. Les sessions, més de deu, han estat preparades i impartides pels especialistes en la funció de CaixaBank, i han comptat amb un gran nombre de participants.

F.2 Avaluació de riscos de la informació financera

Informe, almenys, de:

F.2.1. Quines són les principals característiques del procés d'identificació de riscos, incloent-hi els d'error o frau, pel que fa a:

- Si el procés existeix i està documentat.

El procés seguit per l'Entitat amb relació a la identificació de riscos és el següent:

1. Identificació de l'abast, que inclou la selecció de la informació financera, epígrafs rellevants i entitats del Grup que la generen, partint de criteris quantitius i qualitatius. El 2017, aquesta activitat s'ha fet a principis d'any amb dades de tancament de desembre 2016 i s'ha revisat a principis del segon semestre, amb dades de tancament de juny 2017.
2. Identificació dels processos materials del Grup que intervenen directament i indirectament en l'elaboració de la informació financera.
3. Actualització del mapa de riscos de fiabilitat de la informació financera i identificació dels riscos que mitiga cada procés.
4. Documentació de les activitats de control existents per mitigar els riscos crítics identificats.
5. Categorització i valoració de riscos i controls. Permet valorar la criticitat de riscos i controls, per identificar, d'aquesta manera, el nivell de cobertura del SCIIF.
6. Avaluació contínua de l'eficàcia del sistema de control intern sobre la informació financera. Emissió d'informes.

Tal com s'indica a la Norma que desenvolupa la Funció de Control Intern sobre la Informació Financera, l'Entitat disposa d'una metodologia per identificar de processos, àrees rellevants i riscos associats a la informació financera, inclosos els d'error o frau.

La norma desenvolupa la metodologia d'identificació de les àrees materials i processos significatius de la informació financera relatives al procés d'identificació de riscos, mitjançant:

- L'establiment de pautes específiques pel que fa a responsabilitats i moment de la seva execució i actualització,
- l'establiment dels criteris que cal seguir i les fonts d'informació que s'han de fer servir en el procés d'identificació,
- l'establiment de criteris que cal seguir per identificar les societats filials rellevants per al SCIIF.

La funció del CIIF revisa, amb periodicitat, com a mínim anual, tots els riscos dins l'abast del SCIIF, i les activitats de control dissenyades per mitigar-los. Aquest procés es fa en col·laboració amb les diverses àrees involucrades. No obstant això, si en el transcurs de l'exercici es posen de manifest circumstàncies que afectin l'elaboració de la informació financera, CIIF avalua l'existència de riscos que s'hagin d'afegir a aquells ja identificats.

Els riscos es refereixen a possibles errors amb impacte potencial material, intencionats o no, en el marc dels objectius de la informació financera: existència i ocurrència; integritat; valoració; presentació, desglossament i comparabilitat, i drets i obligacions.

El procés d'identificació de riscos pren en consideració tant les transaccions rutinàries com aquelles menys freqüents i potencialment més complexes, així com l'efecte d'altres tipologies de riscos (operatius, tecnològics, financers, legals, reputacionals, mediambientals, etc.).

En particular hi ha un procés d'anàlisi, dut a terme per part de les diferents àrees que lideren les transaccions i operacions corporatives, operacions no recurrents o especials, en què s'estudien els efectes comptables i financers d'aquestes operacions, i els seus impactes es comuniquen oportunament.

D'altra banda, el perímetre de consolidació és avaluat amb periodicitat mensual per part de la Funció de Consolidació, integrada en la Direcció d'Intervenció i Comptabilitat.

Per a cadascun dels processos vinculats a la generació de la informació financera, s'analitza l'impacte dels esdeveniments de risc en la seva fiabilitat. Els òrgans de govern i la Direcció reben informació periòdica sobre els principals riscos en matèria d'informació financera, i la Comissió d'Auditoria i Control supervisa els processos de generació, elaboració i revisió de la informació financera basant-se en el treball d'Auditoria Interna i en les opinions de l'Auditoria Externa i dels organismes supervisors.

- Si el procés cobreix la totalitat d'objectius de la informació financera (existència i ocurrència; integritat; valoració; presentació, desglossament i comparabilitat, i drets i obligacions), si s'actualitza i amb quina freqüència.

Vegeu l'explicació del primer apartat.

- L'existència d'un procés d'identificació del perímetre de consolidació, tenint en compte, entre altres aspectes, la possible existència d'estructures societàries complexes, entitats instrumentals o de propòsit especial.

Vegeu l'explicació del primer apartat.

- Si el procés té en compte els efectes d'altres tipologies de riscos (operatius, tecnològics, financers, legals, reputacionals, mediambientals, etc.) en la mesura que afectin els estats financers.

Vegeu l'explicació del primer apartat.

- Quin òrgan de govern de l'Entitat supervisa el procés.

Vegeu l'explicació del primer apartat.

F.3 Activitats de control

Informi, assenyalant-ne les principals característiques, si disposa almenys de:

- F.3.1. Procediments de revisió i autorització de la informació financera i la descripció del SCIIF, a publicar en els mercats de valors, indicant-ne els responsables, així com de documentació descriptiva dels fluxos d'activitats i controls (incloent-hi els relatius a risc de frau) dels diferents tipus de transaccions que puguin afectar de manera material els estats financers, incloent-hi el procediment de tancament comptable i la revisió específica dels judicis, estimacions, valoracions i projeccions rellevants.

L'elaboració i revisió de la informació financera es duu a terme des de la Direcció Executiva d'Intervenció, Control de Gestió i Capital de l'Entitat, que sol·licita a la resta d'àrees de l'Entitat i a les empreses del Grup la col·laboració necessària per obtenir el nivell de detall d'aquesta informació que es considera adequat.

La informació financera constitueix un element essencial en el procés de seguiment i presa de decisions dels màxims òrgans de govern i de Direcció de l'Entitat.

L'elaboració i la revisió de la informació financera es fonamenten en uns mitjans humans i tècnics adequats que permeten a l'Entitat facilitar informació precisa, veraç i comprensible de les seves operacions, de conformitat amb la normativa vigent.

En particular, el perfil professional de les persones que intervenen en el procediment de revisió i autorització de la informació financera és l'adequat, amb amplis coneixements i experiència en matèria de comptabilitat, auditoria i/o gestió de riscos. D'altra banda, els mitjans tècnics i els sistemes d'informació garanteixen, mitjançant l'establiment de mecanismes de control,

la fiabilitat i integritat de la informació financera. En tercer lloc, la informació financera és objecte de supervisió pels diferents nivells jeràrquics de la Direcció Executiva d'Intervenció, Control de Gestió i Capital, i de contrast, si escau, amb altres àrees de l'Entitat. Finalment, la informació financera rellevant publicada en el mercat és examinada i, si escau, aprovada, per part dels màxims òrgans de govern (Consell d'Administració i Comissió d'Auditoria i Control) i la Direcció de l'Entitat.

Pel que fa a les activitats i els controls relacionats directament amb transaccions que puguin afectar de manera material els estats financers, l'Entitat té establert un procés continu de revisió de la documentació i formalització de les activitats, dels riscos en què es pot incórrer a l'hora d'elaborar la informació financera i dels controls necessaris per mitigar els riscos crítics, que permet assegurar que la documentació és completa i està actualitzada.

En aquest sentit, en la documentació dels processos crítics i activitats de control sobre la informació financera es detalla la informació següent:

- Processos i subprocessos associats.

- Riscos d'informació financera juntament amb les seves Assercions financeres i la possibilitat de Risc per Fraud. En aquest sentit, cal destacar que els riscos es concreten segons categories de risc i models de risc que formen part del Mapa de Riscos Corporatiu de l'Entitat, gestionat per la Direcció Executiva de Gestió Global del Risc.

- Activitats de control desenvolupades per mitigar el risc, amb les seves

característiques: o Importància: clau / estàndard

o Finalitat: preventiu / detectiu / correctiu

o Automatització: manual / automàtic / semiautomàtic

o Freqüència: periodicitat de l'execució del control

o Evidència: evidència / prova del funcionament correcte del control

o Component COSO – Tipus d'activitat del control, segons classificació COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission)

o Sistema: aplicacions o programes informàtics involucrats en el control.

o Executor del control: persona responsable de fer el control.

o Validador del control: persona que supervisa l'execució correcta del control.

Les activitats i els controls es dissenyen per garantir el registre, la valoració, la presentació i el desglossament adequats de les transaccions esdevingudes.

CaixaBank compta amb un procés de certificació interna ascendent de controls clau identificats, que té com a objectiu garantir la fiabilitat de la informació financera coincidint amb la seva publicació en el mercat. Per fer-ho, cadascun dels responsables dels controls clau identificats ha de certificar, per al període establert, l'execució eficaç dels controls. El procés es fa amb una periodicitat mínima trimestral, per bé que es fan certificacions ad hoc en els casos en què les activitats de control sobre la informació financera es fan en un període diferent.

El Director Executiu d'Intervenció, Control de Gestió i Capital presenta al Comitè de Direcció i a la Comissió d'Auditoria i Control el resultat obtingut en el procés de certificació. Així mateix, remet aquest resultat al Consell d'Administració, perquè en tingui coneixement.

Durant l'exercici 2017, l'Entitat ha dut a terme en 4 ocasions el procés de certificació trimestral, més la certificació d'alguns controls ad-hoc, sense posar-se de manifest en cap d'ells incidències significatives que poguessin afectar de manera material la fiabilitat de la informació financera.

Per la seva part, Auditoria Interna duu a terme funcions de supervisió segons el que es descriu en els apartats F.5.1 i F.5.2.

En l'elaboració dels estats financers s'utilitzen judicis, estimacions i assumpcions efectuats per l'Alta Direcció per quantificar actius, passius, ingressos, despeses i compromisos. Aquestes estimacions es fan en funció de la millor informació disponible en la data d'elaboració dels estats financers, tot emprant mètodes i tècniques generalment acceptats i dades i hipòtesis observables i contrastades.

Els procediments de revisió i aprovació dels judicis i estimacions estan recollits tant en la Política com en la Norma interna SCIF, a l'apartat «Revisió i Aprovació de Judicis i Estimacions», en què es concreta que els responsables d'aprovar aquestes dades són el Consell d'Administració i el Comitè de Direcció.

En aquest exercici s'han abordat, principalment:

- El valor raonable de determinats actius i passius financers.

- El valor raonable dels actius, passius i passius contingents en el context de l'assignació del preu pagat en les combinacions de negoci.

- Les pèrdues per deteriorament de determinats actius financers, i del valor raonable de les garanties que hi estan associades.

- La valoració de les participacions en negocis conjunts i associades.

- La determinació dels resultats de les participacions en societats associades.

- Les hipòtesis actuàries utilitzades en el càlcul dels passius per contractes d'assegurança.

- La vida útil i les pèrdues per deteriorament dels actius tangibles i actius intangibles.

- La valoració dels fons de comerç i dels actius intangibles.

- Les pèrdues per deteriorament dels actius no corrents i grups alienables d'elements que s'han classificat com a mantinguts per a la venda.

- Les hipòtesis actuàries utilitzades en el càlcul de passius i compromisos postocupació.

- La valoració de les provisions necessàries per a la cobertura de contingències laborals, legals i fiscals.

- La despesa de l'impost de societats determinat sobre el tipus impositiu esperat a final d'any i l'activació dels crèdits fiscals i la seva recuperabilitat.

- El criteri d'imputació temporal en el compte de resultats dels ingressos obtinguts per activitats accessòries prestades per CaixaBank.

F.3.2. Polítiques i procediments de control intern sobre els sistemes d'informació (entre altres, sobre seguretat d'accés, control i operació de canvis, continuïtat operativa i segregació de funcions) que suportin els processos rellevants de l'Entitat en relació amb l'elaboració i la publicació de la informació financera.

Els sistemes d'informació que fan de suport dels processos en què es basa la informació financera estan subjectes a polítiques i procediments de control intern per garantir la integritat de l'elaboració i publicació de la informació financera.

En concret, l'Entitat disposa de les polítiques següents en relació amb:

I. Sistema de Gestió de Seguretat de la Informació: CaixaBank disposa d'un Sistema de Gestió de la Seguretat de la Informació (SGSI) basat en les millors pràctiques internacionals. Aquest SGSI ha obtingut i renovat anualment la certificació ISO 27001:2013 de The British Standards Institution (BSI). Aquest sistema defineix, entre altres polítiques, les d'accés als sistemes d'informació i els controls (interns i externs) que permeten garantir l'aplicació correcta de totes i cadascuna de les polítiques definides.

II. Continuïtat operativa i de negoci: l'Entitat disposa d'un complet Pla de Contingència Tecnològica capaç d'afrontar les situacions més difícils per garantir la continuïtat dels serveis informàtics. S'han desenvolupat estratègies que permeten la recuperació de la informació en el mínim temps possible. Aquest Pla de Contingència Tecnològica s'ha dissenyat i opera de conformitat amb la Norma ISO 27031:2011. Ernst&Young ha certificat que el cos normatiu del Govern de la Contingència Tecnològica de CaixaBank ha estat dissenyat, desenvolupat i s'està operant d'acord amb aquesta Norma. Addicionalment, la BSI ha certificat el compliment del Sistema de Gestió de la Continuïtat de Negoci de CaixaBank de conformitat amb la Norma ISO 22301:2012. Els dos certificats acrediten:

- El compromís de l'Alta Direcció de CaixaBank amb la Continuïtat de Negoci i la Contingència Tecnològica.
- La realització de les millors pràctiques respecte a la gestió de la Continuïtat de Negoci i la Contingència Tecnològica.
- L'existència d'un procés cíclic basat en la millora contínua.
- Que CaixaBank té implantats, i operatius, Sistemes de Gestió en Continuïtat de Negoci i Contingència Tecnològica, d'acord amb normes internacionals de prestigi reconegut.

I aporten:

- Confiança als nostres clients, inversors, empleats i a la societat en general sobre la capacitat de resposta de l'Entitat davant d'incidents greus que afectin les operacions de negoci.
- Compliment de les recomanacions dels reguladors, Banc d'Espanya, MiFID, Basilea III, en aquestes matèries.
- Beneficis en la imatge i la reputació de l'Entitat.
- Auditories anuals, internes i externes, que comproven que els nostres sistemes de gestió continuen actualitzats.

III. Govern de Tecnologies de la Informació (TI): El model de Govern de TI de CaixaBank garanteix que els seus serveis informàtics estan alineats amb l'estratègia de negoci de l'organització, i donen resposta als requisits regulatoris, operatius o del negoci. El Govern de TI constitueix una part essencial del govern en el seu conjunt i aglutina l'estructura organitzativa i directiva necessària per assegurar que TI suporta i facilita el desenvolupament dels objectius estratègics definits. El model de Govern ha estat dissenyat i desenvolupat seguint la norma ISO 38500:2008, tal com va certificar Deloitte Advisory, SL el juliol de 2014.

Aquest disseny dels serveis informàtics de CaixaBank dona resposta a les necessitats del negoci, i garanteix, entre altres temes:

- Segregació de funcions;
- Gestió de canvis;
- Gestió d'incidents;
- Gestió de la qualitat TI;
- Gestió dels riscos: operacionals, fiabilitat de la informació financera, etc.;
- Identificació, definició i seguiment d'indicadors (quadre de comandament);
- Existència de Comitès de Govern, Gestió i Seguiment;
- Report periòdic a la Direcció;
- Controls interns severes que inclouen auditories internes i externes amb caràcter anual.

F.3.3. Polítiques i procediments de control intern destinats a supervisar la gestió de les activitats subcontractades a tercers, així com d'aquells aspectes d'avaluació, càlcul o valoració encomanats a experts independents, que puguin afectar de manera material els estats financers.

El Grup CaixaBank té una Política de Costos, Gestió Pressupostària i Compres que regula el Model de Gestió de la despesa en tot el seu cicle (Pressupostació, gestió de la demanda, negociació amb proveïdors, subministrament i facturació). Aquesta política es desenvolupa en una norma interna del Grup en què es regulen, principalment, els processos relatius a:

- L'elaboració, aprovació, gestió i liquidació del pressupost.
- L'execució del pressupost: compres i contractació de serveis
- El pagament de factures a proveïdors.

La majoria dels processos que s'estableixen entre les entitats del Grup i els seus proveïdors estan gestionats i informatitzats mitjançant aplicacions que recullen totes les seves actuacions, i és el Comitè d'Eficiència l'òrgan encarregat d'assegurar que l'execució material del pressupost s'efectua seguint la normativa.

Per garantir la gestió adequada dels costos, el Comitè d'Eficiència de CaixaBank delega en dues comissions:

- Comissió de Despeses i inversió (CDI): revisa i ratifica les propostes de despesa i inversió presentades per les àrees i filials a través de projectes, qüestionant-ne la necessitat i raonabilitat a través d'una anàlisi de rendibilitat o d'eficiència per a l'Entitat.
- Mesa de compres: vetlla per la consecució del màxim estalvi en la contractació de béns i serveis, i fomenta la igualtat d'oportunitats entre proveïdors. Tal com s'indica en el Codi Ètic de l'Entitat, la compra de béns o la contractació de serveis s'han de dur a terme amb objectivitat i transparència, eludint situacions que puguin afectar l'objectivitat de les persones que hi participen. Per això, les modalitats de contractació acceptades per la Mesa de Compres són les subhastes i les peticions de pressupost. Serà obligatori haver comparat un mínim de tres ofertes de proveïdors.

El Grup CaixaBank disposa d'un Portal de Proveïdors que permet establir un canal de comunicació senzill i àgil entre proveïdors i empreses del Grup. Mitjançant aquest Portal, les empreses subcontractades poden aportar tant la documentació imprescindible per optar a qualsevol procés de negociació, com la documentació necessària en funció dels serveis una vegada contractats. D'aquesta manera, se segueix garantint el compliment de la normativa interna de Compres alhora que se'n faciliten la gestió i el control.

CaixaBank disposa d'una política d'externalització de Serveis que estableix el marc metodològic i els criteris a considerar en la subcontractació d'activitats per part de l'Entitat. La política determina els rols i les responsabilitats per a cada activitat i exigeix que les externalitzacions es valorin per la seva criticitat, definint diferents nivells de control i supervisió d'acord amb la seva classificació.

L'empresa de serveis professionals Deloitte Consulting, SLU va certificar el compliment del disseny i redacció del govern de l'externalització de conformitat amb la Norma ISO 37500:2014, que acredita:

- El compromís de l'Alta Direcció de CaixaBank amb el govern de l'externalització.
- La realització de les millors pràctiques respecte a la gestió de les iniciatives d'externalització.
- L'existència d'un procés cíclic de millora contínua.

Aquesta Política ha tingut un important impuls en la seva aplicació durant 2017, i s'ha actualitzat d'acord amb la normativa vigent de Banc d'Espanya.

La formalització d'aquesta política suposa:

- Confiança en els nostres clients, inversors, empleats i la resta de *stakeholders*, sobre el procés de decisió i control de les iniciatives d'externalització.
- Compliment de les recomanacions dels reguladors, com ara Banc d'Espanya, MiFID i Basilea III, en aquesta matèria.
- Beneficis en la imatge i la reputació de l'Entitat.

CaixaBank vetlla perquè la futura externalització no suposi una pèrdua de capacitat de supervisió, anàlisi i exigència del servei o activitat objecte de contracte. Quan es produeix una nova iniciativa d'externalització, se segueix el procediment següent:

- Anàlisi d'aplicabilitat del model d'externalització al proveïdor.
- Valoració de la decisió d'externalització mesurant criticitat, riscos i model d'externalització associat.
- Contractació del proveïdor.
- Traspàs del servei al proveïdor extern.
- Seguiment i monitoratge de l'activitat o el servei prestat.

Totes les activitats subcontractades disposen de mesures de control basades, fonamentalment, en indicadors de rendiment. Cada responsable d'una externalització a l'Entitat sol·licita al proveïdor l'actualització i el report dels seus indicadors, que són internament revisats de manera periòdica.

En l'exercici 2017, les activitats encomanades a tercers relacionades amb valoracions i càlculs d'experts independents han estat relacionades, principalment, amb:

- Determinats serveis d'auditories internes i tecnològiques.
- Determinats serveis de consultories financeres i de *business intelligence*.
- Determinats serveis de màrqueting i compres diverses.
- Determinats serveis informàtics i tecnològics.
- Determinats serveis financers.
- Determinats serveis d'assessorament financer, fiscal i legal.
- Determinats processos relacionats amb recursos humans i compres diverses.
- Determinats processos relacionats amb els sistemes d'informació.

F.4 Informació i comunicació

Informi, assenyalant-ne les principals característiques, si disposa almenys de:

- F.4.1. Una funció específica encarregada de definir, mantenir actualitzades, les polítiques comptables (àrea o departament de polítiques comptables) i resoldre dubtes o conflictes derivats de la seva interpretació, mantenint una comunicació fluida amb els responsables de les operacions en l'organització, així com un manual de polítiques comptables actualitzat i comunicat a les unitats a través de les quals opera l'Entitat.

La responsabilitat de la definició dels criteris comptables de l'Entitat recau en la Direcció d'Intervenció i Comptabilitat – Departament de Polítiques i Regulació Comptables, integrada en la Direcció Executiva d'Intervenció, Control de Gestió i Capital.

Aquests criteris es determinen i documenten partint de les característiques del producte o operació, definides per les àrees de Negoci implicades i, de la normativa comptable que els és aplicable, que es concreta en la creació o modificació d'un circuit comptable. Els diferents documents que componen un circuit comptable expliquen el detall de tots els esdeveniments possibles pels quals pot transitar el contracte o l'operació i descriuen les principals característiques de l'operativa administrativa, la normativa fiscal i els criteris i normes comptables aplicats.

El departament esmentat és l'encarregat de resoldre qualsevol qüestió comptable no recollida en un circuit o que presenti dubtes sobre la seva interpretació. Les altes i modificacions en els circuits comptables es comuniquen immediatament a l'organització i la majoria es poden consultar a la intranet de l'Entitat.

Els criteris comptables s'actualitzen de forma contínua davant de qualsevol nova tipologia de contracte o operació, o qualsevol canvi normatiu. El procés es caracteritza per l'anàlisi de tots els nous esdeveniments que es comuniquen al Departament, i que poden tenir impactes comptables, tant a nivell de l'Entitat individual com en l'elaboració de la informació consolidada. La revisió es produeix de manera conjunta entre les diferents àrees implicades en els nous esdeveniments. Les conclusions de les revisions efectuades es traslladen i s'implementen en els diferents circuits comptables i, en cas necessari, en els diferents documents que integren el conjunt de documentació comptable. La comunicació a les àrees afectades es duu a terme a través dels mecanismes existents, principalment a través de la intranet i del manual de polítiques comptables.

Adicionalment, el Departament s'ocupa de l'anàlisi i estudi de l'impacte comptable d'operacions singulars i del seguiment i desenvolupament normatiu *ex ante* i *ex post*, dels quals s'informa de forma recurrent el Comitè de Regulació. Una vegada el desenvolupament normatiu és definitiu, el Departament té entre les seves responsabilitats fer la formació i actualització tècnica a les àrees afectades.

- F.4.2. Mecanismes de captura i preparació de la informació financera amb formats homogenis, d'aplicació i utilització per totes les unitats de l'Entitat o del Grup, que facin de suport dels estats financers principals i les notes, així com la informació que es detalli sobre el SCIIF.

CaixaBank disposa d'eines informàtiques desenvolupades internament que assegurin la integritat i l'homogeneïtat en els processos de captura i elaboració de la informació financera. Així mateix, totes les aplicacions disposen de mecanismes de contingència tecnològica, de manera que s'assegura la conservació i l'accessibilitat de les dades davant qualsevol circumstància.

Cal destacar que l'Entitat està immersa en un projecte de millora de l'arquitectura de la informació comptable, que té per objecte l'increment en la qualitat, integritat, immediatesa i accés a les dades que proporcionen les aplicacions de negoci. De forma gradual, les diverses aplicacions informàtiques s'estan incloent dins de l'abast del projecte, que actualment ja integra una materialitat de saldos molt significativa.

A l'efecte d'elaborar la informació consolidada, tant CaixaBank com les societats que conformen el perímetre del Grup fan servir, a través d'eines especialitzades, mecanismes de captura, anàlisi i preparació de les dades amb formats homogenis.

Així mateix, el pla de comptes comptables, integrat en l'aplicació de consolidació, s'ha definit per complir els requeriments dels diferents reguladors.

En relació amb els Sistemes utilitzats per a la gestió del SCIIF, l'Entitat té implantada l'eina SAP Governance, Risk and Compliance (SAP GRC) a fi de garantir la integritat d'aquest, reflectint els riscos i controls existents. L'eina també suporta, entre altres, el Mapa de Riscos Corporatiu (MRC) i els Indicadors de Risc Operacional (KRI), responsabilitat de la Direcció Executiva de Gestió Global del Risc.

F.5 Supervisió del funcionament del sistema

Informi, assenyalant-ne les principals característiques, almenys de:

F.5.1. Les activitats de supervisió del SCIIF dutes a terme pel Comitè d'Auditoria, així com si l'Entitat disposa d'una funció d'auditoria interna que tingui com a competència el suport al Comitè en la tasca de supervisió del sistema de control intern, incloent-hi el SCIIF. Així mateix, cal informar de l'abast de l'avaluació del SCIIF duta a terme en l'exercici i del procediment pel qual l'encarregat d'executar l'avaluació comunica els seus resultats, si l'Entitat disposa d'un pla d'acció que detalli les eventuais mesures correctores, i si s'ha considerat el seu impacte en la informació financera.

Sens perjudici de les funcions del Consell d'Administració en matèria de gestió i control de riscos, correspon a la Comissió d'Auditoria i Control supervisar el procés d'elaboració i presentació de la informació financera regulada i l'eficàcia dels sistemes de control interns i de gestió de riscos de l'Entitat, així com discutir amb els auditors de comptes les debilitats significatives del sistema de control intern en el cas que es detectin en el desenvolupament de l'auditoria.

Aquestes funcions i activitats de la Comissió d'Auditoria i Control relacionades amb la supervisió del procés d'elaboració i presentació de la informació financera s'expliquen amb detall en l'apartat F 1.1.

Respecte a la supervisió del procés d'elaboració i presentació de la informació financera regulada, la Comissió d'Auditoria i Control duu a terme, entre d'altres, les activitats següents:

- La revisió del Pla Anual d'Auditoria Interna, avaluant si el seu abast és suficient per donar una adequada cobertura als principals riscos als quals es troba exposada l'Entitat. Posteriorment, el Pla Anual és traslladat al Consell d'Administració.
- La revisió i avaluació de les conclusions de les auditories efectuades i el seu impacte en la informació financera, si escau.
- El seguiment continuat de les accions correctores, considerant la prioritització atorgada a cadascuna.

La funció d'Auditoria Interna, integrada en la Direcció General Adjunta d'Auditoria, es regeix pels principis establerts en l'Estatut d'Auditoria Interna de l'Entitat, aprovat pel Consell d'Administració de CaixaBank. L'auditoria interna de CaixaBank és una activitat independent i objectiva d'assegurament i consulta, concebuda per agregar valor i millorar les activitats.

Contribueix a la consecució dels objectius estratègics del Grup CaixaBank aportant un enfocament sistemàtic i disciplinat en l'avaluació i millora dels processos de gestió de riscos i controls, i del govern corporatiu. El seu objectiu és garantir una supervisió eficaç i eficient del sistema de control intern mitjançant una avaluació continuada dels riscos i controls de l'organització i donar suport a la Comissió d'Auditoria i Control mitjançant l'elaboració d'informes i el report periòdic dels resultats dels treballs executats. En l'apartat E.6 d'aquest informe es fa una descripció de la funció d'Auditoria Interna, així com del conjunt de funcions desenvolupades per la Direcció General Adjunta d'Auditoria.

Auditoria Interna disposa d'auditors distribuïts en diferents equips de treball especialitzats en la revisió dels principals riscos als quals està exposada l'Entitat. Entre aquests equips hi ha la Direcció d'Auditoria Financera, Participades i Compliment Normatiu on hi ha un grup assignat a la supervisió dels processos de la Direcció Executiva d'Intervenció, Control de Gestió i Capital, responsable de l'elaboració de la informació financera i comptable de l'Entitat. El Pla Anual d'Auditoria Interna inclou la revisió, en base plurianual, dels riscos i controls de la informació financera en tots els treballs d'auditoria on aquests riscos són rellevants.

En cada treball, Auditoria Interna:

- Identifica els controls necessaris per mitigar els riscos associats a les activitats pròpies del procés revisat.
- Analitza l'efectivitat i eficiència dels controls existents d'acord amb el seu disseny.
- Verifica l'aplicació d'aquests controls.
- Comunica les conclusions de la revisió i emet una opinió sobre l'entorn de control.
- Formula recomanacions en les quals es proposen accions correctores.

Auditoria Interna ha desenvolupat un programa de treball específic per a la revisió del SCIIF que se centra en la revisió periòdica dels processos rellevants (transversals i de negoci) definits per l'equip CIIF (Control Intern sobre la Informació Financera), complementat amb la revisió dels controls existents en auditories d'altres processos.

Actualment aquest programa de treball es completa amb la revisió contínua de les evidències d'execució efectiva dels controls. Amb tot això, Auditoria emet anualment un informe global en el qual s'inclou una avaluació del funcionament del SCIIF durant l'exercici.

L'avaluació anual del SCIIF a 31.12.2017 s'ha centrat en:

- Revisió de l'aplicació del Marc de Referència definit en el document «Control Intern sobre la informació financera en les entitats cotitzades» promogut per la CNMV com un estàndard de bones pràctiques en la matèria.
- Verificació de l'aplicació de la Política i Norma interna del «Sistema de Control Intern sobre la Informació Financera» per garantir que el SCIIF en l'àmbit de Grup és adequat i eficaç.
- La valoració del funcionament del procés de certificació interna ascendent dels controls clau.
- L'avaluació de la documentació descriptiva dels processos, riscos i controls rellevants en l'elaboració de la informació financera.

Adicionalment, en l'exercici 2017, Auditoria Interna ha fet diferents revisions de processos que afecten la generació, elaboració i presentació de la informació financera centrats en els àmbits financerocomptables, gestió de riscos corporatius, instruments financers, sistemes d'informació, i els negocis assegurador i actius adjudicats, entre altres.

Els resultats de l'avaluació del SCIIF es comuniquen a la Comissió d'Auditoria i Control, i a l'Equip Directiu. En els informes que contenen l'avaluació efectuada s'inclou un pla d'acció que detalla les mesures correctores, la seva criticitat per mitigar els riscos en la informació financera i el termini de resolució.

F.5.2. Si disposa d'un procediment de discussió mitjançant el qual l'Auditor de Comptes (d'acord amb el que estableixen les NTA), la funció d'Auditoria Interna i altres experts puguin comunicar a l'Alta Direcció i al Comitè d'Auditoria o Administradors de l'Entitat les debilitats significatives de control intern identificades durant els processos de revisió dels comptes anuals o aquells altres que els hagin estat encomanats. Així mateix, cal informar de si disposa d'un pla d'acció que intenti corregir o mitigar les debilitats observades.

L'Entitat disposa de procediments diaris de discussió amb l'Auditor de Comptes. L'Alta Direcció està permanentment informada de les conclusions que s'assoleixen en els processos de revisió dels comptes anuals. L'auditor assisteix la Comissió d'Auditoria i Control, en la qual informa tant del pla d'auditoria com de les conclusions preliminars assolides abans de la publicació de resultats i de les conclusions finals abans de la formulació dels comptes incloent-hi, si fos pertinent, les debilitats de control intern. Així mateix, en el marc del treball de revisió de la informació financera semestral, s'informa la Comissió d'Auditoria i Control del treball dut a terme i de les conclusions obtingudes.

D'altra banda, les revisions d'Auditoria Interna, en els seus diferents àmbits d'actuació, conclouen amb l'emissió d'un informe que avalua els riscos rellevants i l'efectivitat del control intern dels processos i les operacions que són objecte d'anàlisi, i que identifica i valora les possibles debilitats i mancances de control, formulant recomanacions per a la seva esmena. Els informes d'Auditoria Interna es remeten a l'Alta Direcció. A més, existeix un *reporting* mensual recurrent a la Comissió d'Auditoria i Control sobre les activitats desenvolupades per l'àrea d'Auditoria Interna, amb informació específica sobre aquelles debilitats significatives que s'han detectat en les revisions efectuades durant el període de *reporting*.

Auditoria Interna efectua un seguiment continuat del compliment de totes les recomanacions emeses, amb especial èmfasi a les referides a debilitats de risc alt, que es reporten periòdicament. Aquesta informació de seguiment, així com les incidències rellevants identificades en les revisions d'Auditoria es comuniquen a la Comissió d'Auditoria i Control i a l'Alta Direcció.

El desembre de 2016, el Consell d'Administració de CaixaBank va nomenar el nou auditor de comptes del Grup CaixaBank a partir de l'any 2018, a proposta de la Comissió d'Auditoria i Control. Durant l'any 2017, aquesta mateixa Comissió ha fet un seguiment del procés de transició desenvolupat per a l'assumpció dels treballs d'auditoria pel nou auditor de comptes.

F.6 Altra informació rellevant

Sense informació rellevant addicional.

F.7 Informe de l'auditor extern

Informe de:

F.7.1. Si la informació del SCIIF remesa als mercats ha estat sotmesa a revisió per part de l'auditor extern, cas en el qual l'Entitat hauria d'incloure l'informe corresponent com a annex. En cas contrari, hauria d'informar-ne dels motius.

En aplicació de la recomanació inclosa en la *Guia d'Actuació sobre l'Informe de l'Auditor* referida a la Informació relativa al Sistema de Control Intern sobre la Informació Financera de les entitats cotitzades, publicada per la Comissió

Nacional del Mercat de Valors en la seva pàgina web, CaixaBank ha sotmès a revisió per part de l'auditor de comptes anuals el contingut de la informació relativa al Sistema de Control Intern sobre la Informació Financera. En l'informe resultant es conclou que, com a resultat dels procediments aplicats sobre la informació relativa al SCIF, no s'han posat de manifest inconsistències o incidències que la puguin afectar.

L'informe s'inclou com a annex a aquest Informe Anual de Govern Corporatiu.

G GRAU DE SEGUIMENT DE LES RECOMANACIONS DE GOVERN CORPORATIU

Indiqui el grau de seguiment de la Societat respecte a les recomanacions del Codi de bon govern de les Societats cotitzades.

En cas que alguna recomanació no se segueixi o se segueixi parcialment, s'ha d'incloure una explicació detallada dels seus motius de manera que els accionistes, els inversors i el mercat en general, comptin amb prou informació per valorar la manera de procedir de la Societat. No són acceptables explicacions de caràcter general.

1. Que els Estatuts de les Societats cotitzades no limitin el nombre màxim de vots que pugui emetre un mateix Accionista, ni continguin altres restriccions que dificultin la presa de control de la Societat mitjançant l'adquisició de les seves accions en el mercat.

Compleix

Expliqui

2. Que quan cotitzin la Societat matriu i una Societat dependent, les dues defineixin públicament amb precisió:

a) Les respectives àrees d'activitat i eventuais relacions de negoci entre aquestes, així com les de la Societat dependent cotitzada amb les altres empreses del Grup.

b) els mecanismes previstos per resoldre els eventuais conflictes d'interès que es puguin presentar.

Compleix

Compleix parcialment

Expliqui

No aplicable

3. Que durant la celebració de la Junta General ordinària, com a complement de la difusió per escrit de l'informe anual de govern corporatiu, el president del Consell d'Administració informi verbalment els Accionistes, amb prou detall, dels aspectes més rellevants del govern corporatiu de la Societat i, en particular:

a) Dels canvis esdevinguts des de l'anterior Junta General ordinària.

b) Dels motius concrets pels quals la companyia no segueix alguna de les recomanacions del Codi de Govern Corporatiu i, si n'hi ha, de les regles alternatives que apliqui en aquesta matèria.

Compleix

Compleix parcialment

Expliqui

4. Que la Societat defineixi i promogui una política de comunicació i contactes amb Accionistes, inversors institucionals i assessors de vot, que sigui plenament respectuosa amb les normes contra l'abús de mercat i doni un tracte semblant als Accionistes que estan en la mateixa posició.

I que la Societat faci pública aquesta política a través de la seva pàgina web, incloent-hi informació relativa a la manera com aquesta s'ha posat en pràctica i identificant els interlocutors o els responsables de portar-la a terme.

Compleix

Compleix parcialment

Expliqui

5. Que el Consell d'Administració no elevi a la Junta General una proposta de delegació de facultats, per emetre accions o valors convertibles a exclusió del dret de subscripció preferent, per un import superior al 20% del capital en el moment de la delegació.

I que quan el Consell d'Administració aprovi qualsevol emissió d'accions o de valors convertibles amb l'exclusió del dret de subscripció preferent, la Societat publiqui immediatament a la pàgina web els informes sobre aquesta exclusió als quals fa referència la legislació mercantil.

Compleix

Compleix parcialment

Expliqui

El Consell d'Administració, en la reunió de data 10 de març de 2016, va acordar proposar a la Junta General d'Accionistes del 28 d'abril l'aprovació d'un acord de delegació de facultats a favor del Consell d'Administració per emetre obligacions, bons, participacions preferents i qualssevol altres valors de renda fixa o instruments de naturalesa anàloga convertibles en accions de CaixaBank o que donin dret, directament o indirectament, a la subscripció o adquisició d'accions de la societat, incloent-hi warrants. La proposta de delegació inclou expressament la facultat d'excloure el dret de subscripció preferent dels accionistes. La Junta General d'Accionistes va aprovar aquesta proposta el 28 d'abril de 2016.

Els augments de capital que el Consell d'Administració pugui aprovar a l'empara d'aquesta autorització, per atendre la conversió de valors en l'emissió dels quals s'hagi exclòs el dret de subscripció preferent, no queden subjectes a la limitació màxima del 20% del capital social que la Junta General d'Accionistes de 23 d'abril de 2015 va acordar amb caràcter general per als augments de capital que el Consell d'Administració pugui aprovar (és aplicable la limitació legal del 50% del capital en el moment de l'aprovació).

La Directiva 2013/36/UE del Parlament Europeu i del Consell, de 26 de juny de 2013, relativa a l'accés a l'activitat de les entitats de crèdit i a la supervisió prudencial de les entitats de crèdit i les empreses d'inversió, el Reglament UE 575/2013 sobre requisits prudencials de les entitats de crèdit i serveis d'inversió i la Llei 11/2015, de 18 de juny, de recuperació i resolució d'entitats de crèdit i empreses de serveis d'inversió, preveuen la necessitat que les entitats de crèdit es dotin, en certes proporcions, de diferents instruments en la composició del seu capital regulatori perquè es puguin considerar adequadament capitalitzades. Així, es tenen en compte diferents categories de capital que s'hauran de cobrir amb instruments específics. Malgrat que la situació de capital de la societat és adequada, es va considerar necessari adoptar un acord que permeti emetre instruments que es podran convertir eventualment en el cas que es produeixin determinats supòsits. En la mesura en què l'emissió d'aquests instruments comporta la necessitat de tenir un capital autoritzat que, ja en el moment d'emetre's, cobreixi una eventual convertibilitat i amb la finalitat de dotar la companyia de més flexibilitat, es va considerar convenient que els augments de capital social que el Consell aprovi a l'empara de l'acord de delegació objecte d'aquest informe per atendre la conversió de valors en l'emissió dels quals s'hagi exclòs el dret de subscripció preferent, no quedin subjectes a la limitació màxima del 20% del capital aplicable a la resta d'augments de capital que el Consell està facultat per aprovar.

6. Que les Societats cotitzades que elaborin els informes que s'esmenten a continuació, ja sigui de forma preceptiva o voluntària, els publiquin a la seva pàgina web amb antelació suficient a la celebració de la Junta General ordinària, encara que la seva difusió no sigui obligatòria:

- a) Informe sobre la independència de l'auditor.
- b) Informes de funcionament de les comissions d'Auditoria i de Nomenaments i Retribucions.
- c) Informe de la Comissió d'Auditoria sobre operacions vinculades.
- d) Informe sobre la política de responsabilitat social corporativa.

Compleix

Compleix parcialment

Expliqui

7. Que la Societat transmeti en directe, a través de la pàgina web, la celebració de les Juntes Generals d'Accionistes.

Compleix

Expliqui

8. Que la Comissió d'Auditoria vetlli perquè el Consell d'Administració procuri presentar els comptes a la Junta General d'Accionistes sense limitacions ni excepcions en l'Informe d'auditoria i que, en els casos excepcionals en què hi hagi excepcions, tant el President de la Comissió d'Auditoria com els auditors expliquin amb claredat als Accionistes el contingut i l'abast d'aquestes limitacions o excepcions.

Compleix

Compleix parcialment

Expliqui

9. Que la Societat faci públics a la pàgina web, de manera permanent, els requisits i els procediments que acceptarà per acreditar la titularitat d'accions, el dret d'assistència a la Junta General d'Accionistes i l'exercici o delegació del dret de vot.

I que aquests requisits i procediments afavoreixin l'assistència i l'exercici dels seus drets als Accionistes i s'apliquin de manera no discriminatòria.

Compleix

Compleix parcialment

Expliqui

10. Que quan algun accionista legitimat hagi exercit, amb anterioritat a la celebració de la Junta General d'Accionistes, el dret a completar l'ordre del dia o a presentar noves propostes d'acord, la Societat:

- a) Difongui immediatament aquests punts complementaris i noves propostes d'acord.
- b) Faci públic el model de targeta d'assistència o formulari de delegació de vot o vot a distància amb les modificacions necessàries perquè es puguin votar els nous punts de l'ordre del dia i les propostes alternatives d'acord en els mateixos termes que els proposats pel Consell d'Administració.
- c) Sotmeti tots aquests punts o propostes alternatives a votació i els apliqui les mateixes regles de vot que a les formulades pel Consell d'Administració, incloses, en particular, les presumpcions o deduccions sobre el sentit del vot.
- d) Amb posterioritat a la Junta General d'Accionistes, comuniqui el desglossament del vot sobre aquests punts complementaris o propostes alternatives.

Compleix

Compleix parcialment

Expliqui

No aplicable

En relació amb l'apartat c), el Consell està conforme que hi hagi presumpcions diferents sobre el sentit del vot per a les propostes d'acord formulades per accionistes respecte a les formulades pel Consell (tal com està establert en el Reglament de la Junta General d'Accionistes de la Societat) optant per la presumpció de vot a favor dels acords proposats pel Consell d'Administració (perquè els accionistes que s'absentïn abans de la votació han tingut l'oportunitat de deixar constància de la seva absència a fi que no es computi el seu vot i també de votar anticipadament en un altre sentit a través dels mecanismes establerts a l'efecte) i per la presumpció de vot en contra dels acords proposats per accionistes (ja que existeix la probabilitat que les noves propostes versin sobre acords que siguin contradictoris amb les propostes presentades pel Consell d'Administració i no es pot atribuir al mateix accionista sentits oposats per als seus vots i, addicionalment, els accionistes que s'hagin absentat no han tingut l'oportunitat de valorar i votar anticipadament la proposta).

Aquesta pràctica, encara que no reculli el tenor de part de la Recomanació 10, sí que assoleix de millor forma l'objectiu final del Principi 7 del Codi de Bon Govern que fa referència expressa als Principis de Govern Corporatiu de l'OCDE, que remarquen que els procediments que es fan servir a les Juntes d'accionistes han de garantir la transparència del recompte i registre adequat dels vots, sobretot en situacions de lluita de vot, de nous punts de l'ordre del dia i propostes alternatives d'acords, perquè és una mesura de transparència i garantia de coherència en l'exercici del dret de vot.

11. Que, en el cas que la Societat tingui previst pagar primes d'assistència a la Junta General d'Accionistes, estableixi, amb anterioritat, una política general sobre aquestes primes i que aquesta política sigui estable.

Compleix

Compleix parcialment

Expliqui

No aplicable

12. Que el Consell d'Administració exerceixi les seves funcions amb unitat de propòsit i independència de criteri, dispensi el mateix tracte a tots els Accionistes que estiguin en la mateixa posició i es guii per l'interès social, entès com la consecució d'un negoci rendible i sostenible a llarg termini, que promogui la continuïtat i la maximització del valor econòmic de l'empresa.

I que en la cerca de l'interès social, a més del respecte de les lleis i els reglaments i d'un comportament basat en la bona fe, l'ètica i el respecte als usos i les bones pràctiques comunament acceptades, procuri conciliar l'interès social amb, segons correspongui, els legítims interessos dels seus empleats, proveïdors, els clients i els dels restants grups d'interès que puguin quedar afectats, així com l'impacte de les activitats de la companyia a la comunitat en el seu conjunt i en el medi ambient.

Compleix

Compleix parcialment

Expliqui

13. Que el Consell d'Administració tingui la dimensió necessària per aconseguir un funcionament eficaç i participatiu, la qual cosa fa aconsellable que tingui entre cinc i quinze membres.

Compleix

Expliqui

Al tancament de l'exercici 2017 el Consell d'Administració estava integrat per 18 membres. No obstant això, el 21 de desembre, CaixaBank va comunicar que el senyor Antonio Massanell Lavilla va presentar la seva renúncia al seu càrrec de Vicepresident i membre del Consell d'Administració, amb efectes a 31 de desembre de 2017. Per cobrir aquesta vacant, el Consell d'Administració, en la mateixa data, va acordar, amb l'informe favorable previ de la Comissió de Nomenaments i subjecte a la verificació de la seva idoneïtat per part del Banc Central Europeu, nomenar el senyor Tomás Muniesa Arantegui membre del Consell d'Administració. Així mateix, i també a proposta de la Comissió de Nomenaments i subjecte a la verificació del Banc Central Europeu, el senyor Muniesa va ser nomenat Vicepresident del Consell d'Administració i vocal de la seva Comissió Executiva.

La dimensió del Consell es considera adequada per assegurar-li un funcionament eficaç, participatiu i amb riquesa de punts de vista. Així mateix, la dimensió del Consell es considera l'adequada a causa dels antecedents històrics del Banc, que prové d'una caixa d'estalvis, el Consell d'Administració de la qual estava format per 21 membres.

La mida i composició actuals del Consell també es justifiquen per la necessitat d'incorporar un determinat nombre de Consellers Independents i per acomplir el pacte de socis derivat de la fusió amb Banca Cívica, cosa per la qual es van haver d'incorporar 2 Consellers addicionals en representació de les Caixes d'Estalvis (actualment fundacions bancàries) provinents d'aquesta fusió. Sens perjudici d'això, es deixa constància que en el marc de la modificació de l'Acord d'integració entre CaixaBank i Banca Cívica (HR de 17 d'octubre de 2016, pel qual es va informar de la modificació de la Clàusula 5 del Pacte d'accionistes entre Fundació Bancària "la Caixa" i les Fundacions perquè aquestes proposin només un membre del Consell d'Administració de CaixaBank) el 2016 la Fundació Bancària Caja Navarra va presentar la seva renúncia i, com a conseqüència d'això, només va quedar un representant del Pacte de Socis esmentat com a membre del Consell de CaixaBank.

Finalment, i en compliment dels requeriments legals, l'existència de 5 comissions del Consell requereix un nombre de Consellers suficient per evitar duplicitats, si escau, en la composició d'aquestes i, per tant, malgrat excedir el nombre de Consellers recomanat, es considera que això aporta un funcionament eficaç, participatiu i amb riquesa de punts de vista no solament en l'àmbit del Consell sinó també en el de les seves comissions.

14. Que el Consell d'Administració aprovi una política de selecció de Consellers que:

a) Sigui concreta i verificable.

b) Asseguri que les propostes de nomenament o reelecció es fonamentin en una anàlisi prèvia de les necessitats del Consell d'Administració.

c) Afavoreixi la diversitat de coneixements, experiències i gènere.

Que el resultat de l'anàlisi prèvia de les necessitats del Consell d'Administració es reculli en l'informe justificatiu de la Comissió de Nomenaments que es publiqui en convocar la Junta General d'Accionistes a la qual se sotmeti la ratificació, el nomenament o la reelecció de cada Conseller.

I que la política de selecció de Consellers promogui l'objectiu que l'any 2020 el nombre de Conselleres representi, almenys, el 30% del total de membres del Consell d'Administració.

La Comissió de Nomenament verificarà anualment el compliment de la política de selecció de Consellers i se n'informarà en l'informe anual de govern corporatiu.

Compleix

Compleix parcialment

Expliqui

15. Que els Consellers dominicals i independents constitueixin una àmplia majoria del Consell d'Administració i que el nombre de Consellers executius sigui el mínim necessari, tenint en compte la complexitat del grup societari i el percentatge de participació dels Consellers executius en el capital de la Societat.

Compleix

Compleix parcialment

Expliqui

16. Que el percentatge de Consellers dominicals sobre el total de Consellers no executius no sigui superior a la proporció entre el capital de la Societat representat per aquests Consellers i la resta del capital.

Aquest criteri es podrà atenuar:

- a) En Societats d'elevada capitalització en les quals siguin escasses les participacions accionaries que tinguin legalment la consideració de significatives.
- b) Quan es tracti de societats en què hi hagi una pluralitat d'accionistes representats en el Consell d'Administració i no hi hagi vincles entre si.

Compleix

Expliqui

17. Que el nombre de Consellers independents representi, almenys, la meitat del total de Consellers.

Que, tanmateix, quan la Societat no sigui d'elevada capitalització o quan, fins i tot sent-ho, tingui un accionista o diversos actuant concertadament, que controlin més del 30% del capital social, el nombre de Consellers independents representi, almenys, un terç del total de Consellers.

Compleix

Expliqui

18. Que les Societats facin pública a través de la seva pàgina web, i mantinguin actualitzada, la informació següent sobre els seus Consellers:

- a) Perfil professional i biogràfic.
- b) Altres consells d'administració als quals pertanyin, tant si es tracta com si no de societats cotitzades, així com sobre les altres activitats retribuïdes que faci sigui quina sigui la seva naturalesa.
- c) Indicació de la categoria de Conseller a la qual pertanyin, assenyalant, en el cas de Consellers dominicals, l'accionista al qual representin o amb qui tinguin vincles.
- d) Data del seu primer nomenament com a Conseller en la Societat, així com de les reeleccions posteriors.
- e) Accions de la companyia, i opcions sobre elles, de les quals siguin titulars.

Compleix

Compleix parcialment

Expliqui

19. Que en l'informe anual de govern corporatiu, prèvia verificació per la Comissió de Nomenaments, s'expliquin les raons per les quals s'hagin nomenat Consellers dominicals a instàncies d'Accionistes la participació accionarial dels quals sigui inferior al 3% del capital; i s'exposin les raons per les quals no s'hagin atès, si escau, peticions formals de presència en el Consell procedents d'Accionistes amb una participació accionarial igual o superior a la d'altres a instàncies dels quals s'hagin designat Consellers dominicals.

Compleix

Compleix parcialment

Expliqui

No aplicable

20. Que els Consellers dominicals presentin la dimissió quan l'accionista al qual representen transmeti íntegrament la participació accionarial. I que també ho facin, en el nombre que correspongui, quan aquest Accionista rebaixi la seva participació accionarial fins a un nivell que exigeixi la reducció del nombre dels seus Consellers dominicals.

Compleix

Compleix parcialment

Expliqui

No aplicable

21. Que el Consell d'Administració no proposi la separació de cap Conseller independent abans del compliment del període estatutari per al qual hagi estat nomenat, excepte quan hi concorri una causa justa, apreciada pel Consell d'Administració amb l'informe previ de la Comissió de Nomenaments. En particular, s'entén que hi ha una justa causa quan el conseller passi a ocupar nous càrrecs o contregui noves obligacions que li impedeixin dedicar el temps necessari a l'acompliment de les funcions pròpies del càrrec de conseller, incompleixi els deures inherents al càrrec o incorri en

algunes de les circumstàncies que li facin perdre la condició d'independent, d'acord amb el que estableix la legislació aplicable.

També es podrà proposar la separació de Consellers independents com a conseqüència d'ofertes públiques d'adquisició, fusions o altres operacions corporatives similars que suposin un canvi en l'estructura de capital de la Societat, quan aquests canvis en l'estructura del Consell d'Administració estiguin propiciats pel criteri de proporcionalitat assenyalat a la recomanació 16.

Compleix

Expliqui

22. Que les Societats estableixin regles que obliguin els Consellers a informar i, si escau, dimitir en els supòsits que puguin perjudicar el crèdit i la reputació de la Societat i, en particular, els obliguin a informar el Consell d'Administració de les causes penals en les quals constin com a imputats, així com de les seves posteriors vicissituds processals.

I que si un Conseller resulta processat o es dicta en contra seva una acta d'obertura de judici oral per algun dels delictes assenyalats en la legislació societària, el Consell d'Administració examini el cas tan aviat com sigui possible i, a la vista de les circumstàncies concretes, decideixi si pertoca o no que el Conseller continuï en el càrrec. I que de tot això el Consell d'Administració en doni compte, de manera raonada, en l'informe anual de govern corporatiu.

Compleix

Compleix parcialment

Expliqui

23. Que tots els Consellers expressin clarament la seva oposició quan considerin que alguna proposta de decisió sotmesa al Consell d'Administració pot ser contrària a l'interès social. I que també ho facin, especialment, els independents i altres Consellers als quals no afecti el potencial conflicte d'interessos, quan es tracti de decisions que puguin perjudicar els Accionistes no representats en el Consell d'Administració.

I que quan el Consell d'Administració adopti decisions significatives o reiterades sobre les quals el Conseller hagi formulat serioses reserves, aquest tregui les conclusions que siguin procedents i, si opta per dimitir, expliqui les raons a la carta a què es refereix la recomanació següent.

Aquesta recomanació també afecta el secretari del Consell d'Administració, encara que no tingui la condició de Conseller.

Compleix

Compleix parcialment

Expliqui

No aplicable

24. Que quan, tant si és per dimissió com per un altre motiu, un Conseller cessi en el càrrec abans del terme del seu mandat, n'expliqui les raons en una carta que remetrà a tots els membres del Consell d'Administració. I que, sens perjudici que aquest cessament es comuniqui com a fet rellevant, s'informi del motiu del cessament en l'informe anual de govern corporatiu.

Compleix

Compleix parcialment

Expliqui

No aplicable

25. Que la Comissió de Nomenaments s'asseguri que els Consellers no executius tenen suficient disponibilitat de temps per exercir correctament les seves funcions.

I que el Reglament del Consell estableixi el nombre màxim de consells de Societats dels quals poden formar part els Consellers.

Compleix

Compleix parcialment

Expliqui

26. Que el consell d'administració es reunixi amb la freqüència necessària per acomplir eficaçment les seves funcions i, almenys, vuit vegades a l'any, seguint el programa de dates i assumptes que

Estableixi a l'inici de l'exercici. Cada conseller pot proposar individualment altres punts de l'ordre del dia no previstos inicialment.

Complex

Complex parcialment

Expliqui

27. Que les inassistències dels Consellers es redueixin als casos indispensables i es quantifiquin en l'informe anual de govern corporatiu. I que, quan s'hagin de produir, s'atorgui representació amb instruccions.

Complex

Complex parcialment

Expliqui

En el cas d'absències inevitables, la legislació amb l'objectiu d'evitar que es modifiqui de facto l'equilibri del consell d'administració permet que es pugui delegar en un altre conseller (els no executius només en altres no executius) –és el que estableix el Principi 14 del Codi de Bon Govern i també està previst així en els Estatuts Socials (en l'article 37) així com en el Reglament del Consell (en l'article 17), els quals determinen que els Consellers han d'assistir personalment a les sessions del Consell. No obstant això, quan no ho puguin fer personalment, han de procurar atorgar la seva representació per escrit i amb caràcter especial per a cada sessió a un altre membre del Consell incloent-hi les instruccions oportunes. Els consellers no executius només ho podran fer en un altre conseller no executiu, per bé que els consellers independents únicament podran atorgar el seu representació a favor d'un altre conseller independent. Sent aquesta última limitació introduïda el 2017 per modificacions d'ambdós textos a fi de complir determinades millores de govern corporatiu en consonància amb les condicions per a la desconsolidació a efectes prudencials de Criteris Caixa comunicades pel Banc Central Europeu.

El Consell d'Administració valora com a bona pràctica de Govern corporatiu que, en els casos d'impossibilitat d'assistència, les representacions, quan tinguin lloc, en general no es produeixin amb instruccions específiques. Això no modifica de facto l'equilibri del Consell atès que les delegacions dels Consellers no executius només es poden efectuar en no executius i en el cas dels independents únicament a favor d'un altre independent, i cal recordar que al marge de sigui quina sigui la seva tipologia el Conseller sempre ha de defensar l'interès social.

D'altra banda, com a exercici de llibertat de cada conseller, que també pot delegar amb les oportunes instruccions, tal com suggereix el Reglament del Consell, la decisió de delegar sense instruccions representa l'exercici d'autonomia de cada conseller de sospesar el que dona més valor a la seva representació i finalment decidir-se pel fet que el seu representant s'atingui al resultat del debat en seu del Consell. Això, a més, està en línia amb el que estableix la Llei sobre les facultats del President del Consell, al qual s'atribueix, entre d'altres, la d'estimular el debat i la participació activa dels Consellers durant les sessions, salvaguardant la seva lliure presa de posició.

Per tant, la llibertat de fer delegacions amb instruccions específiques o sense a l'elecció de cada conseller es considera una bona pràctica i, en concret, l'absència d'instruccions per facilitar la posició del mandatari per atèner-se al tenor del debat.

28. Que quan els Consellers o el Secretari manifestin preocupació sobre alguna proposta o, en el cas dels Consellers, sobre la marxa de la Societat i aquestes preocupacions no quedin resoltes en el Consell d'Administració, a petició de qui les hagi manifestat, se'n deixi constància a l'acta.

Complex

Complex parcialment

Expliqui

No aplicable

29. Que la Societat estableixi els cursos adequats perquè els Consellers puguin obtenir l'assessorament necessari per a l'exercici de les seves funcions incloent-hi, si ho exigeixen les circumstàncies, assessorament extern amb càrrec a l'empresa.

Complex

Complex parcialment

Expliqui

30. Que, independentment dels coneixements que s'exigeixen als Consellers per a l'exercici de les seves funcions, les societats també ofereixin als Consellers programes d'actualització de coneixements quan les circumstàncies ho demanin.

Complex

Expliqui

No aplicable

31. Que l'ordre del dia de les sessions indiqui amb claredat els punts sobre els quals el consell d'administració haurà d'adoptar una decisió o acord perquè els Consellers puguin estudiar o reclamar, amb caràcter previ, la informació necessària per adoptar-los.

Quan, excepcionalment, per raons d'urgència, el president vulgui sotmetre a l'aprovació del Consell d'Administració decisions o acords que no constin en l'ordre del dia, cal el consentiment previ i exprés de la majoria dels Consellers presents, de la qual cosa es deixarà la deguda constància a l'acta.

Compleix

Compleix parcialment

Expliqui

D'acord amb el que estableix l'article 26.g) del Reglament del Consell, no s'estableix cap requisit addicional als membres del Consell en consideració a la seva condició de President, Vicepresident o Conseller Delegat per incloure una nova proposta en l'ordre de dia de les seves reunions. Es considera que el tracte igualitari pel que fa a aquesta prerrogativa és una mesura que fomenta la participació de tots els membres i ret compte de la importància de la participació de tots els membres del consell, independentment de qualsevol categoria o condició que exerceixin en la defensa de l'interès social.

32. Que els Consellers siguin periòdicament informats dels moviments en l'accionariat i de l'opinió que els Accionistes significatius, els inversors i les agències de qualificació tinguin sobre la Societat i el Grup.

Compleix

Compleix parcialment

Expliqui

33. Que el president, com a responsable del funcionament eficaç del Consell d'Administració, a més d'exercir les funcions que té legalment i estatutàriament atribuïdes, prepari i sotmeti al Consell d'Administració un programa de dates i assumptes a tractar; organitzi i coordini l'avaluació periòdica del Consell, així com, si escau, la del primer executiu de la Societat; sigui responsable de la direcció del Consell i de l'efectivitat del seu funcionament; s'asseguri que es dedica suficient temps de discussió a les qüestions estratègiques, i acordi i revisi els programes d'actualització de coneixements per a cada Conseller, quan les circumstàncies ho aconsellin.

Compleix

Compleix parcialment

Expliqui

34. Que quan hi hagi un Conseller coordinador, els estatuts o el reglament del Consell d'Administració, a més de les facultats que li corresponen legalment, li atribueixi les següents: presidir el Consell d'Administració en absència del president i dels vicepresidents, en el cas que n'hi hagi; fer-se ressò de les preocupacions dels Consellers no executius; mantenir contactes amb inversors i Accionistes per conèixer els seus punts de vista a l'efecte de formar-se una opinió sobre les seves preocupacions, en particular, en relació amb el govern corporatiu de la Societat; i coordinar el Pla de successió del President.

Compleix

Compleix parcialment

Expliqui

No aplicable

35. Que el Secretari del consell d'administració vetlli especialment perquè, en les seves actuacions i decisions, el consell d'administració tingui presents les recomanacions sobre bon govern contingudes en aquest Codi de bon govern que siguin aplicables a la societat.

Compleix

Expliqui

36. Que el Ple del Consell d'Administració avaluï un cop a l'any i adopti, si escau, un pla d'acció que corregeixi les deficiències detectades respecte a:

a) La qualitat i l'eficiència del funcionament del Consell d'Administració.

b) El funcionament i la composició de les seves comissions.

c) La diversitat en la composició i competències del Consell d'Administració.

d) L'acompliment del President del Consell d'Administració i del primer executiu de la Societat.

e) L'acompliment i l'aportació de cada Conseller, posant especial atenció als responsables de les diferents comissions del Consell.

Per a la realització de l'avaluació de les diferents comissions, es partirà de l'informe que aquestes elevin al Consell d'Administració, i per a la d'aquest últim, del que li elevi la Comissió de Nomenaments.

Cada tres anys, el Consell d'Administració serà auxiliat per a la realització de l'avaluació per un consultor extern, la independència del qual serà verificada per la Comissió de Nomenaments.

Les relacions de negoci que el consultor o qualsevol Societat del grup mantinguin amb la Societat o qualsevol Societat del seu grup, han de ser desglossades en l'informe anual de govern corporatiu.

El procés i les àrees avaluades seran objecte de descripció en l'informe anual de govern corporatiu.

Compleix

Compleix parcialment

Expliqui

37. Que quan hi hagi una Comissió Executiva, l'estructura de participació de les diferents categories de Consellers sigui similar a la del mateix Consell d'Administració i el seu Secretari sigui el d'aquest últim.

Compleix

Compleix parcialment

Expliqui

No aplicable

38. Que el Consell d'Administració tingui sempre coneixement dels assumptes tractats i de les decisions adoptades per la Comissió Executiva i que tots els membres del Consell d'Administració rebin còpia de les actes de les sessions de la Comissió Executiva.

Compleix

Compleix parcialment

Expliqui

No aplicable

39. Que els membres de la Comissió d'Auditoria, i especialment el President, es designin tenint en compte els seus coneixements i experiència en matèria de comptabilitat, auditoria o gestió de riscos, i que la majoria d'aquests membres siguin Consellers independents.

Compleix

Compleix parcialment

Expliqui

40. Que amb la supervisió de la Comissió d'Auditoria, es disposi d'una unitat que assumeixi la funció d'auditoria interna que vetlli pel bon funcionament dels sistemes d'informació i control intern i que funcionalment depengui del president no executiu del Consell o del de la Comissió d'Auditoria.

Compleix

Compleix parcialment

Expliqui

41. Que el responsable de la unitat que assumeixi la funció d'auditoria interna presenti a la comissió d'auditoria el seu pla anual de treball, informi directament de les incidències que es presentin en el seu desenvolupament i sotmeti al final de cada exercici un informe d'activitats.

Compleix

Compleix parcialment

Expliqui

No aplicable

42. Que, a més de les previstes en la llei, corresponguin a la Comissió d'Auditoria les funcions següents:

1. En relació amb els sistemes d'informació i control intern:

a) Supervisar el procés d'elaboració i la integritat de la informació financera relativa a la Societat i, si escau, al Grup, revisant el compliment dels requisits normatius, l'adequada delimitació del perímetre de consolidació i la correcta aplicació dels criteris comptables.

- b) Vetllar per la independència de la unitat que assumeix la funció d'auditoria interna; proposar la selecció, el nomenament, la reelecció i el cessament del responsable del servei d'auditoria interna; proposar el pressupost d'aquest servei; aprovar l'orientació i els plans de treball, assegurant-se que la seva activitat estigui enfocada principalment cap als riscos rellevants de la Societat; rebre informació periòdica sobre les seves activitats; i verificar que l'Alta Direcció tingui en compte les conclusions i les recomanacions dels informes.
- c) Establir i supervisar un mecanisme que permeti als empleats comunicar, de manera confidencial i, si és possible i es considera apropiat, anònima, les irregularitats de potencial transcendència, especialment financeres i comptables, que adverteixin en l'empresa.

2. En relació amb l'auditor extern:

- a) En cas de renúncia de l'auditor extern, examinar les circumstàncies que l'hagin motivat.
- b) Vetllar perquè la retribució de l'auditor extern pel seu treball no comprometi la seva qualitat ni independència.
- c) Supervisar que la Societat comuniqui com a fet rellevant a la CNMV el canvi d'auditor i l'acompanyi amb una declaració sobre l'eventual existència de desacords amb l'auditor sortint i, si n'hi ha hagut, del seu contingut.
- d) Assegurar que l'auditor extern mantingui anualment una reunió amb el Ple del Consell d'Administració per informar-lo sobre la feina feta i sobre l'evolució de la situació comptable i de riscos de la Societat.
- e) Assegurar que la Societat i l'auditor extern respecten les normes vigents sobre prestació de serveis diferents dels d'auditoria, els límits a la concentració del negoci de l'auditor i, en general, les altres normes sobre independència dels auditors.

Compleix

Compleix parcialment

Expliqui

43. Que la Comissió d'Auditoria pugui convocar qualsevol empleat o directiu de la Societat, i fins i tot disposar que compareguin sense presència de cap altre directiu.

Compleix

Compleix parcialment

Expliqui

44. Que s'informi la comissió d'auditoria sobre les operacions de modificacions estructurals i corporatives que la societat tingui pensat fer perquè el consell d'administració les pugui analitzar i fer un informe previ sobre les seves condicions econòmiques i el seu impacte comptable i, en especial, si escau, sobre l'equació de canvi proposada.

Compleix

Compleix parcialment

Expliqui

Expliqui

45. Que la política de control i gestió de riscos identifiqui, almenys:

- a) Els diferents tipus de risc, financers i no financers (entre altres, els operatius, tecnològics, legals, socials, mediambientals, polítics i reputacionals) als quals s'enfronta la Societat, incloent-hi, entre els financers o econòmics, els passius contingents i altres riscos fora de balanç.
- b) La fixació del nivell de risc que la Societat consideri acceptable.
- c) Les mesures previstes per mitigar l'impacte dels riscos identificats, en cas que arribin a materialitzar-se.
- d) Els sistemes d'informació i control intern que s'utilitzaran per controlar i gestionar aquests riscos, incloent-hi els passius contingents o riscos fora de balanç.

Compleix

Compleix parcialment

Expliqui

46. Que amb la supervisió directa de la comissió d'auditoria o, si escau, d'una comissió especialitzada del consell d'administració, hi hagi una funció interna de control i gestió de riscos exercida per una unitat o departament intern de la societat que tingui atribuïdes expressament les funcions següents:

- a) Assegurar el bon funcionament dels sistemes de control i gestió de riscos i, en particular, que s'identifiquin, gestionin i quantifiquin adequadament tots els riscos importants que afectin la societat.
- b) Participar activament en l'elaboració de l'estratègia de riscos i en les decisions importants sobre la seva gestió.
- c) Vetllar perquè els sistemes de control i gestió de riscos mitiguin els riscos adequadament en el marc de la política definida pel Consell d'Administració.

Compleix

Compleix parcialment

Expliqui

47. Que els membres de la Comissió de Nomenaments i de Retribucions –o de la Comissió de Nomenaments i la Comissió de Retribucions, si estan separades– es designin procurant que tinguin els coneixements, les aptituds i l'experiència adequats a les funcions que estiguin cridats a exercir i que la majoria d'aquests membres siguin Consellers independents.

Compleix

Compleix parcialment

Expliqui

48. Que les Societats d'elevada capitalització tinguin una Comissió de Nomenaments i una Comissió de Remuneracions separades.

Compleix

Expliqui

No aplicable

49. Que la Comissió de Nomenaments consulti el President del Consell d'Administració i el primer executiu de la Societat, especialment quan es tracti de matèries relatives als Consellers executius.

I que qualsevol Conseller pugui sol·licitar a la Comissió de Nomenaments que prengui en consideració, per si els troba idonis al seu judici, potencials candidats per cobrir vacants de Conseller.

Compleix

Compleix parcialment

Expliqui

50. Que la Comissió de Retribucions exerceixi les funcions amb independència i que, a més de les funcions que li atribueixi la llei, li corresponguin les següents:

- a) Proposar al Consell d'Administració les condicions bàsiques dels contractes dels alts directius.
- b) Comprovar l'observança de la política retributiva establerta per la Societat.
- c) Revisar periòdicament la política de remuneracions aplicada als Consellers i Alts Directius, inclosos els sistemes retributius amb accions i la seva aplicació, així com garantir que la seva remuneració individual sigui proporcionada a la que es pagui als altres Consellers i Alts Directius de la Societat.
- d) Vetllar perquè els eventuais conflictes d'interessos no perjudiquin la independència de l'assessorament extern prestat a la Comissió.

e) Verificar la informació sobre remuneracions dels consellers i alts directius continguda en els diferents documents corporatius, incloent-hi l'informe anual sobre remuneracions dels consellers.

Compleix

Compleix parcialment

Expliqui

51. Que la Comissió de Retribucions consulti el President i el primer executiu de la Societat, especialment quan es tracti de matèries relatives als Consellers executius i Alts Directius.

Compleix

Compleix parcialment

Expliqui

52. Que les regles de composició i funcionament de les comissions de supervisió i control figurin en el Reglament del Consell d'Administració i que siguin consistents amb les aplicables a les comissions legalment obligatòries de conformitat amb les recomanacions anteriors, incloent-hi:

- a) Que estiguin compostes exclusivament per Consellers no executius, amb majoria de Consellers independents.
- b) Que els seus Presidents siguin Consellers independents.
- c) Que el Consell d'Administració designi els membres d'aquestes comissions tenint presents els coneixements, les aptituds i l'experiència dels Consellers i les tasques de cada Comissió, deliberi sobre les seves propostes i informes; i que reti comptes, en el primer ple del Consell d'Administració posterior a les seves reunions, de la seva activitat i que responguin de la feina feta.
- d) Que les comissions puguin reclamar assessorament extern quan ho considerin necessari per a l'exercici de les seves funcions.
- e) Que de les seves reunions se n'estengui acta, que es posarà a disposició de tots els Consellers.

Compleix

Compleix parcialment

Expliqui

No aplicable

53. Que la supervisió del compliment de les regles de govern corporatiu, dels codis interns de conducta i de la política de responsabilitat social corporativa s'atribueixi a una comissió o es reparteixi entre diverses comissions del Consell d'Administració que podran ser la Comissió d'Auditoria, la de Nomenaments, la Comissió de Responsabilitat Social Corporativa, en el cas que n'hi hagi, o una comissió especialitzada que el Consell d'Administració, en l'exercici de les seves facultats d'autoorganització, decideixi crear a aquest efecte, a les quals específicament s'atribueixin les funcions mínimes següents:

- a) La supervisió del compliment dels codis interns de conducta i de les regles de govern corporatiu de la Societat.
- b) La supervisió de l'estratègia de comunicació i relació amb accionistes i inversors, incloent-hi els petits i mitjans accionistes.
- c) L'avaluació periòdica de l'adequació del sistema de govern corporatiu de la Societat, a fi que compleixi la missió de promoure l'interès social i tingui en compte, segons correspongui, els legítims interessos dels altres grups d'interès.
- d) La revisió de la política de responsabilitat corporativa de la Societat, vetllant perquè estigui orientada a la creació de valor.
- e) El seguiment de l'estratègia i les pràctiques de responsabilitat social corporativa i l'avaluació del grau de compliment.
- f) La supervisió i avaluació dels processos de relació amb els diferents grups d'interès.
- g) L'avaluació de tot el relatiu als riscos no financers de l'empresa –incloent-hi els operatius, tecnològics, legals, socials, mediambientals, polítics i reputacionals.
- h) La coordinació del procés de report de la informació no financera i sobre diversitat, de conformitat amb la normativa aplicable i els estàndards internacionals de referència.

Compleix

Compleix parcialment

Expliqui

54. Que la política de responsabilitat social corporativa inclogui els principis o compromisos que l'empresa assumeixi voluntàriament en la seva relació amb els diferents grups d'interès i identifiqui almenys:

- a) Els objectius de la política de responsabilitat social corporativa i el desenvolupament d'instruments de suport.
- b) L'estratègia corporativa relacionada amb la sostenibilitat, el medi ambient i les qüestions socials.
- c) Les pràctiques concretes en qüestions relacionades amb: accionistes, empleats, clients, proveïdors, qüestions socials, medi ambient, diversitat, responsabilitat fiscal, respecte dels drets humans i prevenció de conductes il·legals.
- d) Els mètodes o sistemes de seguiment dels resultats de l'aplicació de les pràctiques concretes assenyalades en la lletra anterior, els riscos associats i la seva gestió.
- e) Els mecanismes de supervisió del risc no financer, l'ètica i la conducta empresarial.
- f) Els canals de comunicació, participació i diàleg amb els grups d'interès.
- g) Les pràctiques de comunicació responsable que evitin la manipulació informativa i protegeixin la integritat i l'honor.

Compleix

Compleix parcialment

Expliqui

55. Que la Societat informi, en un document separat o en l'informe de gestió, sobre els assumptes relacionats amb la responsabilitat social corporativa, utilitzant per a això alguna de les metodologies acceptades internacionalment.

Compleix

Compleix parcialment

Expliqui

56. Que la remuneració dels Consellers sigui la necessària per atreure i retenir els Consellers del perfil desitjat i per retribuir la dedicació, qualificació i responsabilitat que el càrrec exigeixi, però no tan elevada com per comprometre la independència de criteri dels Consellers no executius.

Compleix

Expliqui

57. Que se circumscriguin als Consellers executius les remuneracions variables lligades al rendiment de la Societat i a l'acompliment personal, així com la remuneració mitjançant entrega d'accions, opcions o drets sobre accions o instruments referenciats al valor de l'acció i els sistemes d'estalvi a llarg termini com ara plans de pensions, sistemes de jubilació o altres sistemes de previsió social.

Es podrà tenir en compte el lliurament d'accions com a remuneració als Consellers no executius quan es condicioni al fet que les mantinguin fins al seu cessament com a Consellers. Això no és aplicable a les accions que el Conseller necessiti alienar, si escau, per satisfer els costos relacionats amb la seva adquisició.

Compleix

Compleix parcialment

Expliqui

58. Que en el cas de remuneracions variables, les polítiques retributives incorporin els límits i les cauteles tècniques necessàries per assegurar que les remuneracions guarden relació amb el rendiment professional dels beneficiaris i no deriven només de l'evolució general dels mercats o del sector d'activitat de la companyia o d'altres circumstàncies similars.

I, en particular, que els components variables de les remuneracions:

- a) Estiguin vinculats a criteris de rendiment que siguin predeterminats i mesurables i que aquests criteris considerin el risc assumit per a l'obtenció d'un resultat.
- b) Promoguin la sostenibilitat de l'empresa i incloguin criteris no financers que siguin adequats per a la creació de valor a llarg termini, com el compliment de les regles i els procediments interns de la Societat i de les seves polítiques per al control i la gestió de riscos.
- c) Es configuren sobre la base d'un equilibri entre el compliment d'objectius a curt, mitjà i llarg termini, que permetin remunerar el rendiment per un acompliment continuat durant un període de temps suficient per apreciar la seva contribució a la creació sostenible de valor, de manera que els elements de mesura d'aquest rendiment no girin únicament al voltant de fets puntuals, ocasionals o extraordinaris.

Complex Complex parcialment Expliqui No aplicable

59. Que el pagament d'una part rellevant dels components variables de la remuneració es difereixi per un període de temps mínim suficient per comprovar que s'han complert les condicions de rendiment prèviament establertes.

Complex Complex parcialment Expliqui No aplicable

60. Que les remuneracions relacionades amb els resultats de la Societat tinguin en compte les eventuais excepcions que constin en l'informe de l'auditor extern i minorin aquests resultats.

Complex Complex parcialment Expliqui No aplicable

61. Que un percentatge rellevant de la remuneració variable dels Consellers executius estigui vinculat al lliurament d'accions o d'instruments financers referenciats al seu valor.

Complex Complex parcialment Expliqui No aplicable

62. Que una vegada atribuïdes les accions o les opcions o drets sobre accions corresponents als sistemes retributius, els Consellers no puguin transferir la propietat d'un nombre d'accions equivalent a dues vegades la seva remuneració fixa anual, ni puguin exercir les opcions o drets fins a transcorregut un termini de, almenys, tres anys des de la seva atribució.

Això no és aplicable a les accions que el Conseller necessiti alienar, si escau, per satisfer els costos relacionats amb la seva adquisició.

Complex Complex parcialment Expliqui No aplicable

Les accions que es lliuren com a part de la liquidació del *bonus* anual, i que té lloc amb un ajornament de 3 anys, tenen una retenció de 12 mesos des del lliurament i no han de mantenir cap import mínim una vegada superat aquest període.

En la Junta General d'Accionistes celebrada el 6 d'abril de 2017 es va aprovar la Política de Remuneració del Consell d'Administració i es va ampliar l'ajornament de 3 a 5 anys aplicable a partir del 2018. Aquesta modificació s'ha portat a terme per complir el que disposa la Guia de l'EBA sobre Polítiques de Remuneració.

Respecte a la prohibició de transmetre la propietat d'un nombre d'accions equivalent a dues vegades la remuneració fixa anual, en el cas de CaixaBank no s'aplica d'aquesta manera. La finalitat establerta en el Principi 25 que la remuneració dels Consellers afavoreixi la consecució dels objectius empresarials i de l'interès social s'aconsegueix igualment per l'existència de clàusules *malus clawback* i per la mateixa estructura de remuneració dels Consellers executius, la remuneració dels quals en accions (que correspon a la meitat de la remuneració variable) està diferida amb un període de restricció de 12 mesos i a més és variable representativa d'una part limitada de la remuneració total, en absoluta coherència amb els principis prudencials de no incentiu a la presa de riscos i amb l'alineament d'objectius i evolució sostenible de l'entitat.

63. Que els acords contractuals incloguin una clàusula que permeti a la societat reclamar el reemborsament dels components variables de la remuneració quan el pagament no hagi estat ajustat a les condicions de rendiment o quan s'hagin abonat tenint en compte dades la inexactitud de les quals quedi acreditada amb posterioritat.

Compleix Compleix parcialment Expliqui No aplicable

64. Que els pagaments per resolució del contracte no superin un import establert equivalent a dos anys de la retribució total anual i que no s'abonin fins que la Societat hagi pogut comprovar que el Conseller ha complert els criteris de rendiment prèviament establerts.

Compleix Compleix parcialment Expliqui No aplicable

H ALTRES INFORMACIONS D'INTERÈS

1. Si hi ha algun aspecte rellevant en matèria de govern corporatiu a la Societat o a les Entitats del grup que no s'hagi recollit en la resta d'apartats d'aquest informe, però que calgui incloure per recollir una informació més completa i raonada sobre l'estructura i les pràctiques de govern a l'Entitat o el seu grup, detalleu-lo breument.

2. Dins d'aquest apartat, també s'hi pot incloure qualsevol altra informació, aclariment o matís relacionat amb els anteriors apartats de l'informe en la mesura que siguin rellevants i no reiteratius.

En concret, cal indicar si la Societat està sotmesa a una legislació diferent de l'espanyola en matèria de govern corporatiu i, si escau, cal incloure aquella informació que estigui obligada a subministrar i sigui diferent de l'exigida en aquest informe.

3. La Societat també pot indicar si s'ha adherit voluntàriament a altres codis de principis ètics o de bones pràctiques, internacionals, sectorials o d'un altre àmbit. Si escau, s'ha d'identificar el codi en qüestió i la data d'adhesió.

A.2 – Respecte a la situació de la participació de Fundació Bancària "la Caixa" en CaixaBank, cal informar que, al tancament de l'exercici 2017, la Fundació Bancària Caixa d'Estalvis i Pensions de Barcelona ("la Caixa") disposa directament de 3.493 accions i a través de CriteríaCaixa (societat controlada al 100% per la Fundació Bancària), de 2.392.575.212 accions de CaixaBank.

També cal esmentar que el 26 de maig de 2016 CriteríaCaixa va informar que havia plantejat al Banc Central Europeu (d'ara endavant, el BCE) el seu interès a conèixer sota quines condicions es produiria la pèrdua de control de CaixaBank de manera que aquesta pèrdua impliqués la desconsolidació a efectes prudencials de CaixaBank en CriteríaCaixa i que el BCE va comunicar les condicions sota les quals consideraria que CriteríaCaixa hauria deixat de tenir el control de CaixaBank, a efectes prudencials. Entre les condicions rellevants establertes pel BCE hi havia que els drets polítics i econòmics de CriteríaCaixa a CaixaBank no sobrepassin el 40% del total de drets polítics i econòmics.

CriteríaCaixa va informar, així mateix, que els òrgans d'administració tant de la Fundació Bancària "la Caixa" com de CriteríaCaixa van acordar deixar constància de la seva voluntat de complir les condicions perquè es produeixi la desconsolidació prudencial de CriteríaCaixa respecte al grup CaixaBank abans de finalitzar l'exercici 2017.

Adicionalment, CriteríaCaixa va comunicar el 13 de desembre de 2016 la col·locació accelerada entre inversors institucionals de 100.000.000 d'accions de CaixaBank, representatives aproximadament de l'1,7% del capital social de CaixaBank. El 6 de febrer CriteríaCaixa va comunicar mitjançant fet rellevant la col·locació accelerada entre inversors institucionals d'un paquet d'accions corresponent al 5,322% del capital de CaixaBank, aproximadament, i el 9 de febrer de 2017, Fundació Bancària "la Caixa" i CriteríaCaixa (com a societat controlada de la primera) van comunicar haver assolit el 40% de participació en CaixaBank.

El 26 de setembre de 2017, CaixaBank va comunicar al mercat per fet rellevant que el Consell del Banc Central Europeu va considerar, partint del compliment de les condicions, que CriteríaCaixa ja no exerceix el control o una influència dominant sobre CaixaBank i, en conseqüència, ja no és la seva empresa matriu.

D'altra banda, convé aclarir en relació amb l'accionista significatiu, BlackRock, INC, que per les limitacions del formulari electrònic no es permet informar de manera desglossada la seva participació total. Que al tancament de l'exercici és del 3,292% i correspon al resultat de sumar el 3,264% de drets de vots atribuïts a accions al 0,028% de drets de vots a través d'instruments financers, tot això de manera indirecta.

En relació amb els moviments en l'estructura accionarial més significativa esdevinguts durant l'exercici 2017, a més de les notificacions de CaixaBank i CriteríaCaixa (anteriorment esmentades) i les de BlackRock, INC que apareixen a l'apartat A.2 d'aquest Informe, cal mencionar que aquest últim accionista significatiu ha fet comunicacions addicionals que es van presentar de manera voluntària i que no deriven dels encreuaments de llindar, raó per la qual no s'inclouen a l'apartat A.2. sens perjudici que puguin ser consultades a la pàgina web de la CNMV.

A.5 - Respecte a la relació de caire societari que la Fundació Bancària "la Caixa" i Critería Caixa, SAU (societat controlada per la Fundació Bancària "la Caixa" a través de la qual té la seva participació en CaixaBank) mantenen amb CaixaBank, cal mencionar que el 26 de setembre de 2017 es va fer públic que mitjançant Decisió del Consell del Banc Central Europeu s'ha considerat, d'acord amb el compliment de les condicions, que CriteríaCaixa ja no exerceix el control o una influència dominant sobre CaixaBank i, en conseqüència, ja no és la seva empresa matriu. Per aquesta raó ja no s'esmenta una relació societària entre el Grup Fundació Bancària "la Caixa" i CaixaBank, que ha passat a ser l'empresa matriu del conglomerat financer integrat per les entitats del grup que té la condició de regulades, classificant-se CaixaBank com a entitat supervisada significativa de conformitat amb l'article 6, apartat 4, del Reglament (UE) núm. 1024/2013, formant CaixaBank, juntament amb les entitats de crèdit del seu grup, un grup supervisat significatiu del qual CaixaBank és l'entitat al màxim nivell de consolidació prudencial

A.6.1 - El capital social afectat pel Pacte parasocial comunicat a la Societat és del 80,597%. Aquest percentatge és el que representaven les accions de CaixaBank titularitat de: Caja Navarra (actualment Fundació Bancària Caja Navarra), Cajasol (actualment Fundació Cajasol), Caja Canarias (actualment Fundació Caja Canarias), i Caja de Burgos (actualment Fundació Caja de Burgos, Fundació Bancària), («les Fundacions») i Fundació Bancària "la Caixa", a 1 d'agost de 2012, data de la signatura del Pacte.

Es tracta d'una dada no actualitzada atès que, entre els signants d'aquest Pacte, actualment tres de les fundacions no són membres del Consell d'Administració de CaixaBank (a saber: Fundació Caja Navarra, Fundació Cajasol i Fundació Caja Burgos, Fundació Bancària) i, per tant, no tenen l'obligació legal de fer públic i de forma actualitzada la seva participació en CaixaBank en els mateixos termes que els membres del Consell de societat cotitzada (com les altres dues fundacions signants del Pacte, les participacions actualitzades de les quals estan disponibles en els webs de la CNMV i de CaixaBank), sent, per tant, el percentatge esmentat anteriorment l'última dada consolidada disponible per la Societat.

Continuació de «Breu descripció del pacte»:

Així mateix, es va pactar el compromís de la Fundació Bancària "la Caixa" de votar a favor del nomenament de 2 membres del Consell d'Administració de CaixaBank a proposta de «les Fundacions» i, amb la finalitat de donar estabilitat a la seva participació en el capital social de CaixaBank, «les Fundacions» van assumir un compromís de no disposició de la seva participació durant el termini de quatre anys, així com un compromís de dret d'adquisició durant dos anys a favor de les altres Fundacions en primer lloc i subsidiàriament de la Fundació Bancària "la Caixa", en el supòsit que qualsevol de «les Fundacions» volgués transmetre tota o una part de la seva participació, un cop transcorregut el termini de vigència del compromís de no disposició.

El 17 d'octubre de 2016 van quedar subscrietes les modificacions de l'Acord d'integració entre CaixaBank, SA i Banca Cívica, SA i el Pacte d'accionistes de CaixaBank, SA, que van subscriure, el primer, el 26 de març de 2012, la Caixa d'Estalvis i Pensions de Barcelona ("la Caixa"), CaixaBank, SA, Banca Cívica, SA i les caixes d'estalvis que al seu dia van constituir Banca Cívica, SA, i, el segon, el van subscriure el dia 1 d'agost de 2012 "la Caixa" i les caixes d'estalvis que van constituir Banca Cívica, SA. Les modificacions dels acords esmentats comporten, d'una banda, que les caixes que van constituir Banca Cívica, SA, en lloc de proposar el nomenament de dos Consellers a CaixaBank, proposaran un Conseller a CaixaBank, SA i un Conseller a VidaCaixa, SA, filial de CaixaBank i, de l'altra, que la pròrroga dels acords que, de manera automàtica, es va produir al començament d'agost de 2016, per tres anys, tindrà una durada de quatre anys en lloc dels tres esmentats.

A.7 – Vegeu Nota A.5 anterior en què s'explica que des del 26 de setembre passat ja no hi ha accionista de control a CaixaBank.

Sens perjudici, segueixen en vigor el Protocol de gestió de la participació financera en CaixaBank i el Protocol Intern de Relacions els orígens i desenvolupament dels quals s'expliquen a continuació.

La Llei 26/2013, de caixes d'estalvis i fundacions bancàries, estableix l'obligació a les fundacions bancàries d'aprovar, en el termini de dos mesos des de la seva constitució, un protocol de gestió de la participació financera. Aquest protocol s'ha de referir, almenys, als criteris estratègics de gestió de la participació, les relacions entre el patronat i els òrgans de govern del banc, especificant els criteris per a les propostes de nomenaments de consellers i els criteris generals per a la realització d'operacions entre la fundació bancària i l'entitat de crèdit participada així com els mecanismes per evitar possibles conflictes d'interès. La Fundació Bancària "la Caixa" va aprovar el 24 de juliol de 2014 el seu Protocol de gestió de la participació financera en CaixaBank, que va ser comunicat a la CNMV el 9 de desembre de 2014 després d'haver estat aprovat pel Banc d'Espanya.

El 18 de febrer de 2016, els membres del Patronat de la Fundació Bancària "la Caixa" van subscriure un nou Protocol de gestió de la participació financera en CaixaBank, SA, que va suposar l'adaptació del protocol aprovat pel Patronat el 24 de juliol de 2014 al contingut de la Circular 6/2015. El 18 de maig de 2017, el Patronat va aprovar un nou Protocol que substitueix l'anterior aprovat el 18 de febrer de 2016 (i modificat el 31 de març de 2016), per tal d'adaptar-ne el contingut als compromisos que han de ser assumits per la Fundació Bancària "la Caixa" per acomplir les condicions aprovades el 3 de març de 2016 i comunicades el 16 de març de 2016 pel Consell de Supervisió del Banc Central Europeu per a la desconsolidació a efectes prudencials entre Critería i CaixaBank.

El 19 de desembre de 2016, de conformitat amb el que preveu el Protocol de Gestió de la Participació Financera, la Fundació Bancària "la Caixa", com a matriu del Grup "la Caixa", CriteríaCaixa, com a accionista directe de CaixaBank, i CaixaBank, com a societat cotitzada, van subscriure un nou Protocol Intern de Relacions que va substituir el Protocol Previ i els objectius principals del qual són:

- gestionar les operacions vinculades derivades de dur a terme operacions o prestar serveis
- establir mecanismes per evitar l'aparició de conflictes d'interès
- preveure l'atorgament d'un dret d'adquisició preferent a favor de la Fundació Bancària "la Caixa" en cas que CaixaBank transmeti Monte de Piedad, del qual és titular
- recollir els principis bàsics d'una possible col·laboració entre CaixaBank i la Fundació Bancària "la Caixa" en temes de RSC
- regular el flux d'informació adequat que permeti a la Fundació Bancària "la Caixa" i CriteriCaixa l'elaboració dels seus estats financers i el compliment d'obligacions d'informació periòdica i de supervisió

I el 26 de setembre de 2017 es va fer públic que, mitjançant Decisió del Consell del Banc Central Europeu, s'ha considerat, d'acord amb el compliment de les condicions, que CriteriCaixa ja no exerceix el control o una influència dominant sobre CaixaBank i, en conseqüència, ja no és la seva empresa matriu.

A.10 – No hi ha cap restricció a la transmissibilitat de les accions i/o cap restricció al dret de vot. Sens perjudici d'això, cal tenir en compte que l'article 16 i següents de la Llei 10/2014, de 26 de juny, d'ordenació, supervisió i Solvència d'Entitats de Crèdit, estableixen que qui pretengui adquirir una participació significativa (en els termes de l'article 16 de la norma) en el capital o en els drets de vot de l'entitat, o bé incrementar, directament o indirectament, la participació en aquesta de manera que o el percentatge de drets de vot o de capital posseït sigui igual o superior al 20, 30 o 50% o que en virtut de l'adquisició es pugui arribar a controlar l'entitat de crèdit, ho ha de notificar prèviament al Banc d'Espanya.

Respecte a restriccions legals o estatutàries a l'exercici del dret de vot, a CaixaBank tampoc no hi ha aquestes restriccions. Tanmateix, tal com s'explica a continuació a la Nota B.5, els Estatuts Socials i el Reglament de la Junta General de CaixaBank estableixen que podran assistir físicament a la Junta General els Accionistes que, a títol individual o en agrupació amb altres accionistes, acreditin la titularitat, almenys, de mil (1.000) accions i en tinguin inscrita la titularitat en el registre d'anotacions en compte amb cinc dies d'antelació, almenys, a aquell en què s'hagi de celebrar la Junta.

A la Junta General Ordinària celebrada el 19 d'abril de 2012 es van aprovar certes modificacions dels Estatuts Socials. Entre d'altres, la d'especificar que, atès que la Societat permet als seus Accionistes l'exercici dels seus drets de vot i representació per mitjans de comunicació a distància, la necessitat de ser titular d'un nombre mínim de mil accions de la Societat s'aplicarà únicament als Accionistes que decideixin assistir físicament a la Junta General.

Per tant, arran d'aquesta modificació, tots i cadascun dels Accionistes poden participar a la Junta General exercint els seus drets de representació i de vot per mitjans de comunicació a distància, sense que sigui exigible la titularitat d'un nombre mínim d'accions per a l'exercici d'aquests drets per aquests mitjans.

B.1 i B.2 – A CaixaBank no hi ha diferències amb el règim de mínims respecte al quòrum de constitució de la Junta General ni respecte al règim per a l'adopció d'acords socials previstos a la Llei de societats de capital (LSC).

Arran de les modificacions dels Estatuts aprovades en la Junta General d'Accionistes del 28 d'abril de 2016, i per adaptar el text del Reglament de Junta al redactat dels Estatuts, es va acordar en la mateixa Junta General: d'una banda, modificar l'article 12 del Reglament de la Junta relatiu a la constitució de la Junta General d'Accionistes, amb la finalitat d'especificar també en aquest Reglament que el quòrum de constitució reforçat requerit per acordar l'emissió d'obligacions només serà aplicable a les emissions que siguin competència de la Junta General. I, de l'altra, incloure una excepció al termini per assistir o fer-se representar en les Juntes, i per tant, es va acordar la modificació dels articles 8 («Dret d'assistència») i 10 («Dret de representació») del Reglament de la Junta, per especificar expressament en relació amb els terminis de cinc (5) dies que en queden exempts els supòsits específics en què alguna llei aplicable a la Societat estableixi un règim que resulti incompatible.

B.5 – Els Estatuts Socials i el Reglament de la Junta General de CaixaBank estableixen que podran assistir físicament a la Junta General els Accionistes que, a títol individual o en agrupació amb altres Accionistes, acreditin la titularitat de, almenys, mil (1.000) accions, a títol individual o en agrupació amb altres Accionistes i en tinguin inscrita la titularitat en el registre d'anotacions en compte amb cinc dies d'antelació, almenys, a aquell en què s'hagi de celebrar la Junta.

C.1.2 - La Junta General d'Accionistes del 28 d'abril de 2016 va acordar, dins els límits establerts en els Estatuts Socials, fixar el nombre de membres del Consell en divuit (18).

Cal mencionar que, sens perjudici que al tancament de l'exercici el Consell estigui integrat per 18 membres, el 21 de desembre de 2017 CaixaBank va comunicar al mercat que el senyor Antonio Massanell Lavilla va presentar la seva renúncia al seu càrrec de Vicepresident i membre del Consell d'Administració, amb efectes a 31 de desembre de 2017. Per cobrir aquesta vacant, el Consell d'Administració va acordar en la mateixa data, amb l'informe favorable previ de la Comissió de Nomenaments i subjecte a la verificació de la seva idoneïtat per part del Banc Central Europeu, nomenar el senyor Tomás Muniesa Arantegui membre del Consell d'Administració. Així mateix, i també a proposta de la Comissió de Nomenaments i subjecte a la verificació del Banc Central Europeu, el senyor Muniesa va ser nomenat Vicepresident del Consell d'Administració i vocal de la seva Comissió Executiva

C.1.3 - El Sr. Antonio Massanell Lavilla, com que també tenia la condició d'executiu de la Societat i d'acord amb el que estableix la Llei de Societats de Capital, de 2 de juliol de 2010, sobre tipus de consellers, era considerat Conseller Executiu. Tanmateix, atès que va ser nomenat en representació de la participació de la Fundació Bancària "la Caixa", a CaixaBank també era considerat Conseller Dominical. Vegeu també Nota C.1.2. anterior sobre la renúncia del Sr. Massanell amb efectes a 31 de desembre de 2017.

C.1.11 - La informació sobre Consellers i càrrecs ocupats en consells d'altres societats del Grup es refereix al tancament de l'exercici. S'inclouen en aquest apartat les Societats del Grup i Multigrup, a tancament de l'exercici social.

C.1.12 - La informació sobre Consellers i càrrecs ocupats en consells d'altres societats cotitzades es refereix al tancament de l'exercici. Respecte al càrrec que ocupa el Sr. Jordi Gual Solé a Erste Group Bank, AG, la seva nomenclatura precisa és Membre del Consell de Vigilància. No obstant això, per limitacions del formulari electrònic, està indicat com a Conseller.

C.1.15 - La remuneració dels consellers de l'exercici 2017 de la qual s'informa en aquest apartat té en compte els aspectes següents:

A 31 de desembre de 2017, el Consell d'Administració està compost per 18 membres.

La Junta General celebrada el 28 d'abril de 2016 va acordar fixar el nombre de membres del Consell en divuit (18), i els nomenaments de la Fundación Cajazol (nomenada anteriorment per cooptació el 19 de novembre de 2015) i de la senyora María Victoria Fisas Vergés (nomenada anteriorment per cooptació el 25 de febrer de 2016).

El 30 de juny de 2016 van cessar com a membres del Consell d'Administració el senyor Isidre Fainé Casas, que també va presentar la seva renúncia a la condició de President, i la vacant del qual va ocupar el senyor Jordi Gual Solé, que també va ser nomenat President no executiu, el senyor Juan José López Burniol i la senyora Maria Dolors Llobet María, les vacants dels quals van ser ocupades pel senyor José Serna Masiá i la senyora Koro Usarraga Unsain.

En el context dels canvis en la composició del Consell d'Administració esdevinguts el 30 de juny de 2016, i després de les respectives comunicacions d'idoneïtat per part del Banc Central Europeu, el senyor Serna Masiá va acceptar el seu nomenament el 8 de juliol de 2016; la senyora Usarraga Unsain, el 4 d'agost de 2016; i el senyor Gual Solé, el 14 de setembre de 2016.

El 27 d'octubre de 2016 la Fundación Bancaria Caja Navarra va presentar la seva renúncia al càrrec de conseller, en el marc de la modificació de l'Acord d'integració entre CaixaBank i Banca Cívica i del Pacte d'Accionistes.

Així mateix, el 15 de desembre de 2016 la senyora Eva Aurín va presentar la seva renúncia com a membre del Consell d'Administració i es va nomenar el senyor Alejandro García-Bragado Dalmau com a membre del Consell d'Administració, que va acceptar amb efecte a 1 de gener de 2017.

La xifra de remuneració del Consell d'Administració no inclou l'import de les aportacions al sistema d'estalvi durant l'exercici, que puja a 355 mil euros, ni les primes d'assegurances de vida pagades durant l'exercici, que pugen a 85 mil euros.

C.1.16 – L'Alta Direcció de CaixaBank (sense computar el Conseller Delegat) està integrada, a 31 desembre de 2017, per 11 persones, que ocupen els càrrecs següents en l'Entitat: Directors Generals (4), Directors Generals Adjunts (1), Directors Executius (5) i el Secretari General i del Consell (1).

L'import que es recull inclou la retribució fixa, en espècie, i variable total assignada a l'Alta Direcció, tant en efectiu com en accions a rebre linealment durant els propers cinc anys.

La remuneració percebuda durant l'exercici 2017 per l'Alta Direcció de CaixaBank per la seva activitat de representació de l'Entitat dominant en els Consells d'Administració de societats cotitzades i d'altres societats en les quals CaixaBank tingui una presència o representació significativa i que siguin societats del seu perímetre, puja a 796 milers d'euros i figura registrada en els comptes de pèrdues i guanys de les societats esmentades.

Hi ha pactes amb els membres del Comitè de Direcció sobre indemnitzacions en cas de cessament o rescissió anticipada dels contractes.

C.1.19 - Continuació d'«Indiqui els procediments de selecció, nomenament, reelecció, avaluació i remoció dels Consellers. Detalli els òrgans competents, els tràmits a seguir i els criteris que s'han d'emprar en cada un dels procediments»:

El 19 de novembre de 2015, el Consell d'Administració va aprovar la Política de Selecció de Consellers de CaixaBank, SA (la «Política», d'ara endavant), que forma part del sistema de govern corporatiu de la Societat, i que recull els principals aspectes i compromisos de la Societat i el seu Grup en matèria de nomenament i selecció de Consellers.

La «Política» té per objecte establir els criteris que el Consell d'Administració de CaixaBank tindrà en compte en els processos de selecció relatius al nomenament o la reelecció dels membres del Consell d'Administració de CaixaBank, tot això de conformitat amb la normativa aplicable i les millors pràctiques de govern corporatiu.

En els processos de selecció dels membres del Consell d'Administració els òrgans responsables han de tenir present en tot moment el principi de diversitat de coneixements, gènere i experiències. Addicionalment, en els processos de selecció de Consellers s'ha de respectar el principi de no discriminació i igualtat de tracte, vetllant perquè respecte als candidats proposats per al nomenament o la reelecció com a membres del Consell d'Administració, es faciliti la selecció de candidats del sexe menys representat i s'eviti qualsevol classe de discriminació en aquest sentit.

Els acords adoptats en el marc de la «Política» han de respectar en tot moment la legislació vigent, el sistema i les normes de govern corporatiu de CaixaBank, així com les recomanacions i els principis de bon govern assumits per aquesta. Els membres del Consell d'Administració han de reunir les competències, els coneixements i l'experiència necessaris per a l'exercici del càrrec, tenint en compte les necessitats al si del Consell d'Administració i la composició d'aquest en el seu conjunt. En particular, la composició del Consell d'Administració en el seu conjunt haurà de reunir els coneixements, competències i experiència suficients en el govern d'entitats de crèdit per comprendre adequadament les activitats de la Societat, inclosos el seu principals riscos, així com assegurar la capacitat efectiva del Consell d'Administració per prendre decisions de forma independent i autònoma en interès de la Societat.

En línia amb això, i respectant el que, si escau, s'estableixi en la Política de Govern Corporatiu de la Societat, els candidats han de (i) ser persones de reconeguda honorabilitat comercial i professional; (ii) tenir els coneixements i l'experiència adequats per exercir el càrrec; i (iii) estar en disposició d'exercir un bon govern de CaixaBank.

El procediment de selecció dels membres del Consell que s'estableix en la «Política» es complementa, en els aspectes que hi siguin aplicables, amb el que preveu el Protocol de Procediments de Selecció i Avaluació de la Idoneïtat de Càrrecs (el «Protocol d'Idoneïtat», d'ara endavant) o norma interna equivalent existent en cada moment.

En el Protocol d'Idoneïtat s'estableixen les unitats i els procediments interns de la Societat per dur a terme la selecció i l'avaluació

continua dels membres del seu Consell d'Administració, els directors generals i assimilats, els responsables de les funcions de control intern i altres llocs clau de CaixaBank, tal com es defineixen en la legislació aplicable. D'acord amb el «Protocol d'Idoneïtat», és al Ple del Consell d'Administració a qui correspon avaluar la idoneïtat per a l'exercici del càrrec de conseller, que ho fa partint de la proposta d'informe que elabora la Comissió de Nomenaments.

A més del procediment previst per a l'avaluació prèvia al nomenament com a Conseller, el Protocol d'Idoneïtat també estableix els procediments per a una avaluació continuada del Conseller i per a una avaluació per circumstàncies sobrevingudes que puguin afectar la seva idoneïtat per a l'exercici del càrrec.

Els Consellers han de cessar en el càrrec quan hagi transcorregut el període per al qual van ser nomenats, quan ho decideixi la Junta General en ús de les atribucions que té conferides legalment o estatutàriament i quan hi renunciï.

Els Consellers han de posar el càrrec a disposició del Consell d'Administració en els supòsits enumerats a l'apartat C.1.21 següent i formalitzar, si aquest ho considera convenient, la dimissió corresponent.

Si un Conseller cessa en el seu càrrec abans del terme del mandat, ha d'explicar-ne les raons en una carta que ha de remetre a tots els membres del Consell d'Administració.

C.1.30 - A CaixaBank, durant l'exercici 2017, el nombre total de no assistències de consellers es va limitar a 18 absències, havent considerat com a no assistència les delegacions sense instruccions específiques. Les inassistències es produeixen en els casos d'impossibilitat d'assistir-hi, i les representacions, quan es donen, no es produeixen, en general, amb instruccions específiques perquè el representant pugui atènyer-se al resultat del debat en el Consell.

Per tant, el percentatge de no assistències sobre el total de vots durant l'exercici 2017 és del 6,29%, tenint en compte que s'han considerat com a no assistència les delegacions sense instruccions específiques.

C.1.31 - Sens perjudici de la resposta donada a l'apartat, es fa constar que, en el procés del Sistema Intern de Control de la Informació Financera (SCIIF), els estats financers a 31 de desembre de 2017, que formen part dels comptes anuals, són objecte de certificació pel Director Executiu d'Intervenció, Control de Gestió i Capital de la Societat

C.1.36 - El 15 de desembre de 2016, la Societat va informar que el Consell d'Administració havia acordat seleccionar PricewaterhouseCoopers Auditores, SL com a auditor de comptes de la Societat i del seu grup consolidat per als exercicis 2018, 2019 i 2020. L'acord es va adoptar sobre la base de la recomanació motivada de la Comissió d'Auditoria i Control, una vegada finalitzat el procés de selecció desenvolupat d'acord amb els criteris establerts en el Reglament 537/2014, de 16 d'abril, sobre els requisits específics per a l'auditoria legal d'entitats d'interès públic.

El 6 d'abril de 2017, la Junta General d'Accionistes, a proposta del Consell d'Administració, va acordar nomenar com a auditor de comptes de la Societat i del seu grup consolidat, per un període de tres anys, és a dir, per als exercicis 2018, 2019 i 2020, la societat PricewaterhouseCoopers Auditores, SL, seguint la recomanació motivada i la preferència de la Comissió d'Auditoria i Control, una vegada finalitzat el procés de selecció desenvolupat d'acord amb els criteris establerts en el Reglament 537/2014 de 16 d'abril sobre els requisits específics per a l'auditoria legal d'entitats d'interès públic.

C.1.39 - En relació amb el còmput d'exercicis ininterromputs d'un encàrrec d'auditoria en entitats d'interès públic, l'Institut de Comptabilitat i Auditoria de Comptes (ICAC) va manifestar en data 30 de març de 2017 la necessitat de tenir en compte els exercicis auditats per societats d'auditoria que l'auditor de comptes actual hagi fusionat o adquirit. En aquest sentit, el còmput s'actualitza amb la inclusió dels exercicis finalitzats el 31 de desembre de 2000 i 2001, auditats per Arthur Andersen.

C.1.45 - Correspon al Consell en ple aprovar, amb l'informe previ de la Comissió de Retribucions, dins el sistema previst en els Estatuts, les Polítiques de Remuneració del Consell d'Administració, del Col·lectiu Identificat i General del Grup CaixaBank. Addicionalment, també aprova la retribució dels Consellers, així com, en el cas dels executius, la retribució addicional per les seves funcions executives i altres condicions que hagin de respectar els seus contractes i el nomenament i eventual cessament dels Alts Directius, així com les seves clàusules d'indemnització. Per tant, del llistat de beneficiaris de clàusules de blindatge, el Consell d'Administració aprova les clàusules de blindatge del Conseller Delegat i dels 2 membres del Comitè de Direcció. Cal destacar que la Política de Remuneració del Consell d'Administració és aprovada per la Junta General d'Accionistes. Per als altres directius (6 beneficiaris) que no són considerats alta direcció i els comandaments intermedis (21 beneficiaris), en cas d'acomiadament que generi dret a percebre indemnització, l'impacte seria irrellevant tenint en compte que en aquests casos aquestes clàusules acaben sent absorbides per les indemnitzacions legals.

C.2.1 - Per limitacions informàtiques del formulari, s'informa addicionalment que es va designar la Sra. Koro Usarraga Unsaín membre de la Comissió d'Auditoria i Control, donada la seva condició d'auditora i la seva experiència en aquestes matèries.

C.2.2 - Respecte a la informació sobre la participació de conselleres en la Comissió de Nomenaments, en la Comissió de Retribucions i en la Comissió de Riscos, cal informar que fins al 25 de setembre de 2014 hi havia tres comissions del Consell d'Administració, que són: la Comissió de Nomenaments i Retribucions, la Comissió d'Auditoria i Control i la Comissió Executiva. A partir d'aquella data i per acomplir el que disposa la Llei 10/2014, d'Ordenació, Supervisió i Solvència de les entitats de crèdit, el Consell d'Administració de CaixaBank va acordar la transformació de la fins llavors Comissió de Nomenaments i Retribucions en Comissió de Nomenaments, la creació de la Comissió de Retribucions, la creació de la Comissió de Riscos i la modificació del Reglament del Consell per tal de recollir en seu de normativa interna el que disposa la nova llei i establir les funcions de les noves comissions del Consell. D'aquesta manera queda fixat en 5 el nombre de comissions del Consell, a saber: Comissió de Nomenaments, Comissió de Retribucions, Comissió de Riscos, Comissió d'Auditoria i Control i Comissió Executiva.

D.3 - No hi ha operacions que siguin diferents del tràfic ordinari ni condicions que no siguin de mercat. A la nota 41 dels comptes anuals consolidats apareixen de forma agregada els saldos amb administradors i directius de l'exercici 2017.

D.4 - A la nota 41 dels comptes anuals consolidats apareixen de forma agregada els saldos amb societats associades i multigrup del Grup CaixaBank, així com desglossaments addicionals de l'exercici 2017.

D.5 - No hi ha operacions que siguin diferents del tràfic ordinari ni condicions que no siguin de mercat.

A la nota 41 dels comptes anuals consolidats apareixen de forma agregada els saldos amb administradors i directius de l'exercici 2017.

D.7 - A Espanya, de les societats que integren el Grup CaixaBank, només cotitza el mateix banc. No obstant això, per raons de transparència, cal mencionar que dins el Grup CaixaBank hi ha una altra societat cotitzada, però els valors de la qual estan admesos a cotització a Portugal. Es tracta del Banco BPI, SA amb el qual CaixaBank ha signat un Protocol Intern de Relacions i els principals objectius del qual són:

- gestionar les operacions vinculades derivades de la realització d'operacions o la prestació de serveis, respectant l'interès social d'ambdues entitats, i identificant en aquest sentit els serveis que CaixaBank presta o pugui prestar a les Societats del Grupo BPI i els que les Societats del Grupo BPI presten o puguin prestar, al seu torn, a les Societats del Grup CaixaBank, fixant els criteris generals al respecte en un marc d'autonomia, transparència, reciprocitat i subjecció a condicions de mercat establir, sens perjudici del que s'assenyala a l'apartat anterior, mecanismes que intentin evitar l'aparició de conflictes d'interès derivats de la circumstància de ser CaixaBank accionista de control de BPI;
- regular el flux d'informació adequat que permeti a CaixaBank, com a entitat matriu del grup del qual forma part BPI, acomplir els seus requisits de gestió, obligacions legals i sol·licituds o requeriments dels seus supervisors, entre altres, l'elaboració dels seus estats financers i el compliment de les obligacions d'informació periòdica i de supervisió davant el Banc Central Europeu i el Banc d'Espanya i altres organismes supervisors i de resolució competents; tot l'anterior, sens perjudici de permetre el flux d'informació que BPI pugui necessitar de CaixaBank pel que fa a les seves entitats supervisoras.

E.1 - Continuació Resposta:

- Marc de Control Intern que proporciona un grau de seguretat raonable en la consecució dels objectius del Grup. El Marc de Control Intern és el conjunt de regles i controls que regeixen l'estructura organitzativa i operativa de CaixaBank, inclosos els processos de report i les funcions de gestió de riscos, compliment i auditoria interna. En línia amb les directrius dels reguladors i les millors pràctiques del sector, es configura partint del «model de tres línies de defensa»:
 - La primera línia de defensa està formada per les unitats de negoci i de suport del Grup, que són les àrees prenedores de risc, responsables de desenvolupar i mantenir controls efectius sobre els seus negocis corresponents, així com d'identificar, gestionar i mesurar, controlar, mitigar i comunicar els riscos principals que originen en l'exercici continu de la seva activitat.
 - La segona línia de defensa actua de forma independent de les unitats de negoci i duu a terme la identificació, el mesurament, el seguiment i el report dels riscos, estableix les polítiques de gestió i els procediments de control i és responsable de la revisió de la seva aplicació per part de la primera línia.
 - La funció d'auditoria interna exerceix també l'activitat de control, com a tercera línia de defensa, de forma independent de la primera i segona línies, i proporciona una revisió independent i objectiva sobre la qualitat i eficàcia del sistema de control intern del banc.

Vegeu més informació sobre les Unitats de Control a l'apartat E.6 i a la Nota 3 dels Comptes Anuals Consolidats del Grup CaixaBank corresponents a l'exercici 2017.

E.2. - Continuació Resposta:

Òrgans col·legiats dins l'àmbit de riscos

L'Alta Direcció del Grup, en el marc de les atribucions delegades pel Consell i les seves Comissions, configura els diversos comitès per al govern, la gestió i el control del risc. Queden fora de la seva responsabilitat directa el Risc Reputacional, el Risc Legal i Regulatori, incloent-hi risc fiscal i el Risc de Conducta i Compliment, els quals depenen, tots ells, de la Subdirecció General de Compliance.

En primera instància, es detallen els Comitès de primer nivell i posteriorment aquells de segon nivell que tenen una responsabilitat rellevant en l'àmbit dels riscos del Grup.

Comitès relacionats amb la funció de riscos:

- Comitè Permanent de Crèdits: té facultats delegades pel Consell d'Administració per a l'aprovació d'operacions.
- Comitè Global del Risc: òrgan dependent de la Comissió de Riscos en tots els assumptes vinculats a la gestió dels riscos del Grup, concernents a metodologies d'avaluació, polítiques d'admissió, recuperació i mitigació, seguiment, *reporting* i control dels riscos del grup bancari.

Comitès que reporten al Comitè Global del Risc

- Comitè de Polítiques de Risc i Comitè de Polítiques de Risc de Participades
- Comitè de Risc Operacional
- Comitè de Responsabilitat Corporativa i Reputació
- Comitè de Risc Penal
- Comitè de Models i Paràmetres
- Comitè Global de Morositat i Recuperacions
- Comitè d'*Impairment*

Per a més informació vegeu la Nota 3 dels Comptes Anuals Consolidats del Grup CaixaBank corresponents a l'exercici 2017.

G.2 - Es considera que aquesta Recomanació no és aplicable a CaixaBank, atès que a Espanya, de les societats que integren el Grup CaixaBank, només cotitza el mateix banc. No obstant això, per raons de transparència, cal mencionar que dins el Grup CaixaBank hi ha una altra societat cotitzada, però els valors de la qual estan admesos a cotització a Portugal. Es tracta del Banco BPI, SA amb el qual CaixaBank ha signat un Protocol Intern de Relacions. Per a més detall vegeu la Nota D.7 anterior.

G.26 - Segons el que estableix l'article 7.2 del Reglament de Consell, correspon al President la facultat ordinària de fixar l'ordre del dia de les reunions del Consell, dirigint les discussions i deliberacions, i els seus debats.

Dit això, cada Conseller pot sol·licitar incloure altres punts a l'ordre del dia que no estaven inicialment previstos.

G.29 - De conformitat amb el que estableix l'article 33. 2 dels Estatuts Socials de CaixaBank, el càrrec de Conseller és renunciable, revocable i reelegible, sense cap tipus de distinció per categoria de Consellers. Tanmateix, en l'article 20.1 del Reglament del Consell d'Administració s'estableix, de conformitat amb la normativa aplicable, que els consellers independents no poden romandre com a tals durant un període continuat superior a dotze (12) anys.

L'article 21 del Reglament del Consell d'Administració precisa els supòsits generals i específics per a cada tipus de conseller en els quals el conseller ha de posar el seu càrrec a disposició del Consell i formalitzar la seva dimissió, si aquest ho considera convenient.

G.56 - La dedicació exigida, les limitacions d'altres activitats professionals, les responsabilitats que comporten l'exercici del càrrec i les exigències d'experiència i coneixements han de ser degudament recompensades en l'aspecte remuneratori. No obstant això, la limitació d'altres activitats per als Consellers de les entitats bancàries, les exigències de dedicació i la responsabilitat, si no van acompanyades d'una compensació adequada, es poden convertir en un important obstacle que cal esquivar en el procés de selecció i incorporació de professionals com a membres de Consells d'Administració d'entitats bancàries de gran complexitat.

D'altra banda, un nivell de retribució d'acord amb la qualificació, la dedicació i la responsabilitat exigides pel càrrec de Conseller podria comprometre en algun cas la seva independència, pel fet que aquesta representa una part important dels seus ingressos.

Aquest informe anual de govern corporatiu ha estat aprovat pel consell d'Administració de la societat, en la sessió de data 22/02/2018.

Indiqui si hi ha hagut Consellers que hagin votat en contra o s'hagin abstingut en relació amb l'aprovació d'aquest Informe.

Sí

No

INFORME D'AUDITOR REFERIT A LA "INFORMACIÓ RELATIVA AL SISTEMA DE CONTROL INTERN SOBRE LA INFORMACIÓ FINANCERA (SCIIF)" DE CAIXABANK, S.A. CORRESPONENT A L'EXERCICI 2017

Als Administradors de CaixaBank, S.A.:

D'acord amb la sol·licitud del Consell d'Administració de CaixaBank, S.A. (d'ara endavant, l'Entitat), i amb la nostra carta proposta de data 13 de novembre de 2017, hem aplicat determinats procediments sobre la "Informació relativa al SCIIF" adjunta a l'Apartat "Sistemes Interns de Control y Gestió de Riscos en relació amb el Procés d'Emissió de la Informació Financera (SCIIF)" de l'Informe Anual de Govern Corporatiu de l'Entitat corresponent a l'exercici 2017, en el qual es resumeixen els procediments de control intern de l'Entitat en relació amb la informació financera anual.

El Consell d'Administració és responsable d'adoptar les mesures oportunes per garantir raonablement la implantació, manteniment i supervisió d'un sistema de control intern adequat, com també del desenvolupament de millores de l'esmentat sistema i de la preparació i establiment del contingut de la informació relativa al SCIIF adjunta.

En aquest sentit, cal tenir en compte que, amb independència de la qualitat del disseny i operativitat del sistema de control intern adoptat per l'Entitat, en relació amb la informació financera anual, aquest només pot permetre una seguretat raonable, però no absoluta, en relació amb els objectius que persegueix, degut a les limitacions inherents a tot sistema de control intern.

En el curs del nostre treball d'auditoria dels comptes anuals, i d'acord amb les Normes Tècniques d'Auditoria, la nostra avaluació del control intern de l'Entitat ha tingut com a únic propòsit el fet de permetre'ns establir l'abast, la naturalesa i el moment de realització dels procediments d'auditoria dels comptes anuals de l'Entitat. En conseqüència, la nostra avaluació del control intern, realitzada a l'efecte d'aquesta auditoria de comptes, no ha tingut l'extensió suficient per permetre'ns emetre una opinió específica sobre l'eficàcia d'aquest control intern sobre la informació financera anual regulada.

A l'efecte de l'emissió d'aquest informe, hem aplicat exclusivament els procediments específics descrits tot seguit i indicats a la *Guia d'Actuació sobre l'Informe de l'auditor referit a la Informació relativa al Sistema de Control Intern sobre la Informació Financera de les entitats cotitzades*, publicada per la Comissió Nacional del Mercat de Valors en la seva pàgina web, que estableix el treball a realitzar, l'abast mínim del mateix, així com el contingut d'aquest informe. Com que el treball resultant dels esmentats procediments té, en qualsevol cas, un abast reduït i substancialment menor que el d'una auditoria o una revisió sobre el sistema de control intern sobre la informació financera, no expressem una opinió sobre la seva efectivitat, ni sobre el seu disseny i la seva eficàcia operativa, en relació amb la informació financera anual de l'Entitat corresponent a l'exercici 2017 que es descriu a la Informació relativa al SCIIF adjunta. En conseqüència, si haguéssim aplicat procediments addicionals als determinats per la citada Guia, o haguéssim realitzat una auditoria o una revisió sobre el sistema de control intern en relació amb la informació financera anual regulada, es podrien haver posat de manifest altres fets o aspectes sobre els quals els hauríem informat.

Així mateix, com que aquest treball especial no constitueix una auditoria de comptes ni es troba sotmès a la normativa reguladora de l'activitat d'auditoria de comptes vigent a Espanya, no expressem una opinió d'auditoria en els termes que preveu l'esmentada normativa.

Tot seguit s'esmenten els procediments aplicats:

1. Lectura i comprensió de la informació preparada per l'Entitat en relació amb el SCIIF – informació de desglossament inclosa a l'Informe de Gestió – i avaluació de si l'esmentada informació tracta la totalitat de la informació requerida que seguirà el contingut mínim descrit en l'apartat F, relativa a la descripció del SCIIF, del model de l'IAGC segons s'estableix a la Circular nº7/2015 de la CNMV de data 22 de desembre de 2015.
2. Preguntes al personal encarregat de l'elaboració de la informació detallada en el punt 1 anterior, per tal de: (i) obtenir una comprensió del procés seguit en la seva elaboració; (ii) obtenir informació que permeti avaluar si la terminologia utilitzada s'ajusta a les definicions del marc de referència; (iii) obtenir informació sobre si els procediments de control descrits estan implantats i en funcionament a l'Entitat.
3. Revisió de la documentació explicativa suport de la informació detallada en el punt 1 anterior, i que comprendrà, principalment, aquella directament posada a disposició dels responsables de formular la informació descriptiva del SCIIF. En aquest sentit, l'esmentada documentació inclou informes preparats per la funció d'auditoria interna, alta direcció i altres especialistes interns o externs en les seves funcions de suport a la Comissió d'Auditoria i Control.
4. Comparació de la informació detallada en el punt 1 anterior amb el coneixement del SCIIF de l'Entitat, obtingut com a resultat de l'aplicació dels procediments realitzats en el marc dels treballs de l'auditoria de comptes anuals.
5. Lectura d'actes de reunions del Consell d'Administració, Comissió d'Auditoria i Control i altres comissions de l'Entitat, a l'efecte d'avaluar la consistència entre els assumptes que s'hi emprenen en relació amb el SCIIF i la informació detallada en el punt 1 anterior.
6. Obtenció de la carta de manifestacions relativa al treball realitzat adequadament signada pels responsables de la preparació i formulació de la informació detallada en el punt 1 anterior.

Com a resultat dels procediments aplicats sobre la informació relativa al SCIIF no s'han posat de manifest inconsistències o incidències que puguin afectar a la mateixa.

Aquest informe ha estat preparat exclusivament en el marc dels requeriments establerts per l'article 540 del Text Refós de la Llei de Societats de Capital i per la Circular nº7/2015 de data 22 de desembre de la Comissió Nacional del Mercat de Valors a l'efecte de la descripció del SCIIF als Informes Anuals de Govern Corporatiu.

DELOITTE, S.L.



Francisco Ignacio Ambrós

23 de febrer de 2018

CAIXABANK, SA

ANNEX IAGC 2017

C.2.1. Detalli totes les comissions del Consell d'Administració, els seus membres i la proporció de consellers dominicals i independents que les integren: Expliqui les funcions que té atribuïdes aquesta Comissió, descriu els procediments i les regles d'organització i el funcionament, i resumeixi les actuacions més importants durant l'exercici: *...

COMISSIÓ D'AUDITORIA I CONTROL

Breu descripció

La Comissió d'Auditoria i Control, la seva organització i funcions estan regulades bàsicament en els articles 40 dels Estatuts Socials i 14 del Reglament del Consell d'Administració i en la normativa aplicable.

1) Organització i funcionament

La Comissió d'Auditoria i Control estarà composta exclusivament per Consellers no executius en el nombre que determini el Consell d'Administració, entre un mínim de tres (3) i un màxim de set (7) membres. La majoria dels membres de la Comissió d'Auditoria i Control seran independents i un (1) serà designat tenint en compte els seus coneixements i experiència en matèria de comptabilitat, auditoria o ambdues. En el seu conjunt, els membres de la Comissió d'Auditoria i Control hauran de tenir els coneixements tècnics pertinents en relació amb l'activitat de l'entitat.

La Comissió d'Auditoria i Control es reunirà, d'ordinari, trimestralment, per tal de revisar la informació financera preceptiva que s'hagi de remetre a les autoritats borsàries, així com la informació que el Consell d'Administració ha d'aprovar i incloure dins la seva documentació pública anual.

Sens perjudici de l'anterior, la Comissió d'Auditoria i Control es reunirà amb la freqüència que sigui necessària per al compliment de les seves funcions i serà convocada pel President de la Comissió en qüestió, bé a iniciativa pròpia o bé a requeriment del President del Consell d'Administració o de dos (2) membres de la mateixa Comissió. La convocatòria s'ha de cursar per carta, telegrama, telefax, correu electrònic o qualsevol altre mitjà que permeti tenir constància de la recepció.

La Comissió d'Auditoria i Control designarà del seu si un President. El President serà un Conseller independent. El President haurà de ser substituït cada quatre (4) anys, i podrà ser reelegit un cop transcorregut el termini d'un (1) any des del cessament. Així mateix designarà un Secretari i podrà designar un Vicesecretari, els quals pot ser que no en siguin membres. En cas de no fer aquestes designacions actuarà com a tal el del Consell.

Els membres de l'equip directiu o del personal de la Societat estaran obligats a assistir a les sessions de la Comissió d'Auditoria i Control i a prestar-li la seva col·laboració i accés a la informació de què disposin quan la Comissió així ho sol·liciti. La Comissió podrà igualment requerir l'assistència a les seves sessions dels auditors de comptes de la Societat.

El Secretari s'ocuparà de convocar-la i d'arxivar les actes i la documentació presentada a la Comissió;

Quedarà vàlidament constituïda quan hi concorrin, presents o representats, la majoria dels seus membres. Els acords s'adoptaran per majoria de membres concurrents, presents o representats, i s'aixecarà acta dels acords adoptats en cada sessió, dels quals es donarà compte al ple del Consell, remetent o lliurant una còpia de l'acta a tots els membres del Consell;

A través del seu President, la Comissió donarà compte al Consell de la seva activitat i de la tasca efectuada, en les reunions previstes a l'efecte, o en la immediatament posterior quan el President ho consideri necessari.

Elaborarà un informe anual sobre el seu funcionament destacant les principals incidències sorgides, si n'hi hagués, en relació amb les funcions que li són pròpies, que servirà com a base, entre altres, si escau, de l'avaluació del Consell d'Administració. A més, quan la Comissió ho consideri oportú, inclourà en aquest informe propostes de millora.

2) Responsabilitats

Sens perjudici de qualssevol altres funcions que li puguin ser assignades en cada moment pel Consell d'Administració, la Comissió d'Auditoria i Control ha d'exercir les funcions bàsiques següents:

(i) informar la Junta General d'Accionistes sobre les qüestions que es plantegin en matèries que siguin competència de la Comissió i, en particular, sobre el resultat de l'auditoria, explicant com aquesta ha contribuït a la integritat de la informació financera i la funció que la Comissió ha exercit en aquest procés;

(ii) elevar al Consell d'Administració, per a la seva submissió a la Junta General d'Accionistes, les propostes de selecció, nomenament, reelecció i substitució de l'auditor de comptes, responsabilitzant-se del procés de selecció d'acord amb la normativa aplicable a la Societat, així com les condicions de la seva contractació, l'abast del seu mandat professional i reclamar regularment d'ell informació sobre el pla d'auditoria i la seva execució, a més de preservar la seva independència en l'exercici de les seves funcions;

(iii) supervisar els serveis d'auditoria interna, comprovant-ne l'adequació i la integritat i proposar la selecció, la designació i la substitució dels seus responsables; proposar el pressupost d'aquests serveis i verificar que l'Alta Direcció té en compte les conclusions i recomanacions dels seus informes. Auditoria interna dependrà funcionalment del President de la Comissió d'Auditoria i Control, sens perjudici que hagi de reportar al President del Consell d'Administració per al compliment adequat per part d'aquest de les seves funcions.

(iv) servir de canal de comunicació entre el Consell d'Administració i els auditors, avaluar els resultats de cada auditoria i les respostes de l'equip de gestió a les seves recomanacions i mitjançar en els casos de discrepàncies entre aquells i aquest en relació amb els principis i criteris aplicables en la preparació dels estats financers, així com examinar les circumstàncies que, si escau, hagin motivat la renúncia de l'auditor;

(v) supervisar el procés d'elaboració i presentació de la informació financera preceptiva i presentar recomanacions o propostes al Consell d'Administració dirigides a salvaguardar la seva integritat, i supervisar l'eficàcia dels sistemes de control intern i de gestió de riscos de la Societat; així com discutir amb els auditors de comptes les debilitats significatives del sistema de control intern que, si escau, es detectin en el desenvolupament de l'auditoria, i tot això sense perdre la seva independència. A aquests efectes, i si escau, podrà presentar recomanacions o propostes al Consell d'Administració i el termini corresponent per al seu seguiment;

(vi) establir les oportunes relacions amb l'auditor extern per rebre informació sobre aquelles qüestions que puguin suposar una amenaça per a la seva independència, per al seu examen per la Comissió d'Auditoria i Control, i qualssevol altres relacionades amb el procés de desenvolupament de l'auditoria de comptes i, quan escaigui, l'autorització dels serveis diferents dels prohibits, en els termes establerts en la normativa aplicable en relació amb el règim d'independència, així com aquelles altres comunicacions previstes en la legislació d'auditoria de comptes i en les normes d'auditoria.

En qualsevol cas, la Comissió d'Auditoria i Control haurà de rebre anualment dels auditors externs la declaració de la seva independència davant la Societat o entitats que s'hi vinculin directament o indirectament, així com la informació detallada i individualitzada dels serveis addicionals de qualsevol classe prestats i els corresponents honoraris percebuts d'entitats per l'auditor extern, o per les persones o entitats que s'hi vinculin d'acord amb el que disposa la normativa reguladora de l'activitat d'auditoria de comptes.

Així mateix, la Comissió d'Auditoria i Control emetrà anualment, amb caràcter previ a l'emissió de l'informe d'auditoria de comptes, un informe en què s'expressarà una opinió sobre si la independència de l'auditor de comptes resulta compromesa. Aquest informe haurà de contenir, en qualsevol cas, la valoració motivada de la prestació de tots i cadascun dels serveis addicionals a què fa referència el paràgraf anterior, considerats individualment i en conjunt, diferents de l'auditoria legal i en relació amb el règim d'independència o amb la normativa reguladora de l'activitat d'auditoria;

(vii) supervisar el compliment del contracte d'auditoria, procurant que l'opinió sobre els Comptes Anuals i els continguts principals de l'informe d'auditoria siguin redactats de manera clara i precisa;

(viii) revisar els comptes de la Societat i informar, amb caràcter previ, el Consell d'Administració sobre la informació financera que la Societat hagi de fer pública periòdicament als mercats i als seus òrgans de supervisió, i en general, vigilar el compliment dels requisits legals en aquesta matèria i la correcta aplicació dels principis de comptabilitat generalment acceptats, així com informar de les propostes de modificació de principis i criteris comptables suggerits per la direcció, a fi de garantir la integritat dels sistemes d'informació comptable i financera, incloent-hi el control financer i operatiu, i el compliment al respecte de la legislació aplicable;

(ix) supervisar el compliment de la normativa respecte a les Operacions Vinculades i informar, amb caràcter previ, el Consell d'Administració sobre aquestes operacions. En particular vetllarà perquè es comuniqui al mercat la informació sobre aquestes operacions, en compliment del que estableix la normativa vigent, i informar sobre les transaccions que impliquin o puguin implicar conflictes d'interès i, en general, sobre les matèries establertes en el Capítol IX del Reglament del Consell;

(x) supervisar el compliment del Reglament Intern de Conducta en Matèries Relatives al Mercat de Valors i, en general, de les regles de govern corporatiu;

(xi) informar, amb caràcter previ, el Consell d'Administració sobre la creació o adquisició de participacions en entitats de propòsit especial o domiciliades en països o territoris que tinguin la consideració de paradisos fiscals, així com qualssevol altres transaccions o operacions de naturalesa anàloga que, per la seva complexitat, puguin menyscar la transparència de la Societat o del grup al qual pertany;

(xii) considerar els suggeriments que li faci arribar el President del Consell d'Administració, els membres del Consell, els directius i els accionistes de la Societat i establir i supervisar un mecanisme que permeti als empleats de la Societat, o del grup al qual pertany, de manera confidencial i, si es considera apropiat, anònima, les irregularitats de potencial transcendència, especialment financeres i comptables, que adverteixin en el si de la Societat;

(xiii) rebre informació i, si escau, emetre informe sobre les mesures disciplinàries que es pretenguin imposar a membres de l'Alt Equip Directiu de la Societat;

(xiv) la supervisió del compliment del protocol intern de relacions entre l'accionista majoritari i la Societat i les societats dels seus respectius grups, així com la realització de qualssevol altres actuacions establertes en el protocol mateix per al millor compliment de la funció de supervisió esmentada; i

(xv) qualssevol altres que li siguin atribuïdes en virtut de la Llei, els Estatuts, el Reglament del Consell i altra normativa aplicable a la Societat.

(xvi) Proposar el nomenament dels membres de la Comissió de Nomenaments

3) Actuacions durant l'exercici

Hi ha matèries recurrents que són analitzades per la Comissió, com ara les referides a la supervisió de la informació financera i no financera, la supervisió de l'auditoria interna, el compliment de les regles de govern corporatiu i el compliment de la Política d'Autocartera.

La Comissió ha dedicat una especial atenció a la supervisió del procés d'elaboració i presentació de la informació financera preceptiva i de la informació restant de l'exercici 2017 posada a disposició del mercat. La persona responsable de la informació financera ha comparegut en diverses de les sessions celebrades per la Comissió durant l'exercici 2017, cosa que ha permès a la Comissió conèixer, amb prou antelació, el procés d'elaboració i consolidació de la informació financera intermèdia i dels comptes anuals individuals i consolidats. La Comissió ha conegut i donat la seva conformitat als criteris de valoració i pràctiques comptables aplicats per CaixaBank i ha comprovat, amb l'ajuda de l'auditor extern, la seva adequació a la normativa comptable i als criteris establerts pels reguladors i supervisors competents. Tot això, a fi de garantir la integritat dels sistemes d'informació comptable i financera, incloent-hi el control financer i operatiu, i el compliment al respecte de la legislació aplicable.

La Junta General d'Accionistes celebrada el 6 d'abril de 2017 va designar PricewaterhouseCoopers Auditores, SL com a auditor de comptes de CaixaBank i del seu grup consolidat per als exercicis 2018, 2019 i 2020. El procés de selecció es va desenvolupar durant l'exercici 2016 d'acord amb els criteris establerts en el Reglament (UE) 537/2014, de 16 d'abril, sobre els requisits específics per a l'auditoria legal de les entitats d'interès públic. La Comissió va ser la responsable d'aquest procés de selecció, vetllant en qualsevol moment per la seva transparència, independència i objectivitat. Així mateix, la Comissió ha vetllat durant l'exercici 2017 perquè el canvi d'auditor es faci de manera àgil, fluida i amb el mínim impacte per a CaixaBank.

Així mateix, dins les seves competències ordinàries, la Comissió ha debatut, ha examinat, ha pres acords o emès informes sobre:

- Independència de l'auditor extern i seguiment dels informes per ell emesos;
- Aprovació del Pla d'Auditoria Interna de l'exercici 2017, seguiment del seu grau d'execució i de les seves conclusions principals;
- Informes d'auditoria interna emesos en el Grup i seguiment de les seves recomanacions;
- Seguiment de l'evolució de les principals magnituds del compte del resultat i del balanç de CaixaBank, així com del detall de la situació de liquiditat i solvència del Grup;
- Informació sobre les activitats de seguiment en l'àmbit del Mecanisme Únic de Supervisió; Supervisió de l'eficàcia dels Sistemes de Control Intern, incloent-hi el control intern sobre la Informació Financera (SCIIF);
- Seguiment de l'activitat de Control & Compliance;
- Supervisió del funcionament dels mecanismes de la Societat que permeten que els seus empleats puguin reportar de manera confidencial les irregularitats de potencial transcendència que adverteixin al si de la Societat (Canal de Denúncies);
- Informació sobre les transaccions dutes a terme amb CaixaBank pels consellers o les seves persones vinculades i també les efectuades amb CaixaBank pels seus alts càrrecs o les seves persones vinculades.

LA COMISSIÓ DE NOMENAMENTS I LA COMISSIÓ DE RETRIBUCIONS

Breu descripció

La Comissió de Nomenaments i la Comissió de Retribucions, la seva organització i funcions estan regulats bàsicament en els articles 40 dels Estatuts Socials i 15 del Reglament del Consell d'Administració i en la normativa aplicable.

1) Organització i funcionament

La Comissió de Nomenaments i la Comissió de Retribucions estaran formades cadascuna d'elles exclusivament per Consellers que no exerceixin funcions executives, en el nombre que determini el Consell d'Administració, amb un mínim de tres (3) i un màxim de cinc (5), havent de ser la majoria consellers independents, en el cas de la Comissió de Retribucions i, en el cas de la Comissió de

Nomenaments, els seus membres, nomenats pel Consell d'Administració a proposta de la Comissió d'Auditoria i Control, hauran de ser la majoria consellers independents. El President el nomenarà la mateixa Comissió entre els consellers independents que en formin part.

Tant la Comissió de Nomenaments com la Comissió de Retribucions podran regular el seu propi funcionament, escolliran el seu President i podran designar també un Secretari, i en cas de falta de designació específica d'aquest per la Comissió, actuarà com a tal el Secretari del Consell o, si no, qualsevol dels Vicesecretaris del Consell.

Tant la Comissió de Nomenaments com la de Retribucions:

- (i) Es reuniran sempre que resulti convenient per al bon desenvolupament de les seves funcions i seran convocades pel President de la Comissió, bé a iniciativa pròpia, o bé a requeriment de dos (2) membres de la mateixa Comissió, i hauran de fer-ho sempre que el Consell o el seu President sol·liciti l'emissió d'un informe o l'adopció d'una proposta;
- (ii) La convocatòria s'enviarà per carta, telegrama, telefax, correu electrònic o qualsevol altre mitjà que permeti tenir constància de la recepció;
- (iii) El Secretari de cadascuna de les Comissions s'ocuparà de la convocatòria d'aquesta i de l'arxivament de les actes i documentació presentada a la Comissió.
- (iv) S'aixecarà acta dels acords adoptats en cada sessió, dels quals es donarà compte al ple del Consell i les actes estaran a disposició de tots els membres del Consell a la seva Secretaria, però no seran objecte de remissió o lliurament per raons de discrecionalitat, llevat que el President de la Comissió disposi el contrari;
- (v) Les Comissions quedaran vàlidament constituïdes quan hi concorrin, presents o representats, la majoria dels seus membres i els acords s'adoptaran per majoria de membres concurrents, presents o representats.

Elaboraran un informe anual sobre el seu funcionament destacant les principals incidències sorgides, si n'hi hagués, en relació amb les funcions que li són pròpies, que servirà com a base, entre altres, si escau, de l'avaluació del Consell d'Administració. A més, quan la Comissió en qüestió ho consideri oportú, inclourà en aquest informe propostes de millora.

2) Responsabilitats

Sens perjudici d'altres funcions que li pugui assignar el Consell d'Administració, la Comissió de Nomenaments tindrà les responsabilitats bàsiques següents:

- (i) Avaluar i proposar al Consell d'Administració l'avaluació de les competències, coneixements i experiència necessaris dels membres del Consell d'Administració i del personal clau de la Societat.
- (ii) Elevar al Consell d'Administració les propostes de nomenament de consellers independents per a la seva designació per cooptació o per a la seva submissió a la decisió de la Junta General d'Accionistes, així com les propostes per a la reelecció o separació d'aquests consellers per la Junta General d'Accionistes.
- (iii) Informar de les propostes de nomenament dels consellers restants per a la seva designació per cooptació o per a la seva submissió a la decisió de la Junta General d'Accionistes, i també de les propostes per a la seva reelecció o separació per la Junta General d'Accionistes.
- (iv) Informar del nomenament i, si escau, cessament del Conseller Coordinador, del Secretari i dels Vicesecretaris del Consell per a la seva submissió a l'aprovació del Consell d'Administració.

(v) Avaluar el perfil de les persones més idònies per formar part de les Comissions diferents de la Comissió de Nomenaments, d'acord amb els coneixements, aptituds i experiència d'aquestes i elevar al Consell les corresponents propostes de nomenament dels membres de les Comissions diferents de la mateixa Comissió de Nomenaments.

(vi) Informar de les propostes de nomenament o separació dels alts directius, podent procedir a fer aquestes propostes directament quan es tracti d'alts directius que per les seves funcions, ja siguin de control o bé de suport al Consell o les seves Comissions, consideri la Comissió que ha de prendre aquesta iniciativa. Proposar, si ho considera convenient, condicions bàsiques en els contractes dels alts directius, alienes als aspectes retributius, i informar-ne quan s'hagin establert.

(vii) Examinar i organitzar, amb la coordinació, si escau, del Conseller Coordinat, i en col·laboració amb el President del Consell d'Administració, la successió del President, així com examinar i organitzar, en col·laboració amb el President, la del primer executiu de la Societat i, si escau, formular propostes al Consell d'Administració perquè aquesta successió es produeixi de manera ordenada i planificada.

(viii) Informar el Consell sobre les qüestions de diversitat de gènere, vetllant perquè els procediments de selecció dels seus membres afavoreixin la diversitat d'experiències, coneixements, i facilitin la selecció de conselleres, i establir un objectiu de representació per al sexe menys representat en el Consell d'Administració, així com elaborar les orientacions sobre com s'ha d'assolir aquest objectiu.

(ix) Avaluar periòdicament, i almenys un cop l'any, l'estructura, la mida, la composició i l'actuació del Consell d'Administració i de les seves Comissions, el seu President, Conseller Delegat i Secretari, fent recomanacions a aquest sobre possibles canvis, actuant sota la direcció del Conseller Coordinador, si escau, en relació amb l'avaluació del President. Avaluar la composició del Comitè de Direcció, així com les seves taules de reemplaçament per a la previsió adequada de les transicions.

(x) Avaluar, amb la periodicitat exigida per la normativa, la idoneïtat dels diversos membres del Consell d'Administració i d'aquest en el seu conjunt, i informar el Consell d'Administració en conseqüència.

(xi) Revisar periòdicament la política del Consell d'Administració en matèria de selecció i nomenament dels membres de l'Alta Direcció i formular-li recomanacions.

(xii) Considerar els suggeriments que li faci arribar el President, els membres del Consell, els Directius o els Accionistes de la Societat.

(xiii) Supervisar i controlar el bon funcionament del sistema de govern corporatiu de la Societat, fent, si escau, les propostes que consideri per a la seva millora.

(xiv) Controlar la independència dels Consellers independents.

(xv) Proposar al Consell l'Informe Anual de Govern Corporatiu.

(xvi) Supervisar l'actuació de la Societat en relació amb els temes de responsabilitat social corporativa i elevar al Consell les propostes que consideri oportunes en aquesta matèria.

(xvii) Avaluar l'equilibri de coneixements, capacitat, diversitat i experiència del Consell d'Administració i elaborar una descripció de les funcions i aptituds necessàries per a un nomenament concret, valorant la dedicació de temps prevista per a l'acompliment del càrrec.

Sens perjudici d'altres funcions que li pugui assignar el Consell d'Administració, la Comissió de Retribucions tindrà les responsabilitats bàsiques següents:

(i) Preparar les decisions relatives a les remuneracions i, en particular, informar i proposar al Consell d'Administració la política de retribucions, el sistema i la quantia de les retribucions anuals dels Consellers i Alts Directius, així com la retribució individual dels Consellers executius i Alts Directius i les altres condicions dels seus contractes, especialment de tipus econòmic i sens perjudici de les

competències de la Comissió de Nomenaments pel que fa a les condicions que aquesta hagués proposat i alienes a l'aspecte retributiu.

(ii) Vetllar per l'observança de la política de retribucions de Consellers i Alts Directius, així com informar sobre les condicions bàsiques establertes en els contractes subscrits amb aquests i el seu compliment.

(iii) Informar i preparar la política general de remuneracions de la Societat, i en especial les polítiques que es refereixen a les categories de personal les activitats professionals de les quals incideixin de manera significativa en el perfil de risc de la Societat, i les que tenen per objectiu evitar o gestionar els conflictes d'interès amb els clients de la Societat.

(iv) Analitzar, formular i revisar periòdicament els programes de retribució ponderant la seva adequació i els seus rendiments, i vetllar per la seva observança.

(v) Proposar al Consell l'aprovació dels informes o de les polítiques de remuneracions que aquest hagi de sotmetre a la Junta General d'Accionistes, així com informar el Consell sobre les propostes que tinguin relació amb remuneració que, si escau, aquest hagi de proposar a la Junta General.

(vi) Considerar els suggeriments que li faci arribar el President, els membres del Consell, els Directius o els Accionistes de la Societat.

3) Actuacions durant l'exercici

3.1) Respecte a la Comissió de Nomenaments:

Dins les seves competències ordinàries, la Comissió ha debatut, examinat, pres acords o emès informes sobre matèries de la seva competència referides a l'avaluació d'idoneïtat, nomenaments de membres del Consell, Comissions i Consells Assessors, la verificació del caràcter dels consellers, diversitat de gènere, la Política de selecció de Consellers i la dels membres de l'alta direcció i altres càrrecs clau, el Pla Director d'RSC, la documentació de Govern Corporatiu a presentar referent a l'exercici 2016, segons estableix l'article 15 del Reglament del Consell.

3.2) Respecte a la Comissió de Retribucions:

Hi ha matèries recurrents que són analitzades per la Comissió, com ara les referides a les Retribucions anuals, la Política salarial i els sistemes de remuneració i Govern Corporatiu.

Així mateix, dins les seves competències ordinàries, la Comissió ha debatut, ha examinat, ha pres acords o emès informes sobre: les propostes de valoració dels reptes individuals i col·lectius de l'any 2016 i Esquema de bonus per al 2017, el IARC 2016, incidències per canvis normatius, el Pla d'Incentiu a Llarg Termini 2015-2018 i la Política de Remuneració del Consell, entre altres.

LA COMISSIÓ DE RISCOS

Breu descripció

La Comissió de Riscos, la seva organització i funcions estan regulades bàsicament en els Articles 40 dels Estatuts i 14 del Reglament del Consell d'Administració.

1) Organització i funcionament

La Comissió de Riscos estarà composta exclusivament per Consellers no executius i que tinguin els oportuns coneixements, capacitat i experiència per entendre plenament i controlar l'estratègia de risc i la propensió al risc de l'entitat, en el nombre que determini el Consell d'Administració, amb un mínim de tres (3) i un màxim de sis (6), havent de ser la majoria d'ells Consellers independents.

Es reunirà amb la freqüència que calgui per al compliment de les seves funcions i serà convocada pel President de la Comissió, ja sigui a iniciativa pròpia o bé a requeriment del President del Consell d'Administració o de dos (2) membres de la mateixa Comissió. La convocatòria s'ha de cursar per carta, telegrama, telefax, correu electrònic o qualsevol altre mitjà que permeti tenir constància de la recepció.

El Secretari s'ocuparà de convocar-la i d'arxivar les actes i la documentació presentada a la Comissió.

Quedarà vàlidament constituïda quan hi concorrin, presents o representats, la majoria dels seus membres. Els acords s'adoptaran per majoria de membres concurrents, presents o representats, i s'aixecarà acta dels acords adoptats en cada sessió, dels quals es donarà compte al ple del Consell, remetent o lliurant còpia de l'acta a tots els membres del Consell.

A través del seu President, la Comissió donarà compte al Consell de la seva activitat i de la tasca efectuada, en les reunions previstes a l'efecte, o en la immediatament posterior quan el President ho consideri necessari.

Elaborarà un informe anual sobre el seu funcionament en què es destacaran les principals incidències sorgides, si n'hi ha, en relació amb les funcions que li són pròpies, que servirà com a base, entre altres, si escau, de l'avaluació del Consell d'Administració. A més, quan la Comissió ho consideri oportú, inclourà en aquest informe propostes de millora.

Per a l'adequat exercici de les seves funcions, l'entitat garantirà que la Comissió delegada de Riscos pugui accedir sense dificultats a la informació sobre la situació de risc de l'entitat i, si fos necessari, a l'assessorament extern especialitzat, inclusivament dels auditors externs i organismes reguladors.

La Comissió de Riscos podrà sol·licitar l'assistència a les sessions de les persones que, dins l'organització, tinguin comeses relacionades amb les seves funcions, i disposar dels assessoraments que calguin per formar criteri sobre les qüestions de la seva competència, la qual cosa es farà a través de la Secretaria del Consell.

2) Responsabilitats

Sens perjudici de qualssevol altres comeses que li puguin ser assignades en cada moment pel Consell d'Administració, la Comissió de Riscos exercirà les funcions bàsiques següents:

(i) Assessorar el Consell d'Administració sobre la propensió global al risc, actual i futura, de la Societat i la seva estratègia en aquest àmbit, informant sobre el marc d'apetit al risc, assistint en la vigilància de l'aplicació d'aquesta estratègia, vetllant perquè les actuacions del Grup siguin consistents amb el nivell de tolerància del risc prèviament decidit i efectuant el seguiment del grau d'adequació dels riscos assumits al perfil establert.

(ii) Proposar al Consell la política de riscos del Grup, que haurà d'identificar, en particular:

(a) Els diferents tipus de risc (operatius, tecnològics, financers, legals i reputacionals, entre altres) als quals s'enfronta la Societat, incloent-hi entre els financers o econòmics els passius contingents i d'altres fora del balanç.

(b) Els sistemes d'informació i control intern que s'utilitzaran per controlar i gestionar els riscos esmentats.

(c) La fixació del nivell de risc que la Societat consideri acceptable.

(d) Les mesures previstes per mitigar l'impacte dels riscos identificats, en cas que arribin a materialitzar-se.

(iii) Vigilar que la política de preus dels actius i els passius que s'ofereixen als clients tingui plenament en compte el model empresarial i l'estratègia de risc de la Societat. En cas contrari, la Comissió de Riscos presentarà al Consell d'Administració un pla per esmenar-la.

(iv) Determinar, juntament amb el Consell d'Administració, la naturalesa, la quantitat, el format i la freqüència de la informació sobre riscos que hagi de rebre el Consell d'Administració i fixar la que la Comissió ha de rebre.

(v) Revisar regularment exposicions amb els clients principals, sectors econòmics d'activitat, àrees geogràfiques i tipus de risc.

(vi) Examinar els processos d'informació i control de riscos del Grup, així com els sistemes d'informació i indicadors, que hauran de permetre:

(a) La idoneïtat de l'estructura i funcionalitat de la gestió del risc en tot el Grup.

(b) Conèixer l'exposició del risc en el Grup per valorar si aquesta s'adequa al perfil decidit per la Institució.

(c) Disposar de prou informació per al coneixement necessari de l'exposició al risc per a la presa de decisions.

(d) L'adequat funcionament de les polítiques i procediments que mitiguin els riscos operacionals.

(vii) Valorar el risc de compliment normatiu en el seu àmbit d'actuació i decisió, entès com la gestió del risc de sancions legals o normatives, pèrdua financera, material o reputacional que la societat pugui tenir com a resultat de l'incompliment de lleis, normes, estàndards de regulació i codis de conducta, detectant qualsevol risc d'incompliment i fent-ne el seguiment i l'examen de possibles deficiències amb els principis de deontologia.

(viii) Informar sobre els nous productes i serveis o de canvis significatius en els existents, amb l'objectiu de determinar:

(a) Els riscos als quals s'enfronta la Societat per emetre'ls i comercialitzar-los en els mercats, així com dels canvis significatius en els ja existents.

(b) Els sistemes d'informació i control intern per a la gestió i control d'aquests riscos.

(c) Les mesures correctores per limitar l'impacte dels riscos identificats, en cas que s'arribin a materialitzar.

(d) Els mitjans i els canals adequats per a la seva comercialització amb l'objectiu de minimitzar els riscos reputacionals i de comercialització defectuosa.

(ix) Col·laborar amb la Comissió de Retribucions per a l'establiment de polítiques i pràctiques de remuneració racionals. A aquests efectes, la Comissió de Riscos examinarà, sens perjudici de les funcions de la Comissió de Retribucions, si la política d'incentius prevista en els sistemes de remuneració té en consideració el risc, el capital, la liquiditat i la probabilitat i l'oportunitat dels beneficis.

(x) Assistir el Consell d'Administració, en particular, respecte a (i) l'establiment de canals eficaços d'informació al mateix Consell sobre les polítiques de gestió de riscos de la Societat i tots els riscos importants als quals s'enfronta; (ii) vetllar perquè s'assignin recursos adequats per a la gestió de riscos, i intervenir, en particular, en la valoració dels actius, l'ús de qualificacions creditícies externes i els models interns relatius a aquests riscos, i (iii) aprovar i revisar periòdicament les estratègies i polítiques d'assumpció, gestió, supervisió i reducció dels riscos als quals la Societat estigui o pugui estar exposada, incloent-hi els que presenti la conjuntura macroeconòmica en què opera en relació amb la fase de cicle econòmic.

(xi) Qualsevol altres que se li atribueixin en virtut de la Llei, els Estatuts Socials, aquest Reglament i altra normativa aplicable a la Societat.

3) Actuacions durant l'exercici

Dins les seves competències ordinàries, la Comissió ha debatut, examinat, pres acords o emès informes sobre matèries de la seva competència referides al Mapa d'Apetit al Risc (RAF), al Recovery Plan, a la Política de Riscos del Grup, al Quadre de comandament de riscos, a la Revisió per Tipus de Riscos, al Seguiment de Control Intern i Compliment Normatiu i al Comitè Global de Risc, entre altres.

COMISSIÓ EXECUTIVA

Breu descripció

La Comissió Executiva, la seva organització i funcions estan regulats bàsicament en l'article 39 dels Estatuts Socials i en els articles 12 i 13 del Reglament del Consell d'Administració.

1) Organització i funcionament

Les facultats d'aquesta Comissió seran les que, en cada cas, li delegui el Consell, amb els límits previstos en la Llei, en els Estatuts Socials i en aquest Reglament.

La Comissió Executiva es reunirà totes les vegades que sigui convocada pel seu President o qui l'hagi de substituir a falta d'aquest, com és en els casos de vacant, absència o impossibilitat, i s'entendrà vàlidament constituïda quan concorrin a les seves reunions, presents o representats, la majoria dels seus membres.

La designació de membres de la Comissió Executiva i la delegació permanent de facultats del Consell en aquesta requeriran el vot favorable d'almenys dos terços dels membres del Consell d'Administració.

La Comissió Executiva haurà d'informar el Consell dels principals assumptes tractats i de les decisions que s'hagin pres en les seves sessions.

Seràn el President i el Secretari de la Comissió Executiva els qui al seu torn ho siguin del Consell d'Administració.

Els acords de la Comissió s'adoptaran per majoria dels membres concurrents presents o representats i seran vàlids i vinculants sense necessitat de ratificació posterior pel Ple del Consell d'Administració, sens perjudici del que preveu l'article 4.5 del Reglament del Consell.

2) Responsabilitats

La Comissió Executiva té delegades pel Consell totes les competències i facultats legalment i estatutàriament delegables. A efectes interns, té les limitacions que estableix l'article 4.5 del Reglament del Consell.

3) Actuacions durant l'exercici

Hi ha matèries recurrents que es tracten en la Comissió, com ara:

- Informació sobre la situació econòmica general i les dades més rellevants sobre CaixaBank, entre les quals s'inclouen el seguiment del Pla Estratègic 2015-2018, dels resultats comptables, de l'evolució de l'activitat comercial i financera, de la cotització borsària, de les reaccions d'inversors i analistes a les diferents decisions de la Societat, dels acords adoptats sobre temes de personal, nomenaments i altres variacions produïdes en la plantilla i de les operacions de valors efectuades des de l'última reunió de la Comissió.
- Concessió de crèdits i avals.
- Vendes d'immobles.
- Acords relatius a les societats participades, entre altres: aportacions de capital, modificació d'estatuts socials, repartiment de reserves, modificacions en la composició dels òrgans de

govern, concessió de poders, compravenda d'accions o participacions, dissolució i extinció de societats i delegacions per a l'assistència a juntes.

- Anàlisi d'operacions corporatives d'inversió o desinversió.

Respecte a la resta de matèries tractades per la Comissió durant l'exercici 2017 convé destacar el seguiment de l'OPA sobre BPI, diversos projectes de la Societat i el trasllat del domicili social, entre altres.

E.6 Expliqui els plans de resposta i supervisió per als principals riscos de l'entitat, inclosos els fiscals.

Els principals riscos de l'Entitat són, com ja s'ha comentat anteriorment, els inclosos en el catàleg de riscos corporatiu.

Per a tots s'han establert clarament les responsabilitats de supervisió i, si escau, resposta dins el Marc d'Apetit al Risc.

El **Consell d'Administració** és l'òrgan responsable de definir i supervisar el Perfil de Risc del Grup, actualitzant les mètriques i els llindars del Marc quan ho estimi oportú, però amb una periodicitat mínima anual.

La **Comissió de Riscos** és la responsable d'assistir al Consell en aquesta tasca i de revisar amb més freqüència i profunditat l'evolució de les mètriques de nivell 1, així com el compliment dels plans d'acció per reconduir els riscos subjacents a la zona d'apetit com més aviat millor.

El **Comitè Global del Risc** és el responsable de proposar el disseny, el desenvolupament i monitorar el compliment del Marc, amb una periodicitat mínima mensual. Si s'excedeixen els nivells establerts d'apetit, s'adopten en la gestió les mesures necessàries per reconduir la situació.

Per assegurar el compliment del Marc i una transparència en línia amb les millors pràctiques internacionals, s'ha definit el següent sistema de *reporting* mínim:

- **Presentació mensual** per part de la Direcció Corporativa de Gestió Global de Riscos en el **Comitè Global de Risc**, indicant la tendència passada i futura de les mètriques de primer i segon nivell, segons previsions del Pla Estratègic / projeccions efectuades dins l'exercici ICAAP. En el cas que els nivells de risc de primer nivell siguin superiors al llindar de:
 - **Tolerància:** s'assigna un «semàfor ambre o alerta primerenca» a l'indicador, i el Comitè Global del Risc designa el responsable o Comitè directiu encarregats de preparar un pla d'acció per tornar a la zona «verda», amb indicació del calendari.
 - **Incompliment:** s'assigna un «semàfor vermell», incloent-hi una explicació del motiu de la ineficàcia del pla d'acció anterior (en cas d'existir), així com una proposta d'accions correctives o mitigants per reduir l'exposició, que ha de ser aprovada per la Comissió de Riscos. **El Consell ha de rebre informació amb el contingut i la periodicitat que la Comissió Delegada de Riscos estableixi.**
 - **Recovery Plan:** es desencadenaria el procés de governança del Pla, que preveu un conjunt de mesures per: reduir la possibilitat que l'entitat faci fallida, o entri en un procés de resolució i minimitzar l'impacte en cas de fallida, intentant evitar el rescat des del sector públic (*bail out*)

En aquest cas, hi ha l'obligació d'informar el supervisor dels incompliments severes i dels plans d'acció que es preveuen adoptar.

- **Presentació trimestral** a la **Comissió de Riscos**, sobre la situació, plans d'acció i previsions per a les mètriques de primer nivell.
- **Presentació al Consell d'Administració amb periodicitat semestral**, sobre la situació, plans d'acció i previsions per a cadascuna de les mètriques de primer nivell.

En aquestes sessions, el Consell podria establir la modificació o actualització de les mètriques i dels llindars prèviament assignats.

Així mateix, i en cas que en algun dels riscos se superi el nivell d'incompliment definit i això pugui suposar una amenaça per a la viabilitat del Grup, el Consell podria activar alguna de les accions establertes en el *Recovery Plan*.

Pel que fa al risc fiscal, aquest s'emmarca dins l'Estratègia Fiscal (que recull els seus principis tributaris estratègics) i de la Política de Control i Gestió del Risc Fiscal, aprovades ambdues pels Òrgans de Govern del Grup.

Així mateix, en compliment amb el compromís de CaixaBank en l'àmbit fiscal, l'Entitat manté la seva adhesió al Codi de Bones Pràctiques Tributàries del Fòrum de Grans Empreses complint el contingut d'aquest.

La segona i tercera línia de defensa de CaixaBank es distribueixen, d'acord amb el Marc de Control Intern del Grup, entre:

- **Risk Management Function, RMF:** la funció central de Gestió de Riscos, o RMF, comprèn tota l'organització i el Grup, i constitueix una peça clau per assegurar la implantació efectiva del marc de gestió del risc i de les polítiques de gestió del risc i per proporcionar una visió global de tots els riscos. La funció de gestió del risc assumeix les funcions vinculades a la gestió i actualització del *Risk Assessment*, del Catàleg de riscos i del Marc d'Apetit al Risc.

La funció la duu a terme la Direcció Executiva de Gestió Global del Risc, a la qual reporta funcionalment la Direcció de Departament de Control Intern Financer.

- **Compliment Normatiu:** també dins de la segona línia de defensa és responsable de garantir que el banc opera amb integritat i en consonància amb les legislacions, regulacions i polítiques internes aplicables.
- **Validació de Models de Risc:** es considera part integrant de la segona línia de defensa, malgrat que no forma part de les seves funcions troncales, ja que assumeix les responsabilitats de contrast independent dels models interns, consistent en el contrast independent dels models interns establerts en el Reglament (UE) 575/2013 i la Directiva 2013/36/UE.
- **Auditoria Interna:** la tercera línia de defensa és una funció independent i objectiva d'assegurament i consulta, concebuda per agregar valor i millorar les activitats. Contribueix a la consecució dels objectius estratègics del Grup CaixaBank aportant un enfocament sistemàtic i disciplinat en l'avaluació i millora dels processos de gestió de riscos i controls, i del govern corporatiu.

Risk Management Function

La funció de l'RMF, en l'àmbit d'organització interna de la segona línia de defensa, efectua el seguiment de l'organització interna de la segona línia de defensa, els plans i les activitats generals i l'avaluació de la seva eficàcia. Entre les seves funcions també s'inclouen vetllar pel dimensionament adequat de la segona línia de defensa per garantir la gestió eficaç de les seves responsabilitats, dur a terme el seguiment dels objectius de la segona línia de defensa i les àrees que la componen i dels projectes de millora relatius als processos i sistemes de gestió i seguiment dels riscos i assegurar a la Direcció i als Òrgans de Govern l'existència, el disseny adequat i l'aplicació efectiva de les polítiques i els procediments de control dels riscos en l'organització, avaluant l'entorn de control del Grup CaixaBank. Així mateix, l'RMF ha de

reforçar sempre que sigui necessari els mecanismes de coordinació de les actuacions de les Unitats de Control de Riscos de la 1a, 2a i 3a línia de defensa.

L'RMF té responsabilitat en la identificació, seguiment, anàlisi, mesurament, gestió i *reporting* dels riscos, adquirint una visió holística sobre la totalitat de riscos de l'entitat. A aquests efectes, el departament de Control Intern Financer reporta funcionalment a aquesta tots aquells aspectes considerats rellevants per a l'exercici de la seva funció. Més concretament, Control Intern Financer fa funcions de segona línia de defensa sobre determinats riscos específics que recauen sota la seva responsabilitat, com són, entre altres, el de Fiabilitat de la informació financera o el de Recursos Propis.

Amb caràcter addicional, a les funcions generals esmentades que es desenvolupen / o estan en procés de desenvolupament per als diferents riscos, Control Intern Financer supervisa que les pràctiques i els processos desenvolupats en l'Entitat per elaborar la informació financera garanteixen la seva fiabilitat i conformitat amb la normativa aplicable. A aquest efecte l'entitat compta amb un Sistema de Control Intern sobre la Informació Financera (SCIIF) que es defineix com el conjunt de processos que es duen a terme per proporcionar seguretat raonable respecte a la fiabilitat de la informació financera que l'entitat publica en els mercats.

Compliment Normatiu

L'objectiu principal de la funció de Compliment Normatiu és la supervisió del risc de conducta i compliment des de la seva funció de segona línia de defensa que, des de 2017, també comprèn els riscos legal/regulatori i reputacional. La Subdirecció General de Control i Compliance, on s'integra la Direcció Corporativa de Compliment Normatiu, supervisa el risc de conducta i compliment derivat de possibles deficiències en els procediments i controls implantats per la primera línia de defensa, a través d'activitats de *monitoring*, la revisió de procediments interns en el marc de les activitats de *Compliance Plan* anual o l'anàlisi i seguiment de la reparació de deficiències detectades per informes d'experts externs, informes de les inspeccions dels organismes supervisors, reclamacions de clients, etc. En cas de detecció de deficiències, la Subdirecció General de Control i Compliance insta les àrees de gestió afectades a desenvolupar propostes d'accions de millora sobre les quals es fa un seguiment periòdic.

Així mateix, la Subdirecció General de Control i Compliance fa activitats d'assessorament sobre les matèries de la seva competència i duu a terme accions de formació i comunicació per potenciar la cultura del compliment en l'organització. Una altra activitat que desenvolupa és vetllar per les bones pràctiques en matèria d'integritat i normes de conducta, per a la qual cosa disposa, entre altres mitjans, del Canal confidencial de consultes i denúncies intern per a empleats implantat en l'Entitat. Aquest Canal serveix, a més, per resoldre les denúncies relacionades amb les irregularitats de naturalesa financera i comptable que es puguin produir.

Finalment, cal destacar que la Subdirecció General de Control i Compliance és interlocutor, en matèries de la seva competència, amb els principals organismes supervisors nacionals i internacionals i, si escau, coordina els requeriments que aquests organismes puguin remetre. Sobre totes aquestes activitats, la Subdirecció General de Control & Compliance fa el report periòdic a l'Alta Direcció, a la Comissió d'Auditoria i Control, a la Comissió de Riscos i al Consell d'Administració.

La Subdirecció General de Control i Compliance desenvolupa la seva activitat a través de les direccions següents: la direcció de Riscos Normatius, la direcció de Prevenció del Blanqueig de Capitals i Finançament del Terrorisme, la direcció d'Internacional i Grup, la direcció de Compliment en l'Àrea de Corporate & Institutional Banking - CIB, la direcció de Control & Compliance Analytics i la direcció de Control & Reporting.

Validació interna

A CaixaBank la funció de Validació Interna l'exerceix la unitat de Validació de Models de Risc (VMR), que depèn directament de la Direcció General de Riscos. Es garanteix així la seva independència de les àrees responsables del desenvolupament de models de risc i de polítiques i infraestructures de risc. La

missió de VMR és emetre una opinió tècnica sobre l'adequació dels models interns utilitzats a l'efecte de gestió interna o de caràcter regulatori del Grup CaixaBank.

D'acord amb la missió, l'àmbit d'actuació de VMR engloba els riscos de Crèdit (Pilar I i Provisions), Mercat, Operacional, Capital Econòmic i el model intern parcial de Mortalitat i Longevitat (de VidaCaixa), i revisa els aspectes metodològics, de gestió (usos dels models i eines de gestió, polítiques de risc, nivell de cobertura, controls, governança i implantació dels models en els processos de gestió) i la verificació de l'existència d'un entorn tecnològic amb la qualitat de dades suficient per donar suport a les necessitats dels models.

Les activitats principals de VMR es classifiquen en dos tipus:

- **Cicles de validació:** són el conjunt de revisions periòdiques que permeten mantenir una opinió actualitzada de l'estat dels models
- **Canvis sobre els models interns:** són el conjunt d'activitats necessàries per formar-se una **opinió fonamentada** sobre l'adequació dels canvis presentats per part de les àrees encarregades de models.

Per assolir els seus objectius VMR ha d'actuar sota els principis generals definits en el Marc Global de Validació de Models de Risc. En particular, en el procés de valoració de les revisions són especialment rellevants els principis generals següents:

- **Examen Crític:** s'ha d'avaluar tota la informació rellevant amb relació als models i els seus usos, i s'ha d'emetre una opinió rigorosa, profunda i fonamentada.
- **Transparència:** l'opinió de VMR ha de ser degudament compresa per les àrees revisades.
- **Compliment Normatiu:** VMR ha de complir sempre les normes internes i regulatòries que li siguin aplicables. En particular, ha d'assegurar que els models interns compleixen els requisits mínims regulatoris.

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

Auditoria Interna

Auditoria Interna de CaixaBank desenvolupa una activitat independent i objectiva d'assegurament i consulta, concebuda per agregar valor i millorar les activitats. Contribueix a la consecució dels objectius estratègics del Grup CaixaBank i aporta un enfocament sistemàtic i disciplinat en l'avaluació i millora dels processos de gestió de riscos i controls, i del govern intern.

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

D'acord amb el Model de control de 3 Línies de Defensa implantat a CaixaBank, Auditoria Interna actua com a tercera línia de defensa supervisant les actuacions de la primera i segona línies amb l'objectiu de proporcionar una seguretat raonable a l'Alta Direcció i als Òrgans de Govern sobre:

- L'adequació, eficàcia i implantació de Polítiques, Normes i Procediments.
- L'adequació, eficàcia i eficiència dels sistemes de control intern establerts per a la mitigació dels riscos de les activitats del Grup, i el resultat de l'aplicació d'aquests.
- L'efectivitat dels controls.
- L'adequat mesurament i seguiment d'Indicadors de la 1LoD i 2LoD.
- L'existència i implantació correcta dels Plans d'Acció per a la reparació de les debilitats dels controls.
- La validació, el seguiment i l'avaluació de l'entorn de control que fa la 2LoD.
- L'eficàcia i eficiència dels Sistemes de Control Intern per a la mitigació dels riscos de les activitats del Grup.

- El compliment de la legislació vigent, amb especial atenció als requeriments dels Organismes Supervisors.
- El compliment de les polítiques i normatives internes i l'alineació amb el Marc d'Apetit al Risc i les millors pràctiques i bons usos sectorials, per a un govern intern del Grup adequat.
- La fiabilitat i integritat de la informació financera i operativa, incloent-hi l'efectivitat del Sistema de Control Intern sobre la Informació Financera (SCIIF).

Les funcions d'Auditoria Interna també inclouen:

- Reportar de forma periòdica a l'Alta Direcció i a la Comissió d'Auditoria i Control les conclusions dels treballs fets i les debilitats detectades.
- Aportar valor mitjançant la formulació de recomanacions per resoldre les debilitats detectades en les revisions i el seguiment de la seva adequada implantació per part dels centres responsables.

Per a Més informació vegeu la Nota 3 dels Comptes Anuals Consolidats del Grup CaixaBank corresponents a l'exercici 2017.

H. Altres informacions d'interès

3. La Societat també pot indicar si s'ha adherit voluntàriament a altres codis de principis ètics o de bones pràctiques, internacionals, sectorials o d'un altre àmbit. Si escau, s'ha d'identificar el codi en qüestió i la data d'adhesió.

CaixaBank participa en nombroses aliances i iniciatives, tant internacionals com nacionals, que tenen com a objectiu l'avenç conjunt en temes de responsabilitat corporativa i l'intercanvi de bones pràctiques en la matèria.

Pacte Mundial de Nacions Unides

CaixaBank ocupa des de 2012 la Presidència de la Xarxa Espanyola del Pacte Mundial de les Nacions Unides i amb això impulsa l'avenç i la difusió dels seus deu principis, basats en drets humans, laborals, mediambientals i de lluita contra la corrupció.

Principis d'Equador

Signants dels Principis d'Equador des de l'any 2007. Representa el compromís de considerar i gestionar els riscos socials i mediambientals en l'avaluació i finançament de projectes d'inversió superiors a 10 milions de dòlars, així com de préstecs corporatius lligats a projectes amb un import global superior a 100 milions de dòlars.

CDP

CaixaBank és signant des del 2012 de CDP, organització independent i sense ànim de lucre que treballa per la reducció de les emissions de gas hivernacle i per un ús sostenible de l'aigua. D'acord amb aquesta adhesió, i com a mostra del seu compromís amb l'entorn, CaixaBank es compromet a mesurar, fer pública, gestionar i compartir la seva informació ambiental.

Women's Empowerment Principles

L'any 2013, CaixaBank s'adhereix a la iniciativa de l'ONU Dones i el Pacte Mundial de les Nacions Unides: *Women's Empowerment Principles*. Amb aquesta signatura assumeix el compromís públic d'alinejar les seves polítiques per fer avançar la igualtat entre els gèneres.

Global Reporting Initiative

CaixaBank elabora un Informe Corporatiu Integrat en què s'inclouen els indicadors sobre actuació en matèria social, ambiental i de govern corporatiu del GRI.

Principis d'Inversió Responsable de Nacions Unides – UNPRI

VidaCaixa, companyia dedicada a la comercialització d'assegurances de vida i a la gestió de plans de pensions, i CaixaBank Asset Management, la gestora de fons d'inversió del banc, ambdues integrades en CaixaBank, estan adherides des del 2009 i 2016, respectivament, a aquests principis que tenen en compte criteris socials, mediambientals i de bon govern en les seves decisions d'inversió.

Directrius de l'OCDE per a empreses internacionals

CaixaBank segueix aquestes guies, que promouen una conducta empresarial sostenible i responsable.

Codi de Bones Pràctiques per a la reestructuració viable dels deutes amb garantia hipotecària sobre la residència habitual

El 15 de març de 2012, CaixaBank es va adherir al Codi de Bones Pràctiques per a la reestructuració viable dels deutes amb garantia hipotecària sobre l'habitatge habitual aprovat pel Govern espanyol. Aquesta adhesió respon al fet que el Codi atén un dels seus objectius fundacionals: la seva tradicional lluita contra l'exclusió social i financera.

Pla Nacional d'Educació

Des del 2010 CaixaBank està adherida al Pla Nacional d'Educació Financera promogut pel Banc d'Espanya i la Comissió Nacional del Mercat de Valors (CNMV), que té com a objectiu millorar el coneixement financer de la població.

Iniciativa RSE-PIME

Col·labora amb l'ICO i la Xarxa Espanyola del Pacte Mundial en la difusió de la responsabilitat corporativa entre les pimes espanyoles.

Xàrter de la diversitat

Codi que signen amb caràcter voluntari les empreses i institucions per fomentar el seu compromís cap als principis fonamentals d'igualtat, el comportament respectuós al dret d'inclusió de totes les persones en l'entorn laboral i social, el reconeixement dels beneficis que brinda la diversitat cultural, demogràfica i social en les organitzacions, la implementació de polítiques concretes per afavorir un entorn laboral lliure de prejudicis en matèria de treball, formació i promoció i el foment de programes de no discriminació cap a grups desfavorits. CaixaBank s'hi va adherir l'any 2012.

Més dones, millors empreses

Signant, amb el Ministeri de Sanitat, Serveis Socials i Igualtat, d'aquesta iniciativa pionera i un dels compromisos més importants i de més rellevància entre el Govern d'Espanya i el sector empresarial per avançar cap a una participació més equilibrada de dones i homes en els llocs de treball d'alta responsabilitat de les empreses. Adherits des del 2014.

Observatori Generació i Talent

Entitat sociocol·laboradora de l'Observatori Generació i Talent, òrgan per a la investigació, anàlisi i formació en matèria de diversitat generacional i el seu impacte en la realitat socioeconòmica laboral en les organitzacions. Adherits des del 2016.

Principis dels Bons Verds

CaixaBank és signant des de 2015 d'aquests principis. Es tracta d'unes guies d'aplicació voluntària per als participants en l'emissió de bons (asseguradores, emissors i inversors) que categoritzen els diferents tipus de bons verds.

Programa d'acords voluntaris per a la reducció de les emissions de gasos amb efecte d'hivernacle (GEH)

El 2015, a través d'aquest programa, impulsat per l'Oficina Catalana del Canvi Climàtic, CaixaBank s'ha compromès voluntàriament a fer el seguiment de les seves emissions i a establir mesures que contribueixin a la seva reducció, més enllà del que obliga la normativa.

Grup Espanyol per al Creixement Verd

Des de 2016 CaixaBank és una de les companyies fundadores d'aquesta associació empresarial que intenta contribuir a l'impuls d'una economia baixa en carboni compatible amb el creixement econòmic i la generació de llocs de treball.

RE100

Des de 2016, CaixaBank forma part d'aquesta iniciativa global i col·laborativa d'empreses compromeses per una energia 100% renovable i s'ha marcat l'objectiu públic que, l'any 2018, el 100% de l'energia elèctrica contractada provingui de fonts d'energia renovable.

Codi de Bones Pràctiques Tributàries

Des de 2015, CaixaBank compleix i està adherida al Codi de Bones Pràctiques Tributàries, elaborat en el marc del Fòrum de Grans Empreses en col·laboració amb l'Agència Tributària.

Per a més informació, es pot accedir a l'apartat de «Responsabilitat Corporativa» situat dins la Secció d'«Informació Corporativa» del web corporatiu de CaixaBank, o directament a l'enllaç següent:

http://www.caixabank.com/responsabilidadcorporativa/modelofinanzasresponsables/iniciativasyalianzas_es.html

INFORME D'AUDITOR REFERIT A LA "INFORMACIÓ RELATIVA AL SISTEMA DE CONTROL INTERN SOBRE LA INFORMACIÓ FINANCERA (SCIIF)" DE CAIXABANK, S.A. CORRESPONENT A L' EXERCICI 2017

Als Administradors de CaixaBank, S.A.:

D'acord amb la sol·licitud del Consell d'Administració de CaixaBank, S.A. (d'ara endavant, l'Entitat), i amb la nostra carta proposta de data 13 de novembre de 2017, hem aplicat determinats procediments sobre la "Informació relativa al SCIIF" adjunta a l'Apartat "Sistemes Interns de Control y Gestió de Riscos en relació amb el Procés d'Emissió de la Informació Financera (SCIIF)" de l'Informe Anual de Govern Corporatiu de l'Entitat corresponent a l'exercici 2017, en el qual es resumeixen els procediments de control intern de l'Entitat en relació amb la informació financera anual.

El Consell d'Administració és responsable d'adoptar les mesures oportunes per garantir raonablement la implantació, manteniment i supervisió d'un sistema de control intern adequat, com també del desenvolupament de millores de l'esmentat sistema i de la preparació i establiment del contingut de la informació relativa al SCIIF adjunta.

En aquest sentit, cal tenir en compte que, amb independència de la qualitat del disseny i operativitat del sistema de control intern adoptat per l'Entitat, en relació amb la informació financera anual, aquest només pot permetre una seguretat raonable, però no absoluta, en relació amb els objectius que persegueix, degut a les limitacions inherents a tot sistema de control intern.

En el curs del nostre treball d'auditoria dels comptes anuals, i d'acord amb les Normes Tècniques d'Auditoria, la nostra avaluació del control intern de l'Entitat ha tingut com a únic propòsit el fet de permetre'ns establir l'abast, la naturalesa i el moment de realització dels procediments d'auditoria dels comptes anuals de l'Entitat. En conseqüència, la nostra avaluació del control intern, realitzada a l'efecte d'aquesta auditoria de comptes, no ha tingut l'extensió suficient per permetre'ns emetre una opinió específica sobre l'eficàcia d'aquest control intern sobre la informació financera anual regulada.

A l'efecte de l'emissió d'aquest informe, hem aplicat exclusivament els procediments específics descrits tot seguit i indicats a la *Guia d'Actuació sobre l'Informe de l'auditor referit a la Informació relativa al Sistema de Control Intern sobre la Informació Financera de les entitats cotitzades*, publicada per la Comissió Nacional del Mercat de Valors en la seva pàgina web, que estableix el treball a realitzar, l'abast mínim del mateix, així com el contingut d'aquest informe. Com que el treball resultant dels esmentats procediments té, en qualsevol cas, un abast reduït i substancialment menor que el d'una auditoria o una revisió sobre el sistema de control intern sobre la informació financera, no expressem una opinió sobre la seva efectivitat, ni sobre el seu disseny i la seva eficàcia operativa, en relació amb la informació financera anual de l'Entitat corresponent a l'exercici 2017 que es descriu a la Informació relativa al SCIIF adjunta. En conseqüència, si haguéssim aplicat procediments addicionals als determinats per la citada Guia, o haguéssim realitzat una auditoria o una revisió sobre el sistema de control intern en relació amb la informació financera anual regulada, es podrien haver posat de manifest altres fets o aspectes sobre els quals els hauríem informat.

Així mateix, com que aquest treball especial no constitueix una auditoria de comptes ni es troba sotmès a la normativa reguladora de l'activitat d'auditoria de comptes vigent a Espanya, no expressem una opinió d'auditoria en els termes que preveu l'esmentada normativa.

Tot seguit s'esmenten els procediments aplicats:

1. Lectura i comprensió de la informació preparada per l'Entitat en relació amb el SCIIF – informació de desglossament inclosa a l'Informe de Gestió – i avaluació de si l'esmentada informació tracta la totalitat de la informació requerida que seguirà el contingut mínim descrit en l'apartat F, relativa a la descripció del SCIIF, del model de l'IAGC segons s'estableix a la Circular nº7/2015 de la CNMV de data 22 de desembre de 2015.
2. Preguntes al personal encarregat de l'elaboració de la informació detallada en el punt 1 anterior, per tal de: (i) obtenir una comprensió del procés seguit en la seva elaboració; (ii) obtenir informació que permeti avaluar si la terminologia utilitzada s'ajusta a les definicions del marc de referència; (iii) obtenir informació sobre si els procediments de control descrits estan implantats i en funcionament a l'Entitat.
3. Revisió de la documentació explicativa suport de la informació detallada en el punt 1 anterior, i que comprendrà, principalment, aquella directament posada a disposició dels responsables de formular la informació descriptiva del SCIIF. En aquest sentit, l'esmentada documentació inclou informes preparats per la funció d'auditoria interna, alta direcció i altres especialistes interns o externs en les seves funcions de suport a la Comissió d'Auditoria i Control.
4. Comparació de la informació detallada en el punt 1 anterior amb el coneixement del SCIIF de l'Entitat, obtingut com a resultat de l'aplicació dels procediments realitzats en el marc dels treballs de l'auditoria de comptes anuals.
5. Lectura d'actes de reunions del Consell d'Administració, Comissió d'Auditoria i Control i altres comissions de l'Entitat, a l'efecte d'avaluar la consistència entre els assumptes que s'hi emprenen en relació amb el SCIIF i la informació detallada en el punt 1 anterior.
6. Obtenció de la carta de manifestacions relativa al treball realitzat adequadament signada pels responsables de la preparació i formulació de la informació detallada en el punt 1 anterior.

Com a resultat dels procediments aplicats sobre la informació relativa al SCIIF no s'han posat de manifest inconsistències o incidències que puguin afectar a la mateixa.

Aquest informe ha estat preparat exclusivament en el marc dels requeriments establerts per l'article 540 del Text Refós de la Llei de Societats de Capital i per la Circular nº7/2015 de data 22 de desembre de la Comissió Nacional del Mercat de Valors a l'efecte de la descripció del SCIIF als Informes Anuals de Govern Corporatiu.

DELOITTE, S.L.



Francisco Ignacio Ambrós

23 de febrer de 2018



CLASE 8.^a

8.03.18



ON0548664

**DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD SOBRE EL CONTENIDO DEL INFORME FINANCIERO ANUAL
INDIVIDUAL DE CAIXABANK, S.A. CORRESPONDIENTE AL EJERCICIO 2017**

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 2017, formulados por el Consejo de Administración en su reunión del día 22 de febrero de 2018, constan en el reverso de 441 hojas de papel timbrado de clase 8.^a del nº ON2547076 al nº ON2547500 ambas inclusive y del nº ON2547972 al nº ON2547987 ambas inclusive y en el anverso y reverso de la hoja de papel timbrado de clase 8.^a nº ON0548664 que contiene las firmas de los miembros del Consejo que los suscriben.

Valencia, 22 de febrero de 2018

Don Jordi Gual Solé
Presidente

Don Gonzalo Gortázar Rotaeché
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

Don Alejandro García-Bragado Dalmau
Consejero

Fundación Bancaria Canaria Caja General
de Ahorros de Canarias – Fundación
CajaCanarias
Representada por:
Doña Natalia Aznárez Gómez
Consejera

Don Ignacio Garralda Ruíz de Velasco
Consejero

Don Javier Ibarz Alegría
Consejero

Don Alain Minc
Consejero

*No firma por no haber asistido presencialmente, sino
mediante videoconferencia. El Secretario,*

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 a la reunión y haber
delegado el voto. 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