



Informe de Gestió Consolidat del Grup CaixaBank **2018**

Traducció del informe de gestió preparat i emès originalment en castellà. La versió catalana és una traducció de l'original en castellà feta amb finalitat merament informativa. En el cas de discrepància, preval la versió original en castellà.





CaixaBank el 2018

Líder ibèric en banca retail

15,7
milions de clients

358.482
MM€ de recursos de clients

386.622
MM€ d'actius totals

224.693
MM€ de crèdits a la clientela

Quotes a Espanya*

29,3%
quota de penetració de particulars a Espanya

26,3%
quota de penetració de particulars com a 1a entitat a Espanya

15,9%
quota crèdits (altres sectors residents)

15,0%
quota dipòsits (altres sectors residents)

17,0%
quota fons d'inversió

27,3%
quota assegurances d'estalvi

24,1%
quota plans de pensions

16,5%
quota crèdit al consum

(*) Quotes de penetració: última informació disponible, font FRS Inmark. Resta de quotes: dades d'elaboració pròpia, fonts Banc d'Espanya, Seguretat Social, INVERCO, ICEA, Sistemes de targetes i mitjans de pagament. Quota de crèdit i dipòsits corresponents al sector privat resident.

Fortalesa financera

Solidesa en capital



11,5%
CET1 fully loaded



15,3%
capital total fully loaded

Liquiditat folgada



79.530 MM€
d'actius líquids totals



196% liquidity coverage ratio (LCR), mitjana 12

Qualitat creditícia reforçada

-1,3pp
vs. 2017



4,7%
ràtio de morositat

+4pp
vs. 2017

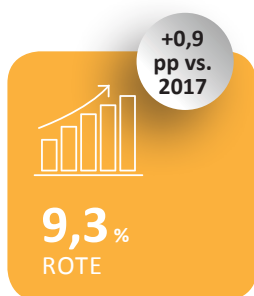
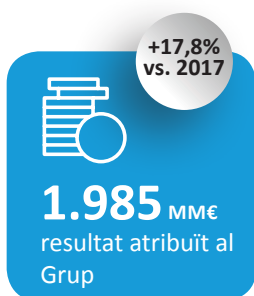


54%
ràtio de cobertura de la morositat



-5.138 MM€
Adjudicats nets disponibles per a la venda

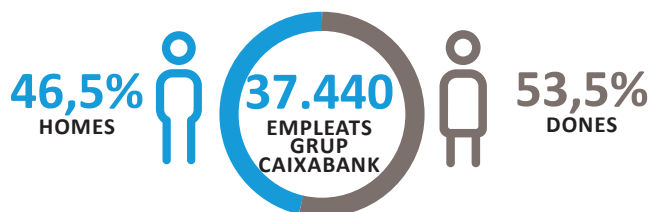
Capacitat de generació d'ingressos i millora de la rendibilitat



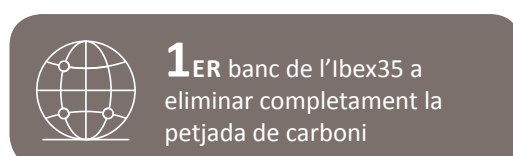
A l'avantguarda de la digitalització



Amb un equip divers



Banca socialment responsable



Excel·lència

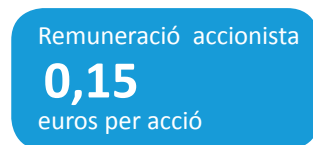
CaixaBank escollida com a **Millor Entitat del Món** en banca de particulars per Global Finance



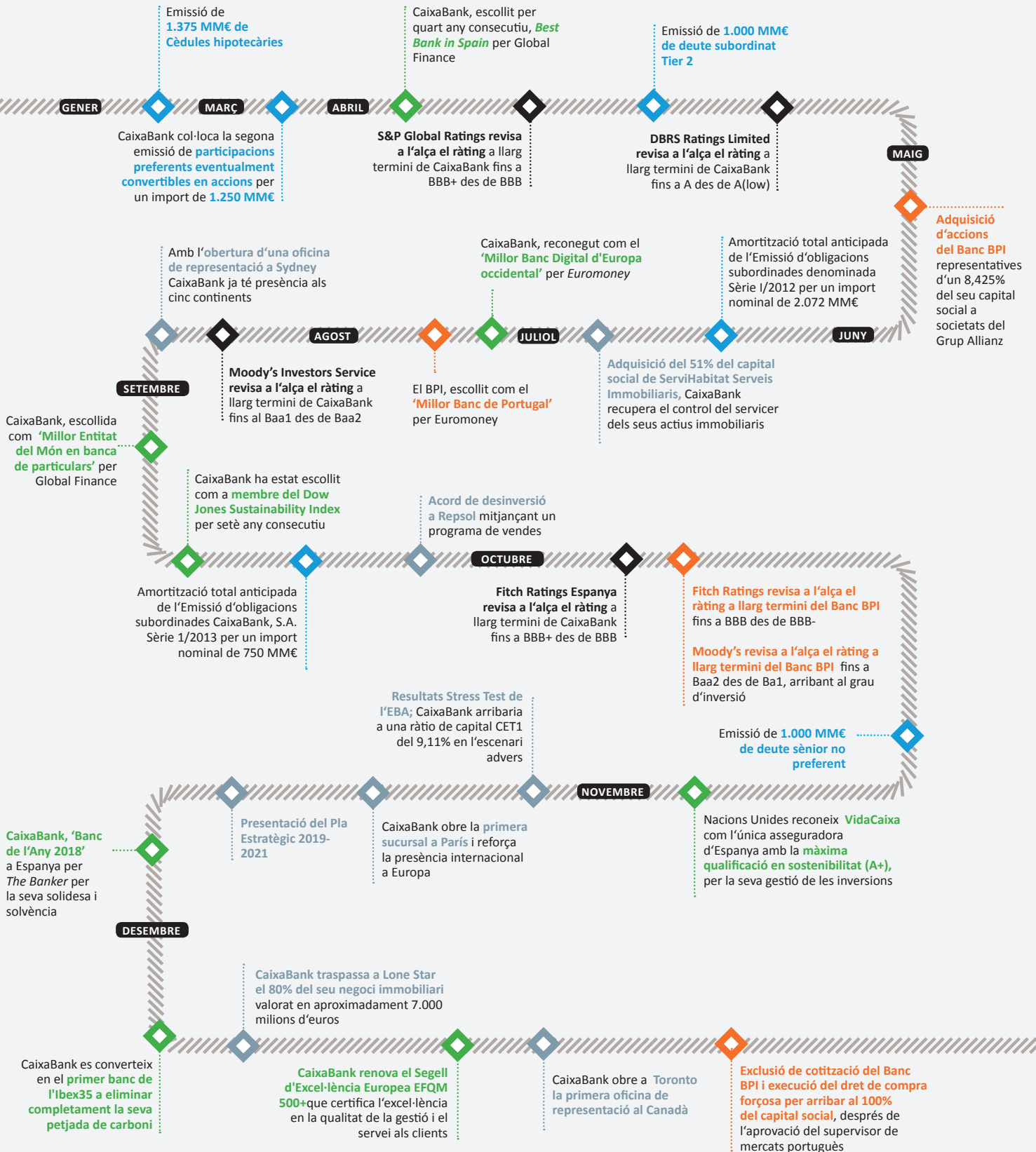
Segell d'Excel·lència Europea
EFQM 500+



Un valor reconegut



Fites i fets rellevants el 2018



I el 2019...

CaixaBank col·loca 1.000 MM€ en deute sènior no preferent

CaixaBank ha estat inclosa a l'índex d'Igualtat de Gènere de Bloomberg pel seu compromís amb la promoció de les dones

CaixaBank presenta als sindicats un pla de reestructuració per reforçar l'eficiència i la posició competitiva al mercat

CaixaBank s'uneix als Principis de Banca Responsable de les Nacions Unides



Carta del President	6
Carta del Conseller Delegat	7

ESTAT D'INFORMACIÓ NO FINANCERA

LA NOSTRA IDENTITAT	9
Comportament responsable i ètic: polítiques, codis i normes internes	12
Contribució a la Societat	19
Estructura accionarial	20
Govern Corporatiu	22
ENTORN I ESTRATÈGIA	29
Context econòmic, competitiu i social i regulatori	30
Pla Estratègic 2019-2021	34
MODEL DE NEGOCI	36
GESTIÓ DEL RISC	46
EXPERIÈNCIA DE CLIENT	52
Model <i>Customer Centric</i>	53
Estratègia omnicanal	55
Servei d'Atenció al Client	59
INNOVACIÓ	60
Ecosistema d'innovació	62
Infraestructura IT	65
GESTIÓ DE PERSONES	68
Principis de gestió	70
Entorn laboral	78
SOSTENIBILITAT	80
Sostenibilitat ambiental	81
Responsabilitat amb la societat	86
INDICADORS LLEI 11/2018, de 28 de desembre	90

ESTAT D'INFORMACIÓ FINANCERA

RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA	102
Segmentació de negocis	104
Resultats	105
Evolució de l'activitat	110
Liquiditat i estructura de finançament	112
Gestió del capital	113

ALTRA INFORMACIÓ

Adquisició i alienació d'accions pròpies	116
Fets posteriors	116
Marc de preparació de l'informe de gestió consolidat	117
Glossari – Definició Mesures Alternatives de Rendiment (MAR)	118

ANNEX: ESTUDI DE MATERIALITAT I CONTINGUTS GRI

Informe Anual de Govern Corporatiu corresponent a l'exercici 2018

Carta del President



«Aspirem a mantenir-nos com a grup financer líder i innovador, que ofereixi el millor servei al client i que sigui referent en banca socialment responsable»

Jordi Gual Solé
President

El 2018 hem completat amb èxit el pla estratègic que vam llançar fa quatre anys i hem iniciat una nova etapa amb la presentació d'un nou pla per a l'horitzó 2019-2021. Per davant tenim un futur ple de reptes i oportunitats, que afrontem amb la satisfacció de la feina ben feta i amb la confiança que atorga el fet d'estar preparats com a entitat per seguir creant valor de forma sostenible, tant per als clients com per als accionistes, els empleats i el conjunt de la societat.

Durant el pla que finalitza, hem estat capaços de reforçar el nostre lideratge comercial any rere any. A Espanya, el 26,3% de les persones confien en CaixaBank com la seva entitat principal. Aquest lideratge, que s'estén també a l'àmbit digital, amb un 32% de penetració, és possible gràcies al nostre model de banca detallista de proximitat, que combina una àmplia gamma de productes i serveis innovadors amb la millor atenció omnicanal.

A més de l'excel·lent resultat comercial, l'entitat ha tancat l'exercici 2018 complint tots els objectius financers del pla estratègic. Així, la rendibilitat s'ha incrementat fins a assolir xifres superiors al 9% i cobrir el cost del capital; s'ha millorat la qualitat del balanç; s'ha reduït el pes dels actius no estratègics, i s'ha mantingut una posició sòlida en capital, amb una ràtio de solvència superior a l'11%. Durant l'últim any, també s'ha completat l'adquisició de BPI: un pas que culmina una relació iniciada fa més de dues dècades i que constitueix una oportunitat única per reforçar la nostra presència a Portugal de la mà d'una entitat excel·lent.

El que hem esmentat anteriorment ho hem aconseguit sent fidels a un model de fer banca amb més de 110 anys d'història, basat en uns sòlids valors corporatius de qualitat, confiança i compromís social. Apostem fermament per

l'excel·lència en l'atenció al client, mantenint al seu torn un gran compromís amb la millora de les comunitats de què formem part. Com reflecteix la missió de CaixaBank, el nostre propòsit no és altre que el de contribuir al benestar financer dels nostres clients i al progrés de tota la societat.

Una mostra del nostre compromís amb la societat és la col·laboració amb la tasca social del nostre principal accionista, la Fundació Bancària "la Caixa", el pressupost de la qual, de més de 500 milions d'euros, es nodreix en part dels nostres dividends. Però també a CaixaBank desenvolupem iniciatives pròpies destinades a impulsar l'educació i la inclusió financera, promoure programes d'ajuda a l'habitatge, afavorir la sostenibilitat mediambiental o facilitar el voluntariat, amb més de 14.500 empleats de CaixaBank que col·laboren en activitats socials a tot el territori.

Amb el nou pla estratègic, aspirem a mantenir-nos com a grup financer líder i innovador, que ofereixi el millor servei al client i que sigui referent en banca socialment responsable. Per aconseguir-ho, promovem els estàndards més exigents en la gestió ètica i responsable del negoci, en el control i compliment normatiu, en el govern corporatiu i en la política mediambiental. En aquesta línia, mantenim el nostre ferm compromís amb el Pacte Mundial de les Nacions Unides i, recentment, ens hem adherit als Principis de Banca Responsable d'aquesta mateixa organització.

Gràcies a l'experiència i a la demostrada capacitat d'adaptació de CaixaBank, mirem cap al futur amb la confiança que sabrem fer front als nous desafiaments. En aquest nou entorn, seguirem apostant per un model diferencial de banca, caracteritzat per la proximitat, la qualitat del servei, el compromís social i la innovació, amb l'objectiu d'afermar les relacions de llarg termini amb els nostres clients i amb la societat.

Agraïxo a tots els nostres accionistes, clients i empleats la confiança dipositada un any més en CaixaBank, cosa que ens impulsa a seguir aportant valor i valors, contribuint al benestar i al desenvolupament de la societat amb la nostra forma distintiva de fer banca.

Carta del Conseller Delegat

El 2018 CaixaBank ha continuat la seva trajectòria de creixement afermant la seva posició de lideratge en banca detallista. Hem tancat l'any amb uns resultats de negoci molt satisfactoris, una forta reducció d'actius problemàtics i complint amb escriure els objectius establerts en el Pla Estratègic 2015-2018.

Gràcies a una excel·lent tasca comercial, en un entorn altament competitiu, hem continuat enfortint les nostres quotes de mercat en els productes fonamentals de relació amb el client, en què ja partíem de posicions molt destacades. En el mercat espanyol hem assolit quotes del 21,8% en productes d'estalvi a mitjà i llarg termini, del 27,3% en assegurances d'estalvi, del 21,6% en assegurances vida risc, del 24,1% en plans de pensions i del 15,9% en crèdit.

El nostre model de negoci continua evolucionant cap a la màxima aportació de valor al client. L'elevada especialització per segments, la proximitat de la nostra xarxa i l'important desenvolupament de la funció d'assessorament personalitzat dels nostres gestors són elements fonamentals per avançar. Addicionalment, la tecnologia i la digitalització tenen un paper cada vegada més destacat a l'hora de proporcionar un servei de la màxima qualitat. Estem invertint fortament en canals i productes digitals i innovadors, tant amb capacitats pròpies com mitjançant aliances, per continuar a prop dels nostres

clients i anticipar-nos als seus nous hàbits i a les seves noves necessitats. Aquesta inversió en digitalització ens permet mantenir la posició de lideratge i gaudir un any més de l'índex més elevat de penetració en clients digitals a Espanya.

L'excel·lent activitat comercial de l'any s'ha traduït en una millora dels ingressos bàsics del negoci bancari (+4,2%). Aquest increment d'ingressos, juntament amb la major aportació de BPI i una necessitat de dotacions inferior, situen el resultat net atribuït al Grup en 1.985 M€, un 17,8% superior al del 2017. Com no podia ser d'una altra manera, continuem donant màxima prioritat a la fortlesa financera: tanquem l'any amb nivells de liquiditat excepcionals per sobre dels 79.500 M€, havent fet emissions per valor de més de 5.600 M€ i mantenint unes ràtios de solvència elevades. Durant aquest exercici, les quatre agències de *rating* més importants han millorat la qualificació de CaixaBank.

Dues operacions han destacat l'any 2018: hem culminat l'adquisició del 100% del banc portuguès BPI i la seva plena integració en el grup, i també hem reduït el risc de manera decisiva amb l'operació de venda del 80% de la cartera d'actius adjudicats i del negoci immobiliari.

Així doncs, tanquem un any i un període amb grans avenços, amb la possibilitat de mirar al futur concentrats en el nostre negoci *core* i amb confiança per poder assolir els reptes del tot just estrenat Pla Estratègic 2019-2021: impulsar la transformació digital al servei dels nostres clients i dels nostres empleats, mantenir una rendibilitat sostenible i continuar sent un referent en banca responsable.



«CaixaBank inicia el Pla Estratègic 2019-21 en una posició de fortlesa i fidel al seu model diferencial de banca responsable»

Gonzalo Gortázar Rotaache
Conseller Delegat



Estat d'informació no financera



La nostra
identitat

La nostra identitat

CaixaBank (d'ara endavant, «CaixaBank», el «Grup CaixaBank» o l'«Entitat») és un grup financer amb un model de banca universal socialment responsable amb visió a llarg termini, basat en la qualitat, la proximitat i l'especialització, que ofereix una proposta de valor de productes i serveis adaptada per a cada segment, que assumeix la innovació com un repte estratègic i un tret diferencial de la seva cultura, i el posicionament líder en banca detallista a Espanya i Portugal del qual li permet tenir un rol clau en la contribució al creixement econòmic sostenible.

CaixaBank, S.A. és l'entitat matriu d'un grup de serveis financers l'acció del qual està admesa a negociació a les borses de Barcelona, Madrid, València i Bilbao i al mercat continu, i forma part de l'IBEX 35 des de 2008, així com de l'Euro Stoxx Bank Price EUR, l'MSCI Europe i l'MSCI Pan-Euro.

La nostra Missió

«Contribuir al benestar financer dels nostres clients i al progrés de tota la societat»

CaixaBank posa a disposició dels seus clients les millors eines i l'assessorament expert per prendre decisions i desenvolupar hàbits que són font de **benestar financer** i que permeten, per exemple, planificar adequadament per fer front a despeses recurrents, cobrir-se davant imprevistos, mantenir el poder adquisitiu durant la jubilació o fer realitat il·lusions i projectes. Ho fem amb:

- assessorament especialitzat,
- eines de simulació i de seguiment de les finances personals,
- mitjans de pagament còmodes i segurs,
- un ventall complet de productes d'estalvi, previsió i assegurances,
- crèdit concedit de manera responsable,
- i, cuidant la seguretat de la informació personal dels nostres clients.

A més de contribuir al benestar financer dels nostres clients, el nostre propòsit és **donar suport al progrés de tota la societat**. Som una entitat detallista arrelada allà on treballem i, per això, ens sentim participants del progrés de les comunitats on desenvolupem el nostre negoci. Contribuïm al progrés de la societat:

- canalitzant de forma eficaç i prudent l'estalvi i el finançament i garantint un sistema de pagaments eficient i segur,
- mitjançant la inclusió i l'educació financera; la sostenibilitat mediambiental; el suport a la diversitat; amb els programes d'ajudes a l'habitatge; o promovent el voluntariat corporatiu,
- i, per descomptat, a través de la nostra col·laboració amb l'Obra Social de la Fundació Bancària "la Caixa", el pressupost de la qual s'alimenta en part dels dividendes que Criteriacaixa cobra per la seva participació en CaixaBank. Una part significativa d'aquest pressupost es canalitza a necessitats locals identificats des de la xarxa d'oficines de CaixaBank a Espanya i de BPI a Portugal.



LA NOSTRA MISSIÓ

Contribuir al **benestar financer** dels nostres clients i al **progrés de tota la societat**

ELS NOSTRES VALORS



Qualitat



Compromís social



Confiança

LA NOSTRA CULTURA



Les persones, primer



L'agilitat, la nostra actitud



La col·laboració, la nostra força

LA NOSTRA VISIÓ ESTRATÈGICA

Grup financer **líder i innovador**, amb el millor **servei al client** i referent en **banca socialment responsable**



CLIENTS

- Ser referent
- Relació basada en la proximitat i la confiança
- Excel·lència en el servei
- Proposta de valor per a cada segment
- Aposta per la innovació



ACCIONISTES

- Generació de valor a llarg termini
- Oferir una rendibilitat atractiva
- Relació propera i transparent



SOCIETAT

- Maximitzar l'aportació a l'economia del país
- Establir relacions estables i de confiança amb l'entorn
- Contribuir a la resolució dels reptes socials més urgents
- Transició cap a una economia baixa en carboni



EMPLEATS

- Garantir el seu benestar
- Contribuir al seu desenvolupament professional
- Fomentar la diversitat, igualtat d'oportunitats i conciliació
- Preponderància de criteris meritocràtics

MODEL DE BANCA UNIVERSAL

Socialment responsable, que cobreix totes les necessitats financeres i asseguradores

Comportament responsable i ètic: polítiques, codis i normes internes

La **Política de Responsabilitat Social Corporativa** de CaixaBank, aprovada pel Consell d'Administració i el seguiment de la qual correspon a comitès de primer nivell de CaixaBank amb la involucració directa de l'Alta Direcció, estableix la base de l'actuació responsable i l'eficiència econòmica amb voluntat de compromís amb el desenvolupament socioeconòmic de les persones i del territori. Aquest compromís aporta valor afegit a l'Entitat i als seus grups d'interès i inclou tota la cadena de valor de l'organització: els factors econòmics i financers de l'activitat, la responsabilitat cap al medi ambient, la satisfacció dels clients, la creació de valor per part dels accionistes, les necessitats i aspiracions dels empleats, la relació amb proveïdors i col·laboradors i els seus efectes sobre les comunitats i els entorns en què és present.

En aquest marc, el Pla de Banca Socialment Responsable de CaixaBank, basat en els criteris ASG (Ambient, Societat i Governança) – ESG (per les seves sigles en anglès), té 5 eixos alineats amb el Pla Estratègic 2019-2021 i té com a prioritat estratègica ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat.



La Política de Responsabilitat Social Corporativa està alineada amb els principis i les pràctiques establerts amb les **aliances i iniciatives nacionals i internacionals** a què està adherida l'Entitat:

Principals aliances i adhesions



Aliança amb la Fundació Bancària "la Caixa", la primera Obra Social d'Espanya i una de les més grans del món



CaixaBank ocupa la presidència de la Xarxa Espanyola del Pacte Mundial de les Nacions Unides des del 2012



Compromís públic d'alinejar les polítiques per avançar en la igualtat de gènere



VidaCaixa (2009) i CaixaBank Asset Management (2016) són signants dels Principis d'Inversió Responsable de les Nacions Unides



Promou les finances sostenibles i la integració d'aspectes ambientals i socials en el negoci (2018)



Organització que treballa per la reducció de les emissions i l'ús sostenible d'aigua (2012)



Grup de treball que emet guies per reforçar la transparència sobre riscos i oportunitats climàtiques (2017)



Compromís d'avaluació de riscos ESG en el finançament de projectes > 7 M€ (2007)



Soci fundador, promou el creixement vinculat a una economia baixa en carboni (2016)



Defineix el rol del sector financer per garantir un futur sostenible (2018)



Compromís de fomentar i divulgar nous coneixements sobre RSC (2005)



Principis que promouen la integritat en el mercat de bons verds i socials (2015)

CaixaBank forma part dels principals índexs de sostenibilitat (índex i data de primera inclusió)



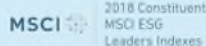
DJSI World
DJSI Europe
(2012)



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



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



MSCI Global Sustainability Indexes
(2015)



STOXX Global ESG Leaders indices
(2013)



Eurozone 120 Index
Europe 120 Index
(2013)



Empresa «Prime»
(2013)

LA NOSTRA IDENTITAT

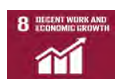
De forma coherent, CaixaBank col·labora en la **consecució dels Objectius de Desenvolupament Sostenible¹** de les Nacions Unides, establerts a l'Agenda 2030 de Desenvolupament Sostenible, amb la finalitat d'erradicar la pobresa, protegir el planeta i assegurar la prosperitat. Els ODS estan interconnectats i no es poden separar per complet. CaixaBank, per la seva dimensió i compromís social, contribueix a tots els ODS a través de la seva activitat, la seva acció social i les seves aliances estratègiques.



CaixaBank ha establert com a prioritari, per tenir un paper especialment actiu, l'ODS 1 Fi de la pobresa, ODS 8 Treball decent i creixement econòmic i ODS 17 Aliances per aconseguir els objectius. Així mateix, hi ha quatre objectius més als que CaixaBank també contribueix de manera destacada: ODS 13 Acció pel clima, ODS 5 Igualtat de gènere, ODS 12 Producció i consum responsables i ODS 9 Indústria, innovació i infraestructura, amb les següents metes:



- Garantir que totes les persones, en particular les més vulnerables, tinguin els mateixos drets als recursos econòmics, els serveis bàsics i els serveis financers, incloent-hi el microfinançament.
- Fomentar la resiliència de les persones i reduir-ne l'exposició i vulnerabilitat davant crisis econòmiques, socials o ambientals.



- Promoure la productivitat econòmica (diversificació, modernització tecnològica, innovació i valor afegit).
- Promoure l'emprenedoria i la innovació i el creixement de microempreses i pimes mitjançant l'accés a serveis financers.



- Promoure la constitució d'aliances eficaces en les esferes pública, publicoprivada i de la societat civil.
- Enfortir l'Aliança Mundial per al Desenvolupament Sostenible, mitjançant aliances que promoguin l'intercanvi de coneixement, capacitats, tecnologia i recursos financers per tal de sostenir l'assoliment dels ODS.



- Incorporar mesures relatives al canvi climàtic en les polítiques, estratègies i plans nacionals.
- Millorar l'educació, sensibilització i capacitat institucionals per a la mitigació del canvi climàtic.



- Vetllar per la participació plena i efectiva de les dones i la igualtat d'oportunitats de lideratge en tots els nivells, la qual cosa inclou aprovar i enfortir polítiques per promoure la igualtat i l'apoderament de la dona.



- Adoptar pràctiques sostenibles i incorporar informació sobre la sostenibilitat en informes.
- Aconseguir una gestió sostenible i eficient dels recursos naturals.
- Disminuir la generació de residus.



- Augmentar l'accés de les pimes industrials i altres empreses als serveis financers, incloent-hi l'accés a crèdits assequibles.
- Fomentar la innovació i la capacitat tecnològica augmentant la inversió en recerca..

[1] S'amplia la informació sobre la contribució del Grup CaixaBank als ODS a l'Annex: *Estudi de materialitat i continguts GRI*.

El respecte als drets humans és part integral dels valors corporatius de CaixaBank i el mínim estàndard d'actuació per desenvolupar l'activitat empresarial de forma legítima. A aquest efecte, CaixaBank disposa d'una **Política de Drets Humans** i un **Codi Ètic i de Principis d'Actuació**, normes de màxim nivell en l'escala jeràrquica de la normativa interna de l'Entitat, aprovats pel Consell d'Administració i inspirats en els principis de la Carta Internacional de Drets Humans de les Nacions Unides i en la Declaració de l'Organització Internacional del Treball, entre altres estàndards ètics i de conducta, i disponibles a la pàgina web corporativa (www.caixabank.com).

CaixaBank treballa per entendre els impactes en els drets humans derivats de la seva activitat i es compromet a prevenir i evitar contribuir als impactes negatius adversos i, si cal, mitigar-los en la mesura del possible. Per aconseguir-ho, fa processos periòdics de *due diligence* en matèria de drets humans (l'últim, el 2016) i fa actualitzacions periòdiques de la Política vigent (l'última, el 2018).

La protecció dels drets humans es materialitza en les següents actuacions en funció del grup d'interès:

La nostra responsabilitat envers els empleats

CaixaBank considera que la relació amb els seus empleats és una de les seves responsabilitats principals en matèria de drets humans.

CaixaBank vincula les seves polítiques de selecció, gestió, promoció i desenvolupament de les persones al respecte a la diversitat, la igualtat d'oportunitats, la meritocràcia i la no-discriminació per raons de gènere, raça, edat o altres circumstàncies.

Hi ha canals confidencials perquè els empleats puguin gestionar dubtes sobre la interpretació o aplicació pràctica i denunciar vulneracions.

La nostra responsabilitat com a proveïdor de serveis financers

CaixaBank exigeix dels seus empleats el respecte a les persones, la seva dignitat i els seus valors fonamentals. Així mateix, aspira a treballar amb clients que comparteixin els seus valors en relació a drets humans.

Són clau en aquest àmbit: el desenvolupament de nous productes i serveis financers de manera coherent amb les aspiracions de CaixaBank en matèria de drets humans, la integració de riscos socials i ambientals en la presa de decisions i l'evitació de finançament o inversió en les companyies i/o projectes relacionats amb infraccions greus de drets humans.

La nostra responsabilitat envers els proveïdors

CaixaBank exigeix als seus proveïdors respecte als drets humans i laborals i fomenta que aquests els incloguin a la seva pròpia cadena de valor.

Per fer-ho, s'han adaptat els contractes de prestació de serveis així com d'adquisició de productes per reforçar el respecte als drets humans en la cadena de valor, tenint en compte la naturalesa i procedència geogràfica, si escau, dels béns adquirits, així com aspectes tècnics, de solvència, seguretat, salut i medi ambient.

En el cas que s'identifiquin riscos es fan auditories, concretament 7 el 2018, de les quals, si escau, es deriven plans d'acció correctiva.

Les activitats relatives a proveïdors amb més risc potencial en matèria social són les que estan associades als proveïdors de PromoCaixa situats fora de la Unió Europea.

Als proveïdors localitzats a Espanya se'ls exigeix que compleixin la normativa laboral i social espanyola.

La nostra responsabilitat envers la comunitat

CaixaBank té el compromís de fer una contribució positiva als drets humans en les comunitats on opera, complint les lleis aplicables, col·laborant amb les institucions públiques i la justícia i respectant els drets humans internacionalment reconeguts on es vulgui que operi.

Així mateix, CaixaBank impulsa la difusió dels principis internacionals en matèria de drets humans, així com d'iniciatives i programes que suposin una contribució positiva a aquests i als Objectius de Desenvolupament Sostenible de les Nacions Unides.

Codi ètic i Principis d'actuació de CaixaBank

Compliment de les Lleis i les Normes

- El respecte a les lleis i altres normes vigents en cada moment ha de ser un principi rector de tots els que integren CaixaBank.

Respecte

- Respectem les persones, la seva dignitat i els seus valors fonamentals. Respectem les cultures d'aquells territoris i països on opera CaixaBank, respectem el medi ambient.

Integritat i Transparència

- Sent íntegres i transparents generem confiança, valor fonamental per a CaixaBank.

Excel·lència i Professionalitat

- Treballem amb rigor i eficàcia. L'excel·lència constitueix un dels valors fonamentals de CaixaBank. Per això, situem la satisfacció dels nostres clients i accionistes en el centre de la nostra actuació professional.

Confidencialitat

- Preservem la confidencialitat de la informació que ens confien els nostres accionistes i clients.

Responsabilitat social

- Estem compromesos amb la societat i el medi ambient i tenim en compte aquests objectius en el desenvolupament de la nostra activitat.

Derivat dels **valors i principis ètics** plasmats en el Codi Ètic, CaixaBank ha desenvolupat una sèrie de **Normes de Conducta** sobre matèries concretes, aprovades pel Consell d'Administració, entre les quals destaquen:

- Política de Compliance Penal:** amb l'objectiu de prevenir i evitar la comissió de delictes al si de l'organització, seguint el que disposa el mateix Codi penal en relació amb la responsabilitat penal de la persona jurídica. Amb això es reforça el model d'organització, prevenció, gestió i control, que està dissenyat en consonància amb la cultura de compliment que vertebrava la presa de decisions en tots els estaments de CaixaBank.
- Política d'actuació en matèria d'Anticorrupció:** amb l'objectiu d'evitar que l'Entitat i els seus empleats incorrin en conductes que puguin ser contràries a les disposicions normatives i als principis bàsics d'actuació de CaixaBank. Inclou, entre altres apartats, normes sobre l'acceptació i la concessió de regals, relacions amb partits polítics, patrocinis, despeses de viatge i representació, donacions i aportacions a fundacions i ONG i principis d'actuació respecte dels proveïdors de risc. Així mateix, exposa les conductes, pràctiques i activitats prohibides per evitar situacions que es puguin configurar com a extorsió, suborns, pagaments de facilitació o tràfic d'influències.

CaixaBank estableix a la secció 6 de la seva política anticorrupció que estan prohibides les donacions a partits polítics i a les seves fundacions vinculades.

- Política d'actuació en matèria de Defensa:** regula les condicions en què es podrà considerar mantenir relacions comercials amb empreses d'aquest sector, i hi estableix restriccions i criteris d'exclusió.
- Reglament Intern de Conducta en l'Àmbit del Mercat de Valors (RIC):** amb l'objectiu d'ajustar les actuacions de CaixaBank i de les empreses del Grup CaixaBank, així com dels seus òrgans d'administració i direcció, empleats i agents, a les normes de conducta que li són aplicables, contingudes en el Reglament 596/2014 del Parlament Europeu, en la Llei del Mercat de Valors i en les seves normes de desplegament. El compliment del RIC permet fomentar la transparència en els mercats i preservar, en qualsevol moment, l'interès legítim dels inversors. Les persones subjectes tenen l'obligació de conèixer, complir i col·laborar en l'aplicació d'aquest Reglament i la legislació vigent del mercat de valors que afecti el seu àmbit específic d'activitat.
- Codi de Conducta Telemàtic:** centra la seva atenció a garantir el bon ús dels mitjans tècnics i informàtics propietat de CaixaBank i pretén conscienciar els empleats dels avantatges de la bona utilització de la xarxa de comunicacions i de la seguretat en els equips informàtics i de comunicació, tant dins com fora de les instal·lacions.

Així mateix, aquestes Normes de Conducta són objecte d'adhesió o adopció per les societats del Grup, tenint en compte les particularitats i riscos de conducta propis de cada societat.

A més del cos normatiu anterior, CaixaBank disposa d'un conjunt de polítiques i normes internes de diversa índole atenent els àmbits que corresponguin, les quals es poden separar en els següents àmbits: (i) protecció al client, (ii) mercats i integritat (que inclouen, entre d'altres, les Normes internes de conducta del procés de contribució a l'EURIBOR/EONIA) (iii) activitats d'empleats, (iv) protecció de dades i govern de la informació, (v) govern intern, (vi) prevenció del blanqueig de capitals i finançament al terrorisme i (vii) sancions.

CaixaBank assumeix el **compromís de transparència** per facilitar als seus clients informació precisa, veraç i comprensible de les seves operacions, comissions i procediments per canalitzar reclamacions i resoldre incidències. Així mateix, CaixaBank posa a disposició dels seus accionistes tota la informació financera i corporativa rellevant.

CaixaBank aplica la directiva MiFID (*Markets in Financial Instruments Directive*), una directiva europea que regula la prestació de serveis d'inversió i, per tant, afecta directament la forma en què l'entitat informa, assessora o ven productes financers als seus clients o potencials clients. Així mateix, aplica l'Ordre/ECC/2316/2015 relativa a obligacions d'informació i classificació de productes financers.

Amb la finalitat de vetllar pel manteniment de la confiança dels accionistes, els clients i l'entorn d'operacions de CaixaBank, es configuren al voltant del Consell d'Administració diversos comitès d'alt nivell les activitats dels quals són clau per garantir que els processos interns contribueixin a reforçar l'actuació íntegra, responsable i transparent de l'Entitat. Sota la seva gestió s'atorguen les autoritzacions per a la comercialització de productes i serveis nous una vegada conclosa l'anàlisi de les característiques, els riscos associats, l'adequació al públic, així com a la normativa de transparència i de protecció del client. El 2018 s'han analitzat 261 productes/serveis, dels quals 11 han estat denegats, per no complir els principis acordats.

CaixaBank disposa de procediments per garantir la implementació correcta de tots els seus codis interns, principalment el Codi Ètic i la Política Anticorrupció. La implementació dels principis i codis de conducta es basa en programes formatius vinculats a la retribució variable dels empleats i a diferents iniciatives de comunicació

- Tots els professionals de l'Entitat tenen vinculada la percepció de la **retribució variable a la formació obligatòria sobre les Normes de Conducta**, així com en determinats àmbits amb especial sensibilitat en termes de risc reputacional. El 2018 s'han llançat els cursos regulatoris i obligatoris següents per a tots els empleats de l'Entitat: (i) Principis bàsics de la venda de productes, (ii) Prevenció de riscos penals, (iii) Productes i serveis d'inversió (MiFID), (iv) Productes i serveis bancaris i (v) Protecció de dades, que han estat aprovats per més del 95% dels empleats.
 - El 2018 s'han fet 58.286 hores de formació penal (regulatòria i vinculada al *bonus* de 2018) a un total de 29.172 empleats convocats i amb un resultat del 99,9% d'aprovats.
 - S'han impartit un total de 6.177 hores de formació regulatòria a la xarxa comercial en concepte d'operacions sospitoses de blanqueig de capitals amb un total de 26.258 empleats convocats i un 94,1% d'aprovats.
 - S'han dut a terme 64 sessions específiques de formació, amb relació a la PBC/FT i sancions financeres internacionals, a grups específics d'empleats (entre d'altres, nous empleats i directors, Banca Privada, Centres d'Empreses i Comerç Exterior).
 - A BPI s'han format 3.257 empleats en matèria de PBC/FT. A la resta del Grup, s'han format 2.802 empleats en matèria Penal i 174 empleats en PBC/FT.
 - Pel que fa a Comunicació, s'ha reforçat la publicació de Notícies, Destacats i Circulars a la Intranet Interna amb relació a PBC/FT i anticorrupció. En concret, durant el 2018, s'han llançat 50 publicacions relatives a PBC/FT, 1 publicació relativa a Anticorrupció i 2 publicacions relatives a Penal.
- CaixaBank té habilitada, a disposició de tots els empleats, una sèrie de **canals confidencials de consultes i denúncies** de possibles incompliments de les Normes de Conducta i de possibles irregularitats de naturalesa financera i comptable la gestió dels quals sempre garanteix la confidencialitat del comunicant i la seva identitat només es facilita, amb el consentiment previ de l'interessat, si és imprescindible per a la investigació. Posteriorment, un òrgan col·legiat resol les comunicacions basant-se en el resultat de la investigació efectuada.

L'àmbit de *Compliance* atén les consultes (llevat de les relatives al Codi de Conducta Telemàtic, que corresponen a Seguretat i Govern) plantejades i dirigeix la investigació de les denúncies, que poden requerir la participació d'altres àrees de l'Entitat, i n'informa periòdicament la Comissió d'Auditoria i Control. Durant el 2018 s'han atès 129 consultes i 23 denúncies en l'àmbit del Grup.

- En els casos en què empleats del Grup, durant la prestació de serveis, incorrin en conductes que es puguin titllar de frau/corrupció, la conducta es considera falta molt greu d'acord amb el conveni col·lectiu vigent, cosa que implica l'**aplicació de les sancions** que preveu l'esmentat conveni per a aquest tipus de faltes.

Programa de cultura corporativa Som CaixaBank

- Neix d'un procés de reflexió participatiu que inclou professionals de l'Entitat i clients.
- S'enforteixen els principis corporatius.
- Es posen les bases que defineixen com serem en el futur.

«les persones i el seu talent són les que formen la nostra essència»

Aquest programa situa les persones en el centre amb el desenvolupament i el benestar dels professionals de l'Entitat, el servei al client i el compromís amb la societat

3 PILARS

les persones, el primer
la col·laboració, la nostra força
l'agilitat, la nostra actitud



COMPORTAMENTS

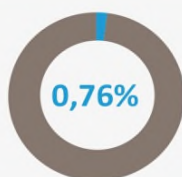
COMPROMESOS, **PROPER**, RESPONSABLES,
EXIGENTS, HONESTOS, **TRANSPARENTS**
COL·LABORADORS, **ÀGILS**, INNOVADORS

Contribució a la societat

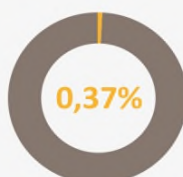
CaixaBank treballa per impulsar l'activitat econòmica i la productivitat empresarial i contribueix a la generació d'ocupació i inclusió financera. Per fer-ho, és clau la seva fortalesa financera, ja que li permet mantenir els llocs de treball, adquirir productes i serveis als proveïdors i remunerar els seus accionistes.

Contribució econòmica

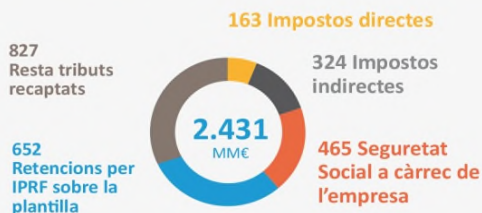
9.122 MM€
d'aportació directa i indirecta al PIB espanyol



743 MM€
d'aportació directa i indirecta al PIB portuguès



Tributs pagats, recaudació de tributs de tercers i altres aportacions



La contribució fiscal es calcula tenint en compte criteri de liquidació i no de meritació.

325 MM€
contribució al Fons de Garantia de Dipòsits i Fons Únic de Resolució

Durant l'any 2018, el Grup ha rebut 6,9 MM€ en subvencions i/o ajudes públiques, majoritàriament associades a les estructures financeres de foment de la construcció naval i a la formació en l'ocupació.

Contribució a la creació de llocs de treball

37.440
persones que treballen al Grup CaixaBank

45.890 llocs de treball generats a través de l'efecte multiplicador de compres a proveïdors* i **6.009** de generats pel Banc BPI

2.476 MM€ en sous i salaris i altres beneficis al personal*

*Excloent-ne les quotes de la Seguretat Social, que s'inclouen a la contribució fiscal

*Font: CaixaBank Research, a partir del valor afegit de l'activitat de CaixaBank, el PIB espanyol, l'ocupació segons Comptabilitat Nacional i les xifres de productivitat per treballador i en funció de taules input-output de l'Institut Nacional d'Estadística (INE) amb dades del 4T.

MicroBank

El banc social participat íntegrament per CaixaBank, és una de las principals institucions de microfinances d'Europa.

9.561 nous negocis creats amb el suport dels microcrèdits

Finançament concedit¹

Autònoms

78.975
Operacions noves concedides

Empreses

258.934
Operacions noves concedides

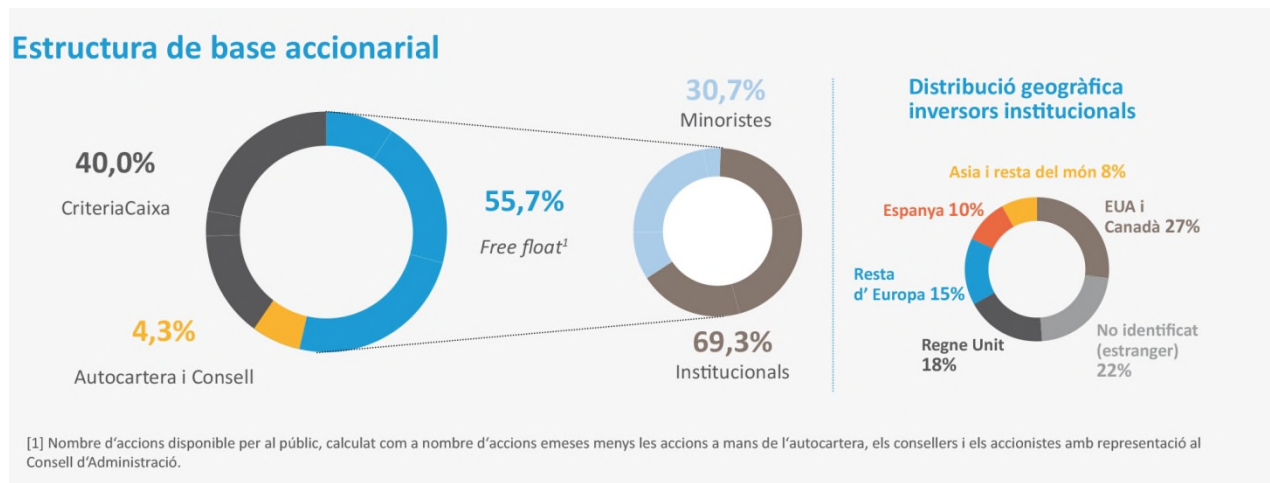
Microcrèdits

18.040 concedits el 2018
772,8 MM€ d'inversió

1. No inclou informació de Banco BPI.

Estructura accionarial

Al tancament de l'exercici 2018, el capital social de CaixaBank està representat per 5.981.438.031 accions d'1 euro de valor nominal cadascuna, pertanyents a una sola classe i sèrie, amb idèntics drets polítics i econòmics, i representades en anotacions al compte. Aquest capital social es distribueix de la manera següent:



Per trams en nombre d'accions, la distribució de l'accionariat i capital social seria la següent:

Tram d'accions	Accionistes ¹	Accions ¹	Capital Social
d'1 a 499	261.913	54.315.478	0,9%
d'500 a 999	116.089	82.215.617	1,4%
de 1.000 a 4.999	169.475	359.973.253	6,0%
de 5.000 a 49.999	39.371	427.535.140	7,2%
de 50.000 a 100.000	653	43.800.159	0,7%
més de 100.000 ²	576	5.013.598.384	83,8%
Total	588.077	5.981.438.031	100%

[1] En relació amb les accions dels inversors que operen a través d'una entitat custodi situada fora del territori espanyol, es computa com accionista únicament l'entitat custodi, que és qui apareix inscrita en el corresponent registre d'anotacions a compte.

[2] Inclou la participació d'autocartera.

Política de dividends

La remuneració corresponent a l'exercici 2018 es fa mitjançant el pagament de dos dividends en efectiu, amb periodicitat semestral i amb la intenció de distribuir un import igual o superior al 50% del benefici net consolidat.

Durant 2015-2017 el *pay-out* ha estat >50% (mitjana 55%), basat en una rendibilitat sostenible i una sòlida posició de capital:

Remuneració accionista últims 12 mesos ¹	Capitalització borsària	Nombre d'accionistes	Accions en circulació
0,15	[18.916]	[~588 mil]	[5.978.625]
€/acció	MM€, excloent-ne autocartera	accionistes	milers d'accions, excloent-ne autocartera

[1] 0,08 €/acció Dividend en efectiu complementari 2017 (pagament el 13.04.18); 0,07 €/acció Dividend en efectiu a compte 2018 (pagament el 05.11.18).

De conformitat amb l'actualització de la política de dividends aprovada pel Consell d'Administració el 31 de gener de 2019, la remuneració a l'accionista es farà a partir de 2019 mitjançant el pagament d'un únic dividend en efectiu, que s'abonarà després del tancament de l'exercici, aproximadament el mes d'abril. En línia amb el Pla Estratègic 2019-2021, CaixaBank reitera la seva intenció de remunerar als seus accionistes distribuint un import en efectiu igual o superior al 50% del benefici net consolidat, fixant l'import màxim que s'ha de distribuir amb càrrec a l'exercici 2019 el 60% del benefici net consolidat.

La política de dividends de CaixaBank compleix les condicions que estableix el Banc Central Europeu BCE a la recomenació que va publicar el 10 de gener de 2019, motiu per el qual no representa cap limitació per a l'Entitat.

Transparència i proximitat en la relació amb l'accionista

Relació amb Inversors de CaixaBank presta una atenció continuada, transparent i diligent al col·lectiu d'inversors institucionals, accionistes minoristes i analistes. L'any 2018, cal destacar les activitats següents:



Junta General d'Accionistes

Celebrada el **6 d'abril a València**, durant la qual es van aprovar la gestió i els resultats de l'exercici 2017, així com les propostes formulades pel Consell d'Administració



Investor Day

Celebrat el 27 de novembre a Londres per presentar el nou **Pla Estratègic 2019-2021**



Inversors i Analistes

Road-shows, conferències i reunions amb inversors de renda variable i renda fixa a les principals places financeres: **+ 400 reunions**

Atenció personalitzada als **30 analistes** que segueixen l'acció de CaixaBank



Accionistes minoristes

Més de 1.200 consultes ateses de manera personalitzada i propra

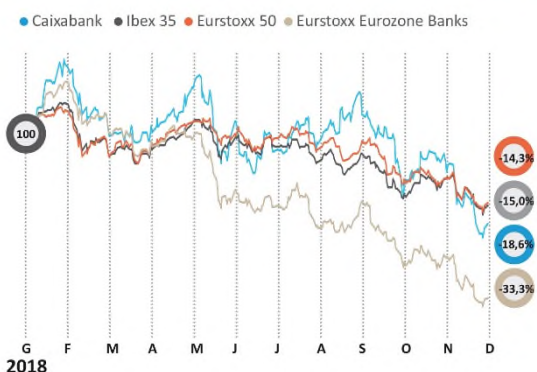
2 reunions del Comitè Consultiu

Més de 2.500 accionistes van participar en el programa Aula i els diferents esdeveniments de difusió periòdica d'informació, culturals i d'oci. Manteniment d'una comunicació activa amb els accionistes a través de canals *on-line* i *off-line*

Evolució de l'acció el 2018

- La cotització de CaixaBank va tancar el 31 de desembre de 2018 en 3,164 euros per acció, amb una baixada del 18,6% durant l'any. Va acusar la caiguda dels mercats durant l'últim trimestre de l'any, en el qual va cedir un 19,7%. Amb tot, l'evolució anual ha estat sensiblement millor que la del selectiu bancari europeu SX7E, que va cedir un 33,3%, i la de l'Ibex Bancos, que va caure un 28,7% l'any.
- Durant l'any 2018, el volum de negociació de l'acció de CaixaBank en euros va ser un 17,1% inferior al de l'any anterior. Alhora, el nombre de títols negociats també va disminuir un 15,2% respecte de l'any 2017.

Evolució de les principals borses (gener 18 base 100)



Govern corporatiu

Un Govern Corporatiu sòlid permet que les companyies puguin mantenir un procés de presa de decisions eficient i metòdic, que transmeti claredat en l'assignació de responsabilitats, evitant d'aquesta manera possibles conflictes d'interès, assegurant l'eficiència en la gestió de riscos i control intern i promovent la transparència.

D'acord amb el compromís amb la nostra missió i visió, integrar les pràctiques de Bon Govern Corporatiu en la nostra activitat és necessari i és una prioritat estratègica per aconseguir una companyia ben governada i dirigida, i ser reconeguts per això.

Millors pràctiques de Govern Corporatiu

La Política de Govern Corporatiu de CaixaBank es fonamenta en els valors corporatius de l'Entitat així com en les millors pràctiques de bon govern, particularment les recomanacions del Codi de Bon Govern de les societats cotitzades aprovades per la Comissió Nacional del Mercat de Valors (el «Codi de Bon Govern»).

CaixaBank compleix la normativa vigent en la matèria i a més, de forma voluntària, amb 58 de 64 recomanacions del Codi de Bon Govern (una no és aplicable). A continuació es presenten aquelles recomanacions amb compliment parcial o que no es compleixen:

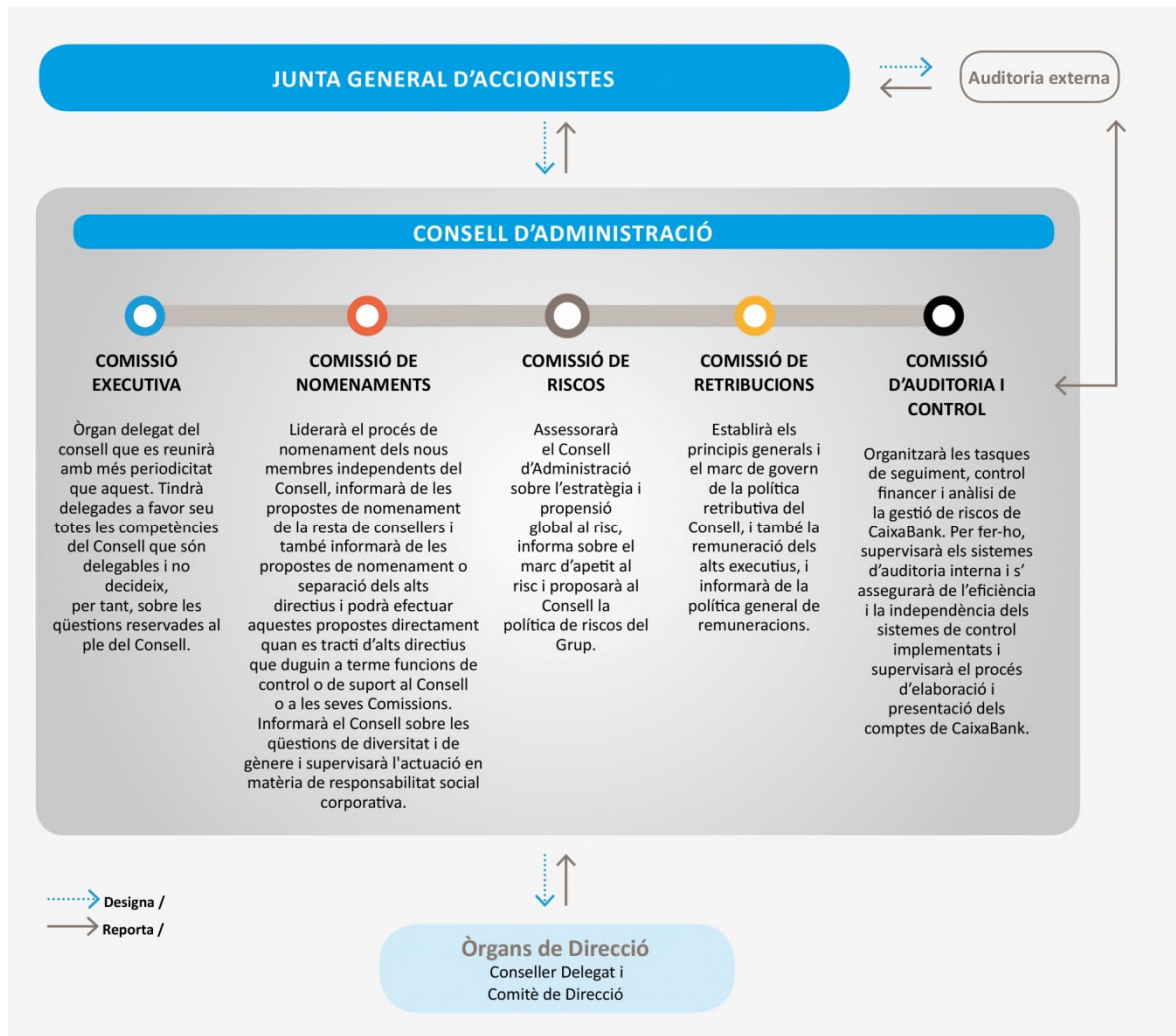
Millors pràctiques

- Conseller Independent Coordinador
- President no executiu
- Separació clara de funcions

Número recomenació	Descripció	Compliment	Justificació
5	Que el consell d'administració no elevi a la junta general una proposta de delegació de facultats, per emetre accions o valors convertibles amb exclusió del dret de subscripció preferent, per un import superior al 20% del capital en el moment de la delegació. I que quan el consell d'administració aprovi qualsevol emissió d'accions o de valors convertibles amb exclusió del dret de subscripció preferent, la societat publiqui immediatament a la seva pàgina web els informes sobre tal exclusió als que fa referència la legislació mercantil.	Parcial	La Junta General d'Accionistes (JGA) 2016 va aprovar una delegació que permet al Consell emetre accions amb exclusió del dret de subscripció preferent exclouent la limitació de no superar el 20% del capital social
10	Que quan algun accionista legítimament hagi exercitat, amb anterioritat a la celebració de la junta general d'accionistes, el dret a completar l'ordre del dia o a presentar noves propostes d'acord, la societat: a) Difongui d'immediat tals punts complementaris i noves propostes d'acord. b) Hi hagi públic el model de targeta d'assistència o formulari de delegació de vot o vot a distància amb les modificacions precises perquè es puguin votar els nous punts de l'ordre del dia i propostes alternatives d'acord amb els mateixos termes que els proposats per el consell d'administració. c) Sotmeti tots aquests punts o propostes alternatives a votació i les apliqui les mateixes regles de vot que a les formulades per el consell d'administració, incloses, en particular, les presumpcions o deduccions sobre el sentit del vot. d) Amb posterioritat a la junta general d'accionistes, comuniqui el desglossament del vot sobre tals punts complementaris o propostes alternatives.	Parcial	Les regles de votació per una possible proposta d'acord amb la JGA formulada per accionistes no són les mateixes que per les propostes formulades per el Consell.
13	Que el consell d'administració tingui la dimensió precisa per aconseguir un funcionament eficaç i participatiu, cosa que fa aconsellable que tingui entre cinc y quinze membres.	No	El Consell té un número de membres superior al suggerit, donat els seus antecedents, particularitats i exigències normatives.
27	Que les no assistències dels consellers es redueixin als casos indispensables y es quantifiquin a l'informe anual de govern corporatiu. I que, quan s'hagin de produir, s'atorgui representació amb instruccions.	Parcial	Les delegacions per les votacions en seu del Consell, quan hi han, es fan sense instruccions específiques perquè es considera millor pràctica.
62	Que una vegada atribuïdes les accions o les opcions o drets sobre accions corresponents als sistemes retributius, els consellers no puguin transferir la propietat d'un número d'accions equivalents a dos vegades la seva remuneració fixa anual, ni puguin exercir les opcions o drets fins transcorregut un termini de, per al menys, tres anys des de la seva atribució. L'anterior no serà d'aplicació a les accions que el conseller necessiti vendre, en el seu cas, per satisfer els costos relacionats amb la seva adquisició.	No	Les accions entregades als consellers executius com a part del seu bonus anual tenen un període de retenció de 12 mesos sense altre requisit després d'aquest període.

Estructura de Govern Corporatiu

A CaixaBank, la gestió i el control estan distribuïts entre la Junta General d'Accionistes, el Consell d'Administració i les seves comissions.



Junta General d'Accionistes

La Junta General d'Accionistes de CaixaBank és el màxim òrgan de representació i participació dels accionistes a la societat.

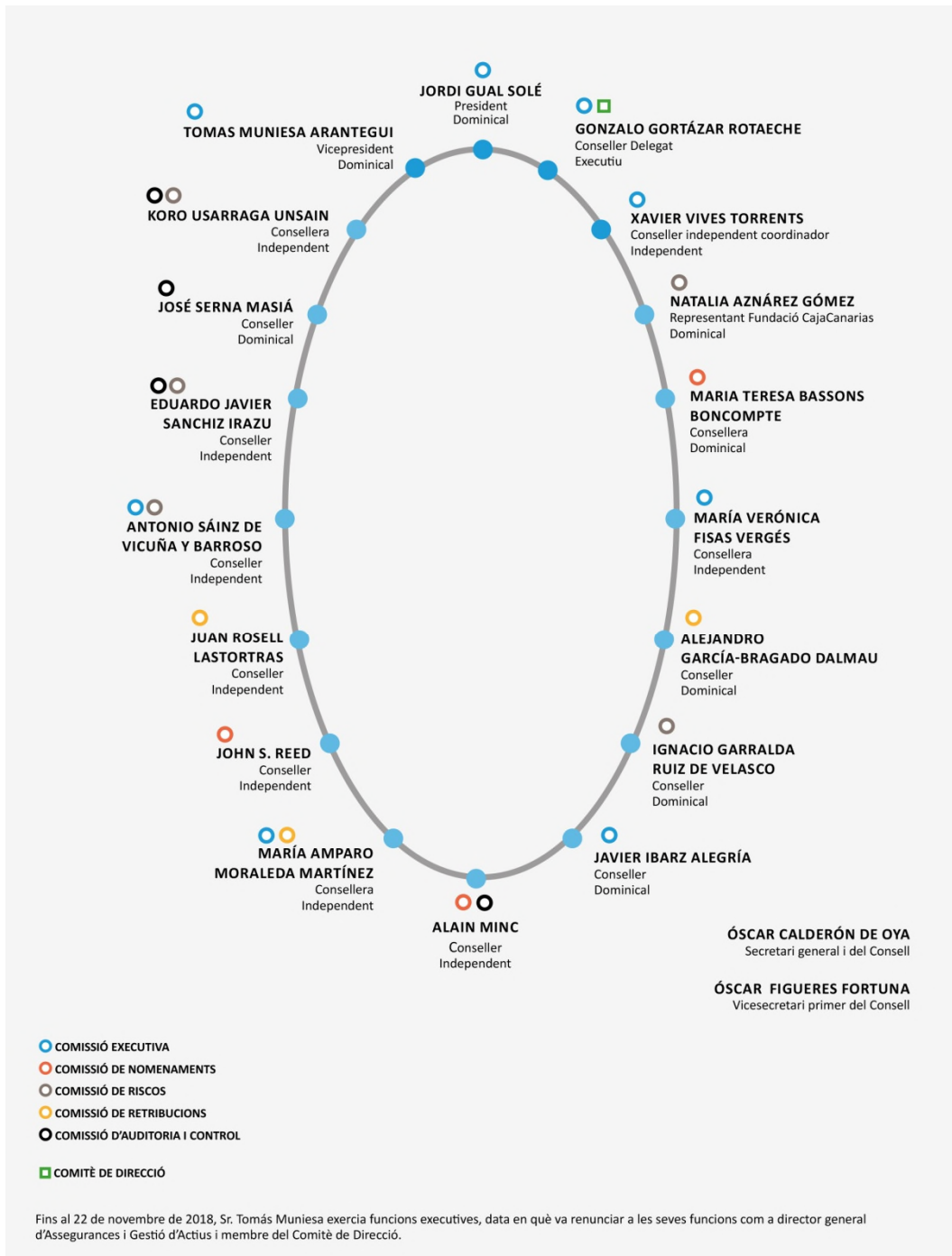
De conformitat amb això, a l'efecte de facilitar la participació dels accionistes en la Junta General i l'exercici dels seus drets, el Consell d'Administració adoptarà totes les mesures que siguin oportunes perquè la Junta General d'Accionistes exerceixi efectivament les funcions que li són pròpies de conformitat amb la Llei i els Estatuts Socials.

Els principals acords presos durant la passada Junta celebrada el 6 d'abril de 2018 van ser: (i) l'aprovació dels comptes anuals individuals i consolidats, i dels seus respectius informes de gestió, corresponents a l'exercici 2017, així com l'aplicació del resultat de l'exercici; (ii) la ratificació i el nomenament d'Eduardo Javier Sanchiz i Tomás Muniesa com a membres del Consell d'Administració; (iii) la modificació dels Estatuts Socials («Domicili social i pàgina web corporativa»); (iv) la modificació de la política de remuneracions dels consellers; (v) i finalment, l'aprovació del nivell màxim de retribució variable per als empleats les activitats professionals dels quals incideixen de manera significativa en el perfil de risc de l'Entitat, i l'entrega d'accions a favor dels consellers executius i dels alts directius com a part del programa de retribució variable de l'Entitat.

Millors pràctiques

- Accionistes amb drets iguals: una acció, un vot
- Protecció dels accionistes minoritaris
- Foment de la participació informada

Consell d'Administració des de l'1 de gener de 2019



El Consell és el màxim òrgan de decisió, excepte en les matèries reservades a la Junta General d'Accionistes. Vetlla perquè el Grup respecti la legislació vigent; compleixi les seves obligacions i els contractes de bona fe; respecti els usos i bones pràctiques dels sectors i territoris on exerceixi la seva activitat, i observi els principis de responsabilitat social addicionals acceptats voluntàriament.

També depèn del Consell d'Administració el Conseller Delegat, que s'encarrega de la gestió diària i de les decisions ordinàries sota l'autoritat del Consell i de la Comissió Executiva.

Els consellers reuneixen els requisits d'honorabilitat, experiència i bon govern exigits per la legislació aplicable en cada moment, considerant, també, recomanacions i propostes sobre composició d'òrgans d'administració i perfil de consellers que hagin emès autoritats i experts nacionals o comunitaris.

D'aquest anàlisi, se'n conclou que el Consell d'Administració de CaixaBank manté actualment una composició satisfactòria amb un equilibri adequat de coneixements i experiències entre els seus membres, tant en el sector financer com en altres àmbits que s'estimen rellevants per garantir el correcte govern de l'entitat de crèdit. A més, amb un conjunt d'experiències que aporten suficients punts de vista de caràcter complementari (a l'apartat C.1.3 de l'Informe Anual de Govern Corporatiu es detalla el perfil de cadascun dels membres del Consell d'Administració de CaixaBank).

A més, cal esmentar la reducció del nombre de consellers executius durant l'exercici, avui dia només el conseller delegat representa aquesta categoria, els altres membres no executius són majoritàriament independents.

Així mateix, segueix present als Estatuts Socials i al Reglament del Consell la limitació del nombre de consellers dominicals que poden representar un mateix accionista (sens perjudici del dret de representació), cosa que reforça el paper dels consellers independents, tant per l'elevada presència d'aquests consellers en les diferents comissions com per la prohibició de participació dels consellers dominicals que representin un mateix accionista en els acords de proposta i nomenament dels consellers independents.

Finalment, respecte de la qüestió de la diversitat, l'Entitat manté el seu ferm propòsit d'assolir l'objectiu del 30% de presència femenina al Consell d'Administració i per això valora diverses possibilitats per aconseguir-ho: des del nomenament d'una consellera independent per substituir un altre conseller independent que estigui a punt d'assolir el límit dels 12 anys en el càrrec, o fins i tot reduir la mida del Consell.

Alta Direcció

En la figura del conseller delegat, del Comitè de Direcció i els principals comitès de l'Entitat recau la gestió diària, i la implementació i desenvolupament de les decisions adoptades pels Òrgans de Govern Corporatiu. A continuació es mostra la descripció dels principals comitès:

Comitè de Direcció des de l'1 de gener de 2019



El Comitè de Direcció es reuneix setmanalment per prendre acords relatius al desenvolupament del Pla Estratègic i Operatiu Anual, així com els que afecten la vida organitzativa de l'Entitat. A més, aprova els canvis estructurals, els nomenaments, les línies de despesa i les estratègies de negoci.

Principals Comitès



Comitè Global del Risc

És responsable de gestionar, controlar i monitorar de manera global els riscos que s'inclouen al Catàleg de Riscos Corporatiu del Grup CaixaBank, i també les implicacions en la gestió de la solvència i el consum de capital. Per fer-ho, analitza el posicionament global dels riscos del Grup i estableix les polítiques que optimitzin la gestió i el seguiment y control d'aquests riscos en el marc dels seus objectius estratègics.

És objectiu específic del CGR adequar l'estratègia de CaixaBank en matèria de risc al que estableix el Consell d'Administració al RAF (marc d'apetit al risc), coordinar les mesures de mitigació dels incompliments i la reacció a les seves alertes primerenques, i mantenir informat el Consell de CaixaBank (mitjançant la Comissió de Riscos) de les principals línies d'actuació i de la situació dels riscos del Grup CaixaBank.

Comitè ALCO

És responsable de la gestió, el seguiment i control dels riscos estructurals de liquiditat, tipus d'interès i tipus de canvi del balanç de CaixaBank.

És responsable d'optimitzar i rendibilitzar l'estructura financera del balanç del Grup CaixaBank, incloent-hi el marge d'interessos i els resultats extraordinaris en el Resultat d'Operacions Financeres (ROF); la determinació de les taxes de transferències amb els diferents negocis (IGC/MIS); la monitoració de preus, terminis i volums de les activitats generadores d'actiu i passiu; i la gestió del finançament majorista. Tot això, sota les polítiques de marc d'apetit al risc aprovades pel Consell d'Administració.

En conseqüència, prendrà les decisions oportunes i podrà efectuar recomanacions a les diferents àrees d'activitat.

Comitè de Regulació

És l'òrgan decisor de tots els aspectes relacionats amb la regulació financera.

Entre les seves funcions, hi destaca l'impuls a l'actuació de representació d'interessos de l'entitat, i també la sistematització de les actuacions regulatòries, avaluant periòdicament les iniciatives dutes a terme en aquest àmbit.

A més, aquest comitè aprova i revisa el Mapa de Representació d'Interès per coordinar la participació dels directius de l'entitat en agrupacions i fòrums en l'àmbit nacional i internacional.

Comitè Responsabilitat Corporativa i Reputació

Es responsable de fer el seguiment de l'estratègia i les pràctiques de responsabilitat corporativa. Proposa i eleva (perquè les aprovin els òrgans de govern corresponents) les polítiques generals per a la gestió de la responsabilitat corporativa i reputació.

Té la missió de contribuir a aconseguir que CaixaBank sigui el millor banc en qualitat i reputació, reforçant la reputació de l'entitat com a paradigma de banca responsable i compromesa socialment.

Un altre dels objectius del CRCP és adequar l'estratègia de CaixaBank en matèria de risc reputacional d'acord amb el que estableix el Consell d'Administració en el marc d'apetit al risc (que té RAF com a acrònim, per les seves sigles en anglès: Risk Appetite Framework), com també coordinar les mesures de mitigació dels incompliments i la reacció a les alertes primerenques del RAF.

Comitè d'Eficiència

Aquest comitè té com a objectiu la millora de l'eficiència en l'organització, i és el responsable de proposar i acordar amb les Àrees i Filials les propostes de pressupostos anuals de despeses i inversió, que es presentaran perquè siguin ratificades posteriorment al Comitè de Direcció.

Comitè de la Informació i Qualitat de la Dada

La seva funció és vetllar per la coherència, consistència i qualitat de la informació tant a reportar al regulador com a management del Grup, aportant en tot moment una visió transversal d'aquesta.

Comitè de Plans de Recuperació i Resolució

És el responsable de l'elaboració, aprovació, revisió i actualització de plans per minimitzar l'impacte de futures crisis financeres en els contribuents.

Comitè de Gestió Penal Corporativa

És el responsable de gestionar qualsevol observació o denúncia en matèria de prevenció i resposta davant conductes penals, feta per qualsevol dels canals. Les funcions principals del Comitè són: Prevenció, Detecció, Resposta, Report i Monitoriació del Model.

Comitè Permanent de Crèdits

Comitè que, per delegació expressa del Consell d'Administració, s'encarrega de sancionar de manera col·legiada operacions de préstec, crèdit, avals i inversions en general pròpies de l'objecte social del banc, el nivell d'aprovació del qual li correspon segons normativa interna. Les funcionals actuals segons escriptura pública són: "Aprovar col·legiadament operacions de préstec, crèdit, avals i inversions en general pròpies de l'objecte social del banc", segons atribucions delegades del Consell.

Comitè de Transparència

Aquest comitè actua com a òrgan decisor per a tots els aspectes relacionats amb la transparència en el disseny i la comercialització d'instruments financers, de productes bancaris i d'assegurances d'estalvi i inversió.

Té la responsabilitat de garantir la transparència en la comercialització d'aquests productes, mitjançant la definició i aprovació de les polítiques de comercialització, de prevenció de conflictes d'interès, de salvaguarda d'actius de clients, i de millor execució. De la mateixa manera, valida la classificació dels nous instruments financers, productes bancaris i d'assegurances d'estalvi i inversió en funció del risc i la complexitat, d'acord amb el que estableix la normativa MiFID, de transparència bancària i d'assegurances.

Comitè de Diversitat

Té la missió de crear, impulsar, fer el seguiment i presentar les accions als estaments corresponents per augmentar la diversitat amb el focus en la representativitat de la dona en posicions directives i evitar la pèrdua de talent, així com en la resta d'àmbits de diversitat que siguin prioritaris per a l'entitat com la diversitat funcional, la generacional i la cultural.

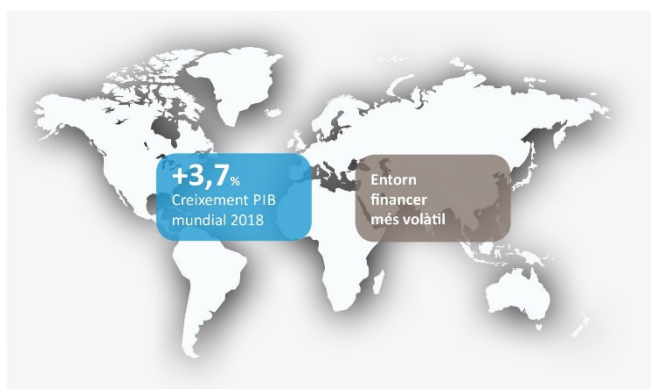


Entorn i
estratègia

Entorn i estratègia

Context econòmic

Evolució global



- **Creixement econòmic positiu** a un ritme del 3,7%, el mateix que el 2017 i per damunt de la mitjana històrica.
 - **Alt grau de sincronització:** el creixement de les economies avançades i emergents es manté en cotes raonablement positives.
 - **La Xina, en curs de desacceleració:** el 2018, creixement estimat del 6,5%, cosa que confirma l'alentiment del ritme d'activitat (6,9% el 2017).
 - **Els EUA es beneficien de l'estímul fiscal,** i s'espera un repunt del creixement al 2,8% el 2018, superior al 2,2% de 2017.
- **Gir proteccionista en el comerç internacional** amb incertesa sobre l'abast i l'impacte final de les tensions comercials entre els EUA i la Xina.
 - **El ritme d'activitat de l'eurozona es modera:** creixement estimat de l'1,8% el 2018 (2,5% el 2017), fonamentalment a causa d'un dinamisme més lent del sector exterior.
 - **Elevada incertesa política a Europa:** les friccions entre Itàlia i la UE pel camí pressupostari (que pressionen a l'alça la prima de risc transalpina) i, malgrat el preacord de sortida, els interrogants del *Brexit*.
 - **Repunt moderat de la inflació:** s'espera que la inflació mundial se situï una mica per sobre del 3,5% (3,2% el 2017), fonamentalment a causa de l'alça del petroli.
 - **En els mercats destaca una volatilitat més elevada en un context d'enduriment gradual de les condicions financeres globals:** el progrés cap a la plena normalització monetària i la incertesa sobre el creixement global, factors clau.
 - **La Reserva Federal dels EUA prossegueix l'enduriment monetari:** quatre pujades del tipus de referència el 2018 (d'1,5% a 2,5%) i preparació per a nous augments el 2019.
 - **El BCE avança en la normalització monetària:** estabilització del balanç del BCE a finals de 2018 i preparació per pujar tipus ben entrat el 2019.
 - **Tipus d'interès del sobirà a l'alça:** les expectatives de més maduresa cíclica i els avenços cap a la normalització monetària, tant als EUA com a Europa, són la base de l'augment del *yield* sobirà.

Perspectives entorn global 2019

- **Creixement mundial una mica més baix que en el passat:** desacceleració moderada el 2019 respecte del ritme de creixement de 2018, tot i que encara per sobre de la mitjana històrica. Els riscos, amb tot, estan esbiaixats cap a un creixement més baix.
- **Desacceleració als EUA:** a mesura que avanci el 2019 l'economia cedirà una mica en el seu ritme d'avenç a causa de la dissipació del efectes de l'expansió fiscal de 2018.
- **Ritme de creixement més lent a l'eurozona:** l'economia prolongarà una etapa de creixement una mica inferior a la d'anys anteriors.
- **Condicions monetàries encara acomodaticies a l'eurozona:** malgrat que s'espera que en el tram final de 2019 el BCE pugi tipus, les condicions financeres seguiran sent laxes i seran la base de la recuperació del crèdit.

Evolució Espanya



- **L'economia entra en una fase més madura del cicle:** a mesura que els factors de suport de caràcter més conjuntural moderen la seva empenta, el ritme d'activitat es desaccelera suaument (creixement estimat del 2,5% el 2018, davant el 3,0% de 2017).
- **Espanya segueix destacant positivament:** malgrat la desacceleració, el creixement encara es manté per damunt de la majoria d'economies desenvolupades.
- **La demanda interna segueix sent un suport ferm:** notable inèrcia de creixement de la demanda interna, que es beneficia de la robustesa del mercat laboral.

- **El sector exterior es modera:** el 2018 el saldo corrent serà més baix que el 2017, a causa de l'augment de la factura energètica, la desacceleració d'exportacions de serveis no turístics i la normalització, després d'un 2017 excepcional, dels fluxos turístics.
- **Continua la millora de les finances públiques:** el camí pressupostari confirma la reducció del dèficit públic per sota del 3% el 2018, cosa que permetrà a Espanya sortir del Procediment de Dèficit Excessiu de la Comissió Europea. Malgrat això, el deute públic es manté en nivells elevats propers al 100% del PIB.
- **La recuperació del mercat creditici va prosseguir el 2018:** forta recuperació de la nova producció a les llars, tant de consum com de compra d'habitatge, i en empreses no financeres.

Perspectives Espanya 2019

- **Consolidació del cicle espanyol en la fase madura:** el creixement previst per al 2019 se situa a la zona del 2%, inferior al d'anys anteriors però encara dinàmic i sostenible.
- **Continua la recuperació del crèdit a Espanya:** el 2019, el bon dinamisme de la nova producció finalment compensarà les sortides i la cartera de crèdit tornarà a créixer després de 10 anys en contracció.

Evolució Portugal

- **Ritme de creixement positiu:** malgrat la desacceleració, causada per un cert alentiment de la inversió i de les exportacions, l'economia manté un ritme d'avenç de l'activitat satisfactori.
- **El creixement del treball, puntal de la demanda interna:** el mercat laboral continua donant mostres d'una gran robustesa, cosa que impulsa el consum privat de les famílies.
- **Bona evolució del risc-país:** des de 2017, la prima de risc ha baixat significativament i de manera sostinguda, reflectint l'augment de confiança dels inversors internacionals després de l'ajust del dèficit públic dels darrers anys i la millora de les perspectives econòmiques del país.

Perspectives Portugal 2019

- **Moderació suau del creixement portuguès:** es preveu que el ritme d'activitat sigui una mica inferior al del 2018, a causa de la combinació d'una aportació més baixa tant de la demanda interna com de l'externa.



Context competitiu i social

L'entorn competitiu i social en què opera l'Entitat està caracteritzat per:

- **Entorn de tipus d'interès baixos** però que preveiem que s'incrementin de forma gradual a mesura que el Banc Central Europeu vagi retirant els estímuls monetaris.
- **Recuperació dels volums de crèdit**, especialment a les llars.
- **Més demanda de productes d'estalvi a llarg termini**, com les assegurances d'estalvi o els plans de pensions, davant les creixents necessitats de planificació financera.
- **Innovació digital**, que transforma les relacions amb els clients i que ofereix noves oportunitats per ser una organització més ràpida, eficient i flexible. En aquest entorn, sorgeixen noves propostes de valor i nous players que cerquen desagregar la cadena de valor i creix la importància de la ciberseguretat i la protecció de dades.
- **Increment de la competència de nous entrants**: fintechs i agile Banks, així com competència des de global asset managers i bigtechs amb potencial disruptiu en termes de competència o serveis. Possibilitat d'impactes per desagregació i desintermediació de la cadena de valor, impacte en marges i vendes associades i competència amb entitats més àgils, flexibles i una estructura de costos molt lleugera; tot això pot quedar agreujat depenent de l'evolució de les exigències regulatòries a les quals es puguin veure subjectes.
- **Creixent sensibilitat per una gestió empresarial responsable** per part dels clients i la societat, que valoren cada vegada més les empreses i entitats amb un fort compromís social i mediambiental. Per al sector bancari, destaquen també els àmbits d'inclusió i educació financera i la importància d'una cultura de control i de compliment en un context d'elevada litigiositat.





En aquest entorn, CaixaBank treballa per oferir la millor experiència per qualsevol canal i amb un servei d'alt valor afegit. Volem seguir sent el primer banc a Espanya, a la vegada que estenem amb BPI el nostre model de negoci a Portugal, on hi ha un clar recorregut de creixement.

Context regulatori

La participació activa de la indústria en el desenvolupament dels estàndards regulatoris i de supervisió és de gran importància per contribuir a un marc regulatori sòlid i robust, i també per impulsar la consistència, la convergència i l'harmonització de la regulació i de la cultura supervisora tant a escala europea com internacional. En aquest sentit, CaixaBank participa en els processos regulatoris i legislatius rellevants per al sector financer i bancari en l'àmbit nacional, europeu i global, amb la involucració activa de l'Alta Direcció en la monitorització de les propostes regulatòries i la definició de l'estratègia i del posicionament de l'Entitat davant d'aquestes.

CaixaBank comparteix amb les autoritats públiques les seves opinions sobre els processos regulatoris a través de papers de posició i documents d'anàlisi d'impacte, bé a petició d'aquestes o per iniciativa pròpia, i comparteix, generalment, les seves opinions a través de diferents associacions després de consensuar la posició del sector. En aquest sentit, CaixaBank és membre d'una gran varietat d'associacions de la indústria, per bé que en l'àmbit bancari la major part de la seva activitat es canalitza a través de la CECA (Confederació Espanyola de Caixes d'Estalvis) en l'àmbit nacional, de l'ESBG (European Savings and Retail Banking Group) en l'àmbit europeu i de l'IIF (Institute of International Finance) a escala global. Banco BPI, per part seva, és membre de l'APB (Associação Portuguesa de Bancos), que al seu torn és membre de l'EBF (European Banking Federation). En l'àmbit d'assegurances destaca la participació a l'Insurance Europe (The European insurance and reinsurance federation) i al CFO Forum (The European Insurance CFO Forum).

El 2018 les principals fites de l'agenda regulatòria i el seu impacte per al grup es van desenvolupar a nivell europeu en els àmbits prudencial i de resolució bancària, com a part dels pilars fonamentals de la Unió Bancària, així com en la regulació d'aspectes relacionats amb la protecció al consumidor i inversor i els reptes que planteja la transformació digital. En el pla nacional, destaca la regulació d'aspectes relacionats amb la protecció al consumidor i l'inversor. En particular, la tramitació de la llei reguladora dels contractes de crèdit immobiliari.

 Protecció al consumidor i transparència	 Estabilitat financera i enfortiment del sector financer	 Innovació i digitalització	 Fiscalitat
<ul style="list-style-type: none"> • Directiva reguladora dels contractes de crèdit immobiliari (MCD), • Directiva de Comptes de Pagament Bàsics (PAD) • Directiva de Serveis de Pagament (PSD2) • Reglament General de Protecció de Dades • Directiva de mercats financers / Reglament (MiFID 2 / MiFIR) • Reglament de Benchmarks (BMR) • Normes Internacionals de Comptabilitat (IFRS) • Reglament de privacitat en les comunicacions electròniques (ePrivacy) 	<ul style="list-style-type: none"> • Directiva de Recuperació i Resolució Bancàries (BRRD) • Directiva i Reglament de Requeriments de Capital (CRD IV / CRR) • Segon informe de progrés sobre la reducció dels NPL a Europa • Pla d'Acció sobre finances sostenibles • Bons Garantits Europeus • Directiva de prevenció del blanqueig de capitals • Finançament del terrorisme (AMLD 4) • Reglament de Benchmarks (BMR) • Normes Internacionals de Comptabilitat (IFRS) 	<ul style="list-style-type: none"> • Pla d'Acció FinTech • Sandbox regulatori espanyol • Directius d'EBA sobre externalització al Cloud • Iniciatives sobre proveïdors de serveis de crowdfunding • Reglament de privacitat en les comunicacions electròniques (ePrivacy) 	<ul style="list-style-type: none"> • Avantprojectes de llei de l'octubre de 2018 sobre l'Impost sobre Transaccions Financeres • Impost sobre determinats Serveis Digitals • Mesures de prevenció i lluita contra el Fraud Fiscal

Pla Estratègic 2019-2021

CaixaBank ha assolit amb èxit els objectius del Pla Estratègic 2015-2018, entre els quals destaquen les fites següents:

- **el reforç del lideratge comercial a Espanya** partint d'un model de banca de proximitat, amb la millor oferta omnicanal i propostes de valor especialitzades i innovadores que cobreixen tots els segments;
- **l'adquisició de BPI**, el millor banc de Portugal el 2018 segons Euromoney;
- **l'increment de la rendibilitat fins a nivells que ja superen el cost de capital** gràcies a la millora dels ingressos *core*, a la contenció de les despeses d'exploació i al menor cost del risc;
- **la millora de la qualitat del balanç i la reducció dels actius no estratègics**, fet que permet un focus més gran en el nostre negoci *core* a Espanya i Portugal; i
- **la desconsolidació prudencial del Grup Criteriacaixa**, un procés que ha estat acompanyat d'un reforç significatiu del govern corporatiu del banc.

Després de concloure el Pla 2015-2018, el Grup inicia un nou Pla Estratègic 2019-2021 amb la visió de **ser un grup financer líder i innovador, amb el millor servei al client i referent en banca socialment responsable**. **Cinc línies estratègiques:**

Oferir la millor experiència al client

El Pla planteja una acceleració ambiciosa de la transformació digital per aconseguir una major orientació al client i adaptar-nos als seus nous comportaments. L'objectiu és oferir la millor experiència per qualsevol canal, conscients de l'actual preferència majoritària per l'omnicanalitat. Per aconseguir-lo, s'estableixen, entre d'altres, les següents palanques:

- **Seguir transformant la xarxa de distribució** per oferir més valor al client: el model d'oficina urbana *Store* es consolida (augment fins a un mínim de 600 sucursals el 2021) i es potencia el model d'AgroBank a l'àmbit rural (més de 1.000 oficines en poblacions de menys de 10.000 habitants). La reconfiguració mantindrà l'Entitat a prop dels clients, alhora que millorarà l'eficiència comercial, la productivitat i el servei.
- **Intensificar el model d'atenció remota i digital:** impuls al model *inTouch* i oportunitat per seguir creixent en *imaginBank* i en els serveis d'alt valor oferts a través dels nostres canals digitals.
- **Continuar estenent la nostra oferta de productes/serveis:** seguirem ampliant el nostre ecosistema per cobrir totes les necessitats financeres i asseguradores dels nostres clients, a través de nous productes i serveis bancaris i no bancaris.
- **Segmentació i revisió dels *customer journeys*:** optimització de processos i usabilitat per proveir la millor experiència de client per qualsevol canal que triï.

Accelerar la transformació digital per ser més eficients i flexibles

L'entorn actual i les noves tecnologies ofereixen noves oportunitats (com ara el *blockchain*, la intel·ligència artificial o l'ús del *cloud*) que permetran ser un banc més ràpid, eficient i flexible. Les principals prioritats d'aquesta línia es centren a:

- **Reduir el *time-to-market*** del llançament de nous productes.
- **Potenciar l'eficiència** en processos de *backoffice*.
- Aprofitar el **potencial** que el **Big Data** ofereix a tota l'organització.
- Continuar millorant la **flexibilitat, l'escalabilitat i l'eficiència de les nostres infraestructures**, incloent-hi més ús del *cloud*, l'evolució de l'arquitectura, l'extensió de l'ús de metodologies *agile* i continuar invertint en ciberseguretat.

Potenciar una cultura centrada en les persones, àgil i col·laborativa

L'objectiu d'aquesta línia estratègica és reforçar la cultura corporativa i mantenir les persones al centre de l'organització. El nou pla continuarà **afavorint el talent** –assegurant que pugui desenvolupar el seu potencial mitjançant meritocràcia, diversitat i *empowerment*–, definirà i desplegarà la millor **proposta de valor per als empleats** –millorant l'experiència de l'empleat– i promourà els atributs d'**agilitat i col·laboració**. Entre altres iniciatives, destaquen:

- La simplificació de processos i estructures per ser més àgils, transversals i ser més a prop del client.
- El foment de la col·laboració i la comunicació horitzontal.
- L'augment dels equips amb metodologia de treball *agile*.
- Premiar i fomentar la innovació.

Generar una rendibilitat atractiva per als accionistes, mantenint la solidesa financera

L'objectiu per al Pla 2019-2021 és **sostenir una rendibilitat elevada** –fins i tot en un entorn de tipus estables– i mantenir un balanç sòlid. S'espera assolir un retorn sobre capital tangible (ROTE) **superior al 12%** el 2021, partint de les palanques següents:

- Millora dels ingressos *core*, fonamentada en els motors següents:
 - Assegurances i estalvi a llarg termini, negocis amb elevat potencial de creixement.
 - Finançament al consum, oferint al client solucions àgils.
 - Crèdit a empreses, acompanyant les empreses en el seu creixement.
 - Mitjans de pagament: el nostre lideratge genera oportunitats de creixement per l'augment del comerç electrònic.
 - BPI: oportunitat de replicar el model de CaixaBank a Portugal.
- Elevat esforç inversor i de transformació, que permet augmentar el servei prestat i la productivitat.
- Reducció d'actius problemàtics: forta reducció de préstecs dubtosos, situant la taxa de morositat <3% el 2021.
- Reforç de la solidesa financera: la ràtio de capital CET1 *fully loaded* s'espera que estarà al voltant de 12% des de finals del 2019 i, a més, es constituirà un *buffer* transitori durant el pròxim trienni d'uns 100 punts bàsics per absorbir potencials impactes regulatoris futurs.

La rendibilitat més elevada, juntament amb el manteniment de la solidesa financera, permetrà sostenir una política de dividendes atractiva per als nostres accionistes (>50% de *payout* en efectiu).



Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat

CaixaBank vol ser la referència del sector en banca socialment responsable, **reforçant la gestió responsable del negoci** (amb èmfasi en la transparència amb els clients), **assegurant les millors pràctiques en control intern i govern corporatiu** i mantenint el nostre **compromís amb la societat**. Les prioritats del Pla de Banca Socialment Responsable són:

- Reforçar la cultura de transparència amb clients.
- Comptar amb l'equip més divers i preparat.
- Mantenir el compromís amb la inclusió financera.
- Fomentar el finançament responsable i sostenible.
- Impulsar la cultura financera.



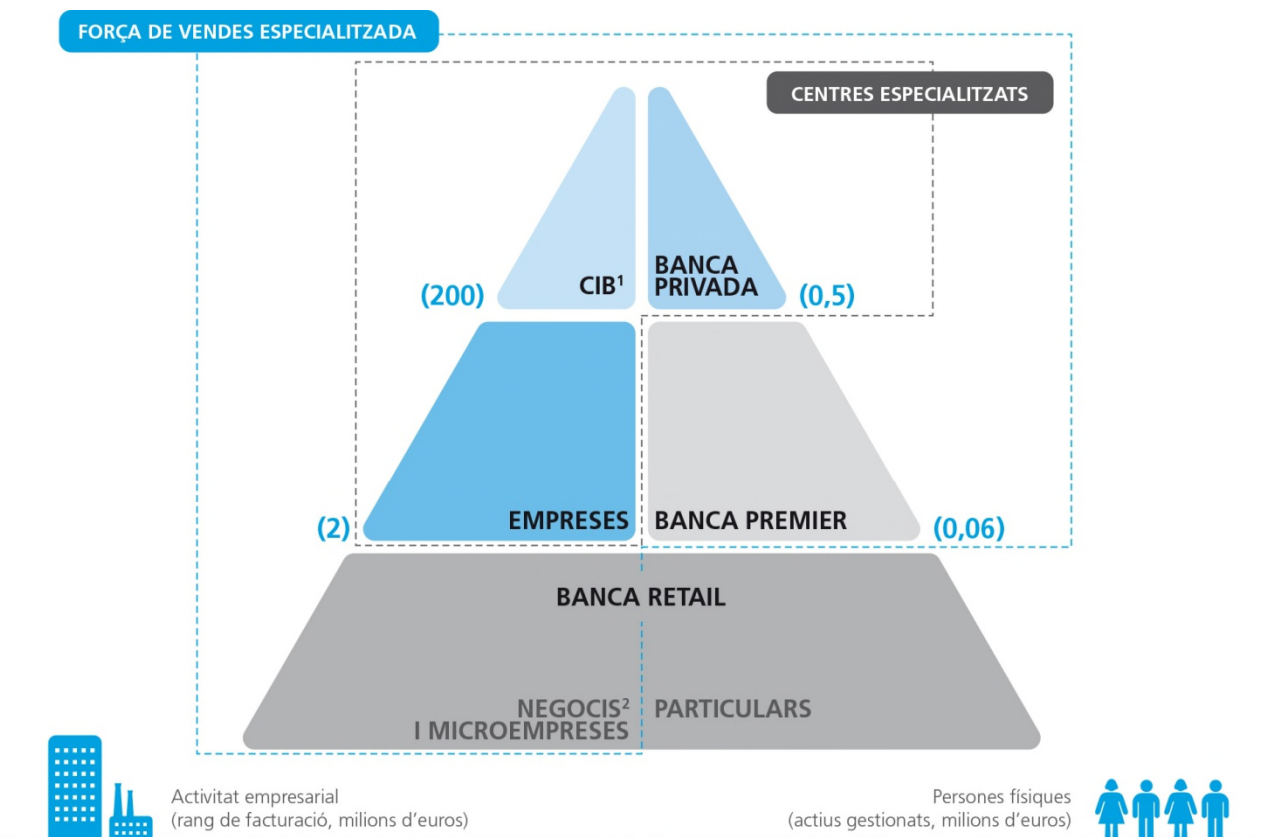
Model de
negoci

Model de negoci

CaixaBank disposa d'un model de banca universal. Adopta una estratègia de «supermercat financer», ofereix una àmplia gamma de productes i serveis adaptats a les necessitats dels clients des d'una plataforma comercial que combina les oficines i el món digital. Un model de negoci que cobreix totes les necessitats financeres i asseguradores.

CaixaBank, en el seu objectiu d'oferir al client la millor proposta de valor, i prioritant a la vegada l'eficiència, estableix acords estratègics amb altres companyies líders en els seus segments, amb les quals comparteix el coneixement i crea sinergies.

La segmentació és clau per servir millor les necessitats del client



1. Corporate & Institutional Banking
2. Inclou autònoms, professionals, agraris i comerços.

4.409

OFICINES

20.798

EMPLEATS

DELS QUALS

1.683

GESTORS DE

NEGOCIS

CaixaBankNow

PERMET
 AGRUPAR TOTS
 ELS SERVEIS
 DIGITALS EN
 UN MATEIX
 CONCEPTE

122

CENTRES
 D'EMPRESA

1.186

EMPLEATS

139

EMPLEATS
 ESPECIALITZATS

3.622

DIRECTORS AMB
 CARTERA

2.001

NOMBRE
 DE GESTORS
 ESPECIALITZATS

PlaA

METODOLOGIA
 D'ASSESSORAMENT
 PRÒPIA

47

CENTRES

562

GESTORS
 ESPECIALITZATS

100%

GESTORS QUE
 DISPOSEN DE
 L'ACREDITACIÓ DE
 LA CNMV

1

CENTRES DE
 CORPORATE
 BANKING

15

CENTRES
 D'INSTITUTIONAL
 BANKING

199

 PROFESSIONALS
 EN ÀREES
 ESPECIALITZADES
 DE PRODUCTE
 I **148**
 COMERCIALS

28

PUNTS DE
 PRESENCIA EN
 ELS

5

CONTINENTS

ACORDS AMB

1.500

BANCOS
 CORRESPONSAIS

174

EMPLEATS

495

OFICINES

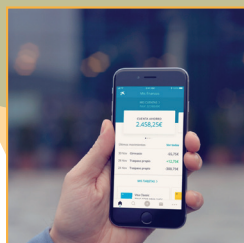
4.888

EMPLEATS

73

CENTRES
 ESPECIALITZATS
 PREMIER
 / CENTRES
 EMPRESA


Dimensió i capillaritat

Àmplia oferta de productes

TI i digitalització

Assessorament
CONFIANÇA
COMPROMÍS SOCIAL
QUALITAT
8,7

ÍNDEX DE
 SATISFACCIÓ DE
 PARTICULARS
 (escala 1-10)

32,0%

QUOTA
 PENETRACIÓ
 CLIENTS
 DIGITALS

26,8%

QUOTA
 DOMICILIACIÓ
 NÒMINES

39.097

MM€
 INVERSIÓ

15,3%

QUOTA CRÈDIT
 A EMPRESA

48,0%

DE LES
 EMPRESSES
 ESPANYOLES
 QUE FACTUREN
 1 A 100 MM€
 SÓN CLIENTS DE
 CAIXABANK

125.727

MM€
 RECURSOS
 I VALORS
 GESTIONATS

1,67

MILIONS DE
 CLIENTS

66%

CLIENTS
 ASSESSORATS

64.282

MM€
 RECURSOS
 I VALORS
 GESTIONATS

95%

CLIENTS
 ASSESSORATS

>100.000

CLIENTS BANCA
 PRIVADA A
 ESPANYA

OBTENCIÓ

PREMI
 EUROMONEY
 PER QUART ANY
 CONSECUTIU

31.455

MM€
 INVERSIÓ

30.620

MM€
 RECURSOS
 GESTIONATS

23,3%

QUOTA TRADE

PROMOCIÓ
 D'ESDEVENIMENTS
 (11 DIVERSITY
 TALKS, 6 CERCLE,
 3 THE CIRCLE,
 5 BUSINESS
 BREAKFAST)

BEST
 CONFIRMING
 BANK PARTNER
 FOR FINANCING
 IN EMERGING
 MARKETS POR IFC

1,9

MILLIONS DE
 CLIENTS



MILLOR BANC A
 PORTUGAL 2018

Banca Retail

Aquesta proposta de valor es basa en una oferta omnicanal, innovadora i diferenciada, que inclou totes les solucions per als clients, adaptades als seus perfils i necessitats, cercant sempre la millor experiència de client.

L'activitat comercial a Banca Particulars s'ha centrat en la captació de nòmines, clau principal per aconseguir incrementar la vinculació dels clients particulars, principalment en els àmbits de finançament, seguretat i protecció.

La proposta de CaixaBank Negocis s'adreça a clients autònoms, professionals i comerços. Inclou totes les solucions del dia a dia, seguretat, protecció i finançament que necessiten, mantenint el focus en la innovació i la diferenciació.

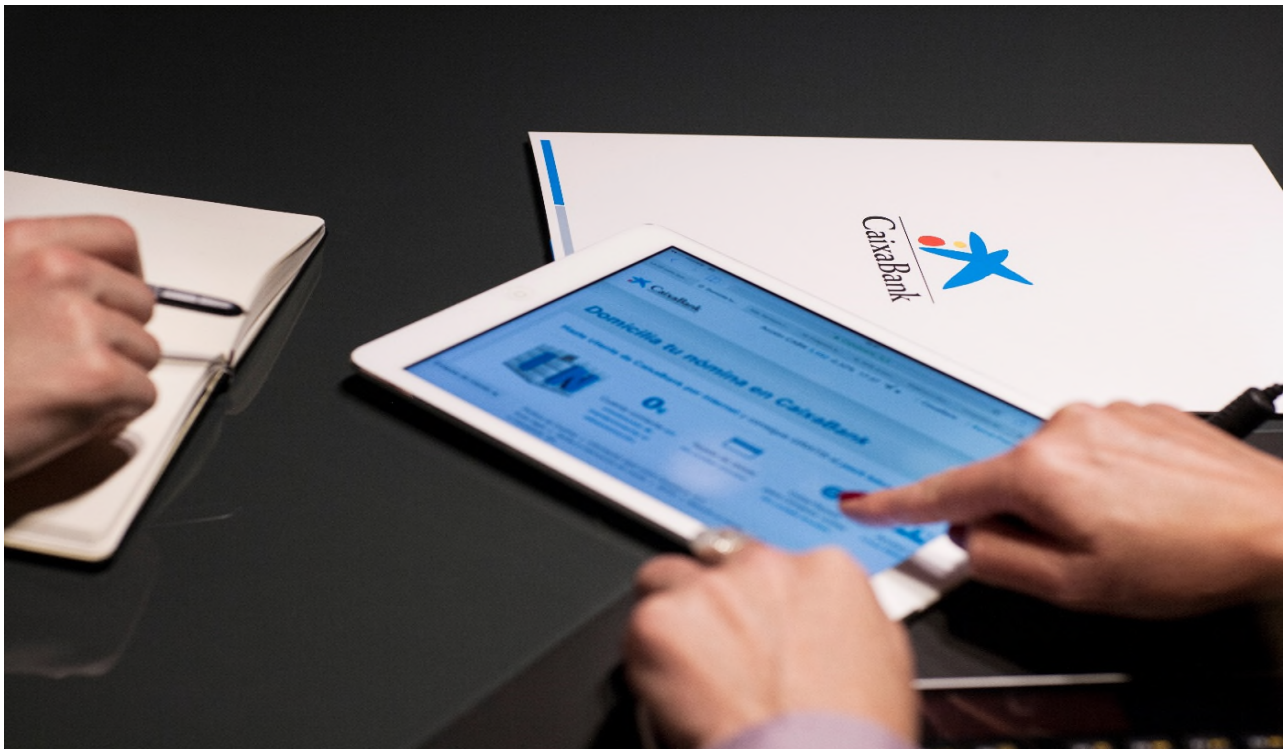
L'activitat comercial a CaixaBank Negocis s'ha centrat en el finançament dels clients i la comercialització d'assegurances, tant generals com de vida, amb gestió especialitzada dels clients.

[77.953] MM€ de

recursos gestionats

[98.496] MM€

d'inversió



Principals iniciatives dutes a terme el 2018

- **Captació de nòmines:** En l'exercici 2018, s'han captat 773.140 noves nòmines domiciliades.
- Consolidació del **model d'oficines Store**, amb l'obertura de noves oficines arreu del territori.

Reptes estratègics

- Continuar millorant l'experiència de client.
- Consolidació de la relació omnicanal amb els clients.
- Cerca de més vinculació dels clients.

Banca d'Empreses

CaixaBank Empreses s'ha consolidat com l'entitat preferida per les companyies espanyoles. El 48% de les empreses espanyoles que facturen entre 1 i 100 milions d'euros són clients de CaixaBank, segons l'estudi de penetració de mercat d'FRS Inmark.

Banca empreses presenta per tant un model ja madur i vol continuar incrementant la relació amb els seus clients i també ampliar la base de clients empresa a l'Entitat. Incorpora una proposta de valor que ofereix solucions innovadores i una atenció especialitzada, prestant assessorament avançat a través de videoconferència o posant en marxa nous canals de comunicació entre els clients i els seus gestors, com el Mur d'Empreses i Go&Business.

[39.097] MM€ d'inversió

14,1% quota de leasing

28,0% quota TPV



Principals iniciatives dutes a terme el 2018

- Consolidació del negoci d'empreses per sector amb noves marques:
 - Llançament de CaixaBank Hotels&Tourism per oferir productes i serveis a través d'un equip d'especialistes en el sector turisme.
 - Consolidació del model Day One.
- Ampliació de la base de clients actuals, augmentant la vinculació i impulsant la sistemàtica comercial amb **més visites i contactes a través de la digitalització.**
- Especialistes *on-line*: pioners en l'assessorament de finançament i serveis, comerç exterior i tresoreria.

Reptes estratègics

- Impuls a la transversalitat amb altres segments.
- Focus en la innovació i servei al client.
- Procurar el màxim grau d'activació de totes les figures comercials.
- Captació de clients per seguir creixent en quota de mercat.

Banca Premier

La proposta de valor de Banca Premier es basa en tres pilars fonamentals, com són:

- Un model propi d'assessorament.
- Professionals amb formació certificada.
- Solucions exclusives per als clients.

Aquesta proposta de valor ha permès a CaixaBank consolidar el seu lideratge en assessorament financer.

[125.727] MM€ de
recursos i valors gestionats



Principals iniciatives dutes a terme el 2018

- **PlaA a CaixaBankNow:** el client pot fer de manera autònoma el seu PlaA a Now i rebre, en un màxim de 48 hores hàbils, una proposta d'inversió d'acord amb els objectius prèviament definits.
- **Revisió PlaA:** aquest servei permet el seguiment dels objectius acordats amb el client en el seu PlaA. Té com a finalitat monitorar les possibles desviacions dels objectius acordats i adequar la cartera a l'objectiu dissenyat.

Reptes estratègics

- **Obertura de noves oficines Premier.** Nous espais exclusius per oferir un assessorament a mida als clients.
- Intensificar la proposta de valor digital a clients preassessorats i clients assessorats amb perfil digital.
- Continuar impulsant que gairebé la totalitat dels nostres clients siguin assessorats.

Banca Privada

Banca Privada compta amb equips especialitzats i més de 500 professionals acreditats amb una experiència mitjana de 15 anys que treballen juntament amb la xarxa d'oficines per oferir el millor servei.

Banca Privada disposa d'una xarxa de centres exclusius que li permeten assegurar que els clients sempre reben un tracte proper. S'ofereixen als clients diferents models de servei des de l'assessorament tradicional a l'assessorament independent, així com serveis de *broker*. A més a través del Projecte de Valor Social es proporcionen solucions en els àmbits de la Filantropia i la Inversió Socialment Responsable (ISR).

[64.282] MM€ de
recursos i valors gestionats



Principals iniciatives dutes a terme el 2018

- **TimeMap a CaixaBankNow.** El client pot fer de manera autònoma el seu *TimeMap* a Now i rebre, en un màxim de 48 hores hàbils, una proposta d'inversió d'acord amb els objectius definits prèviament.
- **BrokerNow:** implantació d'un nou servei per a inversors actius en borsa, amb l'objectiu d'ampliar l'oferta de serveis en mercats.
- **TimeReview:** aquest servei permet el seguiment dels objectius acordats amb el client en el seu *TimeMap*. Té com a finalitat monitorar les possibles desviacions dels objectius acordats i adequar la cartera a l'objectiu dissenyat.

Reptes estratègics

- Seguir incrementant el nombre de clients assessorats.
- **Consolidació dels nous models de negoci,** d'assessorament independent i recepció i transmissió d'ordres.
- **Pla de creixement** amb obertura de nous centres i noves incorporacions.
- Obertura d'un nou banc a Luxemburg.

Corporate & Institutional Banking

La proposta de Corporate & Institutional Banking (CIB) integra dues àrees de negoci, Banca Corporativa i Banca Institucional i diverses àrees de producte que presten serveis als clients, com Capital Markets, Tresoreria, Project Finance, Asset Finance i M&A.

[31.455] MME
d'inversió

Banca Corporativa incorpora una proposta de valor que ofereix un servei a mida a clients corporatius amb l'objectiu de ser la seva entitat de referència. Per fer-ho, es dissenyen propostes de valor personalitzades i s'acompanyen els clients al mercat exterior.

Banca Institucional dona servei a les institucions del sector públic i privat, a través d'una gestió especialitzada que ofereix serveis i solucions financeres.



Principals iniciatives dutes a terme el 2018

- Avenç en el negoci internacional, amb signatures d'operacions de finançament corporativa rellevants a França, Itàlia i el Regne Unit.
- Fort posicionament en operacions d'Asset Finance en actius de transport.
- Ubicats en el top 10 mundial per nombre d'operacions en préstecs verds.
- Potenciació de l'activitat de mercat secundari de bons i préstecs.

Reptes estratègics

- Internacionalització de l'activitat i dels clients.
- Dirigir l'activitat CIB per posicionar-nos com a referent de Banca socialment responsable.
- Incorporar l'activitat de BPI Investimento a la sucursal de CaixaBank a Portugal.

Banca Internacional¹

El lideratge que exerceix CaixaBank en el segment d'Empreses ha portat l'Entitat a ser el *business partner* internacional de referència per acompanyar i donar suport als seus clients corporatius en el seu procés d'internacionalització. Amb aquesta finalitat, els 28 punts de presència internacional ofereixen suport als clients de la xarxa d'oficines, de CIB i de Banca d'Empreses que operen a l'exterior, i també a *bluechips* locals (empreses de reconeguda solvència).



El posicionament internacional de CaixaBank es configura en tres pilars:

- Les empreses i corporacions espanyoles.
- La xarxa de bancs corresponsals que permet oferir serveis de productes de comerç exterior i pagaments.
- La relació amb les institucions de cada país.



Principals iniciatives dutes a terme el 2018

- **Obertura de les oficines de representació de Sídney i Toronto** i transformació en sucursal de l'oficina de representació de París.
- Foment de la internacionalització a través d'una sòlida estratègia de comunicació i de contínua formació i desenvolupament del Talent Internacional amb programes com l'*International Banking Expert* i el *Professional Growth Program*.
- Potenciació del negoci amb bancs mitjançant productes especialitzats com *clearing* en euros i finançament.

Reptes estratègics

- **Consolidació de la xarxa exterior**, en especial de les sucursals europees, per incrementar el negoci amb filials espanyoles a l'exterior i amb *bluechips* locals.
- Increment de la cartera de productes de Banca Transaccional i Internacional per ampliar el servei ofert al segment d'empreses i bancs.
- Impuls de la digitalització i la innovació.

L'estratègia internacional té una vocació europea però amb cobertura mundial, un model flexible i d'alt valor afegit que se centra en el client de manera global, actuant com una extensió de la xarxa a Espanya, i basada en dos enfocaments complementaris per millorar el servei als seus clients: (i) establint contactes comercials i (ii) oferint productes i serveis financers d'àmbit local. Com complement, CaixaBank també compta amb la col·laboració d'institucions multilaterals a tot el món i és un dels principals socis en operacions de comerç exterior i de pimes.

CaixaBank compta amb Aliances estratègiques, formalitzades mitjançant acords de cooperació empresarial i comercial, entre les quals destaquen Erste, BEA i Inbursa.

[1] A partir de l'1 de gener de 2019 la gestió d'aquest segment s'incorpora a Corporate & International Banking.

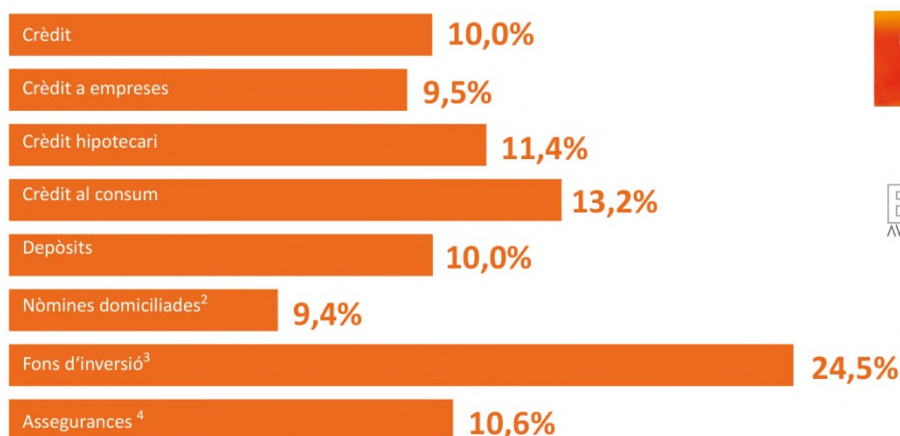
Banco BPI

BPI és una institució financera centrada en les operacions de banca comercial i detallista a Portugal, on és la cinquena institució financera més gran en termes d'actius (31.078 milions d'euros). BPI compta amb una base d'1,9 milions de clients, i assoleix quotes de mercat rellevants en els diversos productes i serveis que ofereix.

El negoci de BPI s'organitza al voltant de dos segments principals: la Banca de Particulars, Empresaris i Negocis, i la Banca d'Empreses. BPI ofereix una oferta completa de productes i serveis financers, ajustada a les necessitats específiques de cada segment, a través d'una xarxa de distribució especialitzada, multicanal i totalment integrada.

L'oferta de productes de BPI es complementa amb solucions d'inversió i estalvi de l'àrea de Gestió d'Actius i Assegurances de la CaixaBank i també, inclou en la seva oferta una gamma d'assegurances no de vida i de vida-risc a través d'un acord de distribució d'assegurances Allianz Portugal, en què BPI disposa d'una participació del 35%.

Principals quotes de mercat del Banc BPI¹



1. Quotes de mercat Nov-18 2. A Setembre 2018 4. A Desembre 2018, inclou PPRs 4. Inclou PPRs

Font: Elaboració pròpia, excepte els Fons d'inversió, on la font és l'Associació Portuguesa de Fons d'Inversió, Pensions i Patrimoni (APFIPP).

Principals iniciatives dutes a terme el 2018

- Promoció del crèdit al consum i promoció a les empreses d'assegurances i productes no financers.
- Llançament de nous productes: compte valor, que promou més vinculació dels clients i la divulgació del crèdit immediat (llançat el 2017).
- Inici del cicle de trobades amb empreses, amb la realització de 10 esdeveniments per reforçar el suport i proximitat a les empreses.
- Impuls d'iniciatives per consolidar el posicionament del banc en el sector agrícola i turístic.
- Avenços en la transformació digital, en què destaca l'increment del nombre de clients i vendes digitals, així com el desenvolupament del *mobile banking*, amb el redisseny dels *customer journeys* més rellevants.
- Inici de l'acció social a Portugal, on es preveu assolir un pressupost anual de 50 milions d'euros destinats a donar suport a projectes de caràcter social, científic i cultural.

Reptes estratègics

- Creixement sostenible en rendibilitat, basada en l'expansió de l'activitat de banca comercial a Portugal.
- Accelerar la transformació de l'experiència de client, mitjançant l'acceleració del procés de transformació digital de BPI.
- Desenvolupar els recursos humans de BPI potenciant la formació i el desenvolupament, fomentant la gestió del talent i promovent una cultura àgil, que permeti donar resposta a la transformació del sector financer.
- Millorar l'eficiència operativa i organitzativa. Centrar-se en la simplificació, digitalització i gestió centralitzada de processos, centrant els equips comercials exclusivament en el servei i l'assessorament de productes financers.
- Consolidar la reputació basada en dos eixos principals: el manteniment de l'alta qualitat de servei als clients i l'afirmació de BPI com una referència en l'àmbit del compromís social i de gestió responsable.



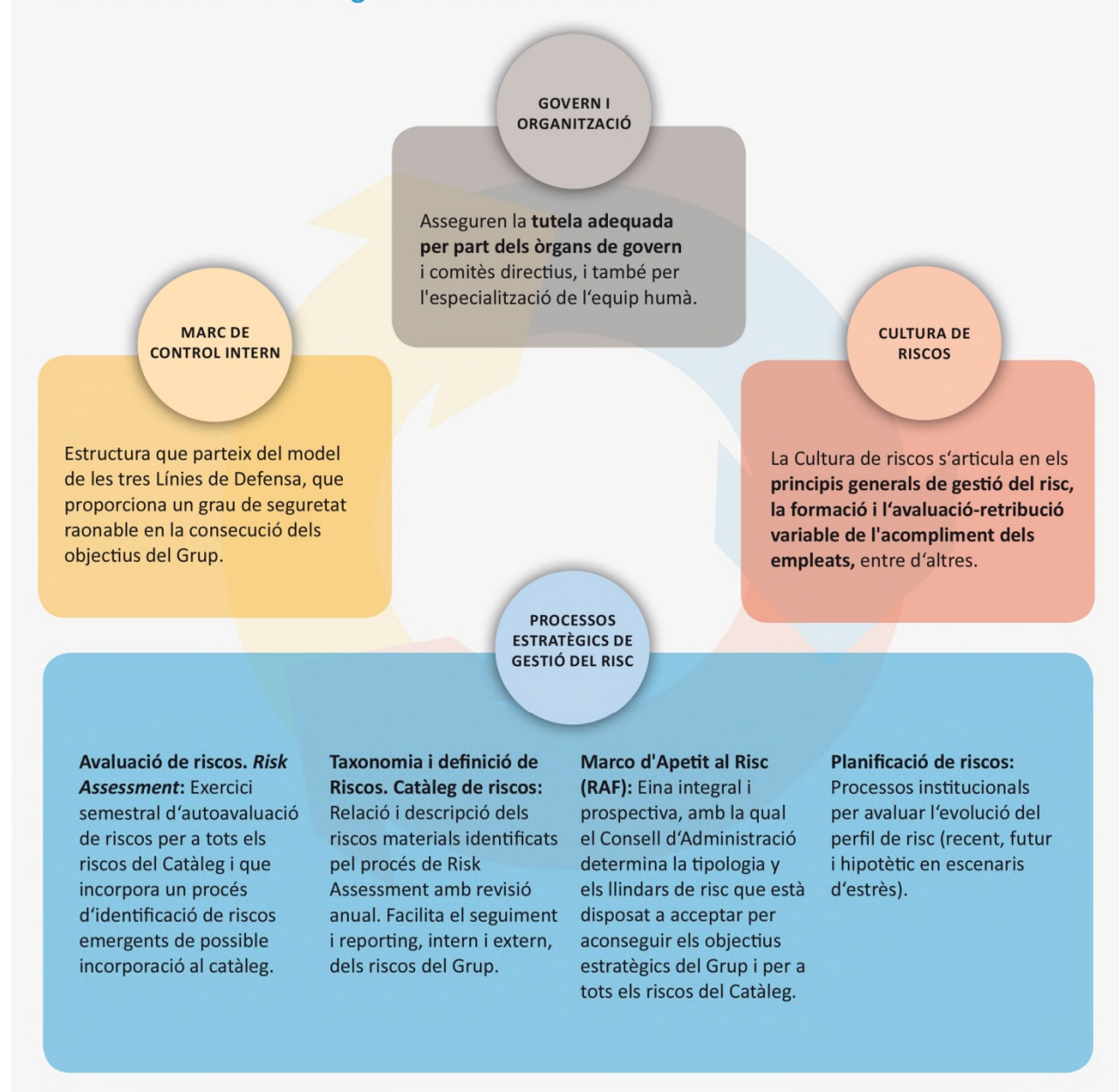
Gestió
del risc

Gestió del risc

CaixaBank manté un perfil de risc mitjà-baix, una confortable adequació de capital i sobrades mètriques de liquiditat, d'acord amb els seus objectius estratègics i alineats amb el model de negoci del Grup i la tolerància al risc definida pel Consell d'Administració.

Els sistemes de gestió de riscos implementats són adequats en relació amb el perfil i l'estratègia del Grup i consten dels següents elements:

Elements centrals de la gestió i control de riscos



A la Nota 3 dels comptes anuals consolidats de l'exercici 2018 es detalla informació addicional sobre la gestió del risc i el model de control intern del Grup.

A continuació es presenta, per als diferents riscos identificats en el Catàleg de Riscos Corporatiu, els aspectes més destacables respecte de la seva gestió i actuacions durant l'exercici 2018:

	Definició al Catàleg de Riscos Corporatiu	Gestió del risc	Principals fites del 2018
RISCOS DEL MODEL DE NEGOCI			
<p>Rendibilitat de negoci</p>	<p>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.</p>	<p>La gestió d'aquest risc se suporta en el procés estratègic de planificació financera, que està subjecte a una monitorització continuada per avaluar el compliment tant en l'àmbit d'estratègia com de pressupost. Després de quantificar les desviacions i identificar-ne la causa, s'eleven les conclusions als òrgans de gestió i de govern, per avaluar la conveniència d'ajustos que garanteixin el compliment dels objectius interns.</p>	<p>El 2018, la rendibilitat mesurada com a RoTE s'ha situat per damunt del cost de capital. Simultàniament, ha estat possible fer actuacions que permeten assentar els fonaments d'una rendibilitat futura més elevada basada en el creixement dels ingressos <i>core</i>, principalment l'impuls a la digitalització i la desinversió en negocis no estratègics –adjudicats i Repsol–.</p>
<p>Recursos propis / Solvència</p>	<p>Restricció de la capacitat del Grup per adaptar el seu volum de recursos propis a les exigències normatives o a la modificació del seu perfil de Risc.</p>	<p>La seva gestió se centra a mantenir un perfil de risc mitjà-baix i una confortable adequació de capital per cobrir eventuais pèrdues inesperades. L'objectiu, segons el nou Pla Estratègic 2019-21, és assolir un CET1 ~12% de RWA i constituir addicionalment 1 punt percentual, transitori, per cobrir potencials impactes regulatoris que es preveuen en els pròxims anys (com ara la finalització de Basilea 3 o altres modificacions normatives)</p> <p>D'altra banda, es proposa la distribució de dividends en efectiu per un import de com a mínim el 50% del resultat del Grup.</p>	<p>El CET1 regulatori és de l'11,8%, es compleixen els requeriments mínims i el <i>buffer</i> MDA (<i>Maximum Distributable Amount</i>) se situa en 5.433 MM€.</p> <p>Durant el 2018 s'ha dut a terme una gestió activa d'emissions d'<i>Additional Tier 1</i> (1.250 MM€) i deute subordinat Tier 2 (1.000 MM€) i s'han amortitzat dues emissions de deute subordinat per un nominal de 2.822 MM€ (2.312 MM€ computables).</p> <p>Així mateix, per preparar la cobertura dels futurs requeriments MREL, s'ha fet una emissió de 1.000 MM€ de deute SNP.</p>
<p>Liquiditat i finançament</p>	<p>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.</p>	<p>La seva gestió està basada en un sistema descentralitzat (CaixaBank i BPI) amb segregació de funcions que persegueix el manteniment d'un nivell eficient de fons líquids; la gestió activa de la liquiditat i la sostenibilitat i estabilitat de les fonts de finançament tant en normalitat com en estrès.</p>	<p>L'evolució del <i>gap</i> comercial, i també les emissions fetes (6.585 MM€), que superen els venciments (4.979 MM€) de l'any, han situat els actius líquids totals en 79.530 MM€ i l'LCR (<i>liquidity coverage ratio</i>, mitjana 12 mesos) en un 196%.</p> <p>El finançament institucional puja a 29.453 MM€, l'evolució del qual destaca el 2018 per l'èxit en l'accés als mercats amb diferents instruments de deute.</p>

	Definició al Catàleg de Riscos Corporatiu	Gestió del risc	Principals fites del 2018
RISCOS ESPECÍFICS DE L'ACTIVITAT FINANCERA			
<p>Crèdit</p>	<p>Pèrdua de valor dels actius del Grup davant una contrapartida pel deteriorament de la capacitat d'aquesta per fer front als seus compromisos.</p>	<p>Correspon al risc més significatiu del balanç del Grup i es deriva de l'activitat bancària i asseguradora, de l'operativa de tresoreria i de la cartera de participades, i el seu cicle de gestió comprèn tota la vida de les operacions. Els principis i les polítiques que sustenten la gestió del risc de crèdit són:</p> <ul style="list-style-type: none"> Una política de concessió prudent, que es fonamenti en: (i) l'adequada relació entre els ingressos i les càrregues que assumeixen els consumidors; (ii) la verificació documental de la informació facilitada pel prestatari i la seva solvència, i (iii) la informació precontractual i protocols d'informació adequats a les circumstàncies i característiques personals de cada client/operació. Una valoració adequada i independent de les garanties. <p>No és política del Grup concedir crèdit en moneda estrangera a particulars.</p>	<p>Durant el 2018 s'ha impulsat de manera especial l'efectivitat dels processos de recuperació i s'ha produït una millora de les mètriques de qualitat creditícia del balanç.</p> <p>La ràtio de mora ha baixat del 6% al 4,7% i els actius problemàtics (saldo dubtosos de crèdits i riscos contingents més actius adjudicats disponibles per a la venda nets) s'han reduït en 8.248MM€ impulsats per les operacions de vendes de cartera.</p>
<p>Deteriorament d'altres actius</p>	<p>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.</p>	<p>La seva gestió es basa en la monitorització dels processos d'avaluació de les proves de deteriorament i sanejament d'actius, així com del compliment de les polítiques d'optimització de les participacions accionàries i immobiliàries dins els objectius estratègics</p>	
<p>Mercat</p>	<p>Pèrdua de valor dels actius o increment de valor dels passius inclosos en la cartera de negociació i inversió del Grup, per fluctuacions dels tipus, <i>spread</i> de crèdit, factors externs o preus en els mercats on es negocien aquests actius o passius.</p>	<p>La seva gestió se centra a mantenir un risc baix i estable molt per sota dels límits de tolerància establerts.</p>	
<p>Estructura dels tipus d'interès</p>	<p>Efecte negatiu sobre el valor econòmic de les masses del balanç o sobre el marge financer a causa de canvis en l'estructura temporal dels tipus d'interès i la seva afectació als instruments de l'actiu, passiu i fora de balanç del Grup no registrats en la cartera de negociació.</p>	<p>La gestió es centra a optimitzar el marge financer i preservar el valor econòmic del balanç dins els límits establerts en el marc d'apetit al risc.</p> <p>Es fa una gestió activa contractant als mercats financers operacions de cobertura addicional a les cobertures naturals generades en el propi balanç derivats de les operacions d'actiu i de passiu amb els clients.</p>	<p>L'any 2018 CaixaBank manté el seu posicionament de balanç a pujades de tipus. Els motius d'aquest posicionament del balanç són de caràcter estructural i de gestió.</p> <p>Des d'un punt de vista estructural i a causa de l'entorn de tipus d'interès excepcionalment baixos, ha continuat el transvasament de saldos de passiu des d'imposicions a termini fix als comptes a la vista.</p> <p>Adicionalment, i des del punt de vista de gestió, l'entitat ha seguit adaptant l'estructura de balanç a l'entorn esperat.</p>
<p>Actuarial</p>	<p>Risc de pèrdua o modificació adversa del valor dels compromisos contractats per contractes d'assegurança o pensions amb clients o empleats arran de la divergència entre l'estimació per a les variables actuàries utilitzades en la tarificació i reserves i l'evolució real d'aquestes.</p>	<p>Els principis i les polítiques per a la seva gestió persegueixen l'estabilitat en el llarg termini dels principals factors actuàries que incideixen en l'evolució tècnica dels productes d'assegurança comercialitzats, classificats per grups homogenis de riscos.</p> <p>Per fer-ho, es fa una gestió controlada del passiu mitjançant la reassegurança amb la finalitat de mitigar el risc pres fins als límits de tolerància.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Desenvolupament i millora del seguiment de l'apetit al risc establert pel Consell d'Administració de VidaCaixa a través de les polítiques de gestió de riscos. Participació en grups de treball sectorials.

Definició al Catàleg de
Riscos Corporatiu

Gestió del risc

Principals fites del 2018

RISC OPERACIONAL I REPUTACIONAL



Potencials pèrdues o disminució de la rendibilitat del Grup a conseqüència de canvis en la legislació o en la regulació vigent o per conflictes de normes (de qualsevol àmbit, incloent-hi el tributari), en la interpretació o aplicació d'aquesta per les autoritats corresponents, o en la seva translació a errades judicials o demandes administratives o tributàries.

Als efectes de la seva gestió es fan actuacions de seguiment constant i difusió interna de la normativa, criteris dels reguladors, decisions dels jutjats i tribunals, així com defensa dels interessos del Grup, participant activament en les consultes emeses pels reguladors, anàlisi i adaptació de la normativa, identificació de riscos d'índole legal en les actuacions de l'Entitat, especialment en relació amb els clients, implementació de procediments i defensa del Grup davant processos judicials.

El 2018 s'ha produït un increment de regulació a l'àmbit europeu en aspectes relacionats amb la protecció al consumidor i inversor i en aspectes digitals i tecnològics, i s'ha monitorat la implementació de les diferents normes, per bé que algunes no s'han incorporat per complet a l'ordenament espanyol.

En particular, cal destacar la incorporació a la normativa nacional de diferents Directives europees com: (i) la Directiva reguladora dels contractes de crèdit immobiliari (MCD), (ii) la Directiva de Comptes de Pagament Bàsic (PAD), (iii) la Directiva de Serveis de Pagament (PSD2), (iv) el Reglament General de Protecció de Dades (RGPD), (v) la Directiva de mercats financers (MiFID 2), i (vi) la Directiva de prevenció del blanqueig de capitals i finançament del terrorisme (AMLD 4).

En matèria tributària s'han seguit especialment els Avantprojectes de Llei de l'impost sobre Transaccions Financeres i de l'Impost sobre determinats Serveis Digitals.

De la mateixa manera, s'han implementat decisions adoptades pel Tribunal Suprem i s'han dut a terme projectes generals per a la millora de la transparència formal i material dels documents contractuals amb clients.



Aplicació per part de CaixaBank de criteris d'actuació contraris als interessos dels seus clients o altres grups d'interès, o actuacions o omissions per part de l'Entitat no ajustades al marc jurídic i regulatori, o a les polítiques, normes o procediments interns.

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




- El reforç de la cultura de *compliance* amb el redisseny de la formació obligatòria per a tots els empleats amb impacte en *bonus* (aprovada pel 99,9% dels empleats), sessions de sensibilització, comunicació interna i la generació d'incentius en àmbits concrets.
- L'alineació del model de supervisió de *Compliance* en el Grup, especialment a BPI i xarxa internacional.
- El reforç continu de l'entorn de control de PBC i el risc de conducta.
- Altres avenços rellevants en la implantació i *reporting* d'indicadors de seguiment sobre límits del RAF en riscos amb la supervisió de *Compliance*, així com actualització de polítiques.



Pèrdues degudes a la inadequació o les errades del hardware o del software de les infraestructures tecnològiques, deguts a ciberatacs o altres circumstàncies, que poden comprometre la disponibilitat, integritat, accessibilitat i seguretat d'infraestructures i dades

La seva gestió consisteix en la monitorització d'indicadors vinculats al govern de les tecnologies d'informació, la seguretat de la informació i les contingències tecnològiques, mantenint-se actualitzat pel que fa al compliment dels millors estàndards internacionals de govern de mitjans.

Ampliació del mesurament a noves Empreses del Grup i inici del projecte d'implantació d'una segona línia de defensa, els objectius del qual inclouen la creació d'un marc de control del risc tecnològic i una nova metodologia avançada de control i seguiment.

	Definició al Catàleg de Riscos Corporatiu	Gestió del risc	Principals fites del 2018
RISC OPERACIONAL I REPUTACIONAL			
 <p>Processos operatius i esdeveniments externs</p>	<p>Pèrdues o danys provocats per errors operatius en els processos vinculats a l'activitat del Grup, per esdeveniments externs que escapen al control del Grup, o per terceres persones alienes a aquest, tant de forma accidental com dolosa. Inclou, entre d'altres, els errors de gestió de proveïdors, el risc de model i la custòdia de valors.</p>	<p>L'objectiu de la gestió d'aquest risc és, mitjançant el seguiment de diferents palanques i punts febles, promoure accions de millora en processos i controls, per reduir les pèrdues operacionals futures i adequar-les al nivell de tolerància al risc operacional.</p>	<p>Les principals fites de 2018 inclouen la consolidació de la mètrica de risc legal, nova mètrica de risc de model, i nova mètrica de pèrdues operacionals no extraordinàries al RAF, així com projectes específics de reducció de les principals pèrdues operacionals recurrents.</p> <p>Adicionalment, s'han actualitzat els escenaris de pèrdues en operacions extremes i s'ha iniciat la captura d'informació d'esdeveniments de pèrdua operacional a VidaCaixa.</p>
 <p>Fiabilitat de la informació financera</p>	<p>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.</p>	<p>La seva gestió es fa sobre la base de la monitorització mensual del tancament comptable i de la monitorització trimestral de l'adequat funcionament del Sistema de Control Intern sobre la Informació Financera (SCIIF), entre altres mètriques i polítiques relacionades amb la informació financera.</p>	<p>Durant l'exercici 2018 s'han fet avenços en diferents iniciatives relacionades amb el govern de la informació i la qualitat de les dades, amb especial atenció en la creació de nous controls sobre filials.</p>
 <p>Reputacional</p>	<p>Menyscabament de la capacitat competitiva per deteriorament de la confiança a CaixaBank d'algun dels seus grups d'interès, a partir de l'avaluació que aquests grups efectuen de les actuacions o omissions, fetes o atribuïdes, del Grup, la seva Alta Direcció, els seus Òrgans de Govern o per fallida d'entitats relacionades no consolidades (risc <i>Step-In</i>).</p>	<p>La seva gestió persegueix mantenir sota els límits de tolerància els principals indicadors de reputació de CaixaBank i monitorar el grau de desenvolupament de mesures preventives.</p>	<p>Durant l'exercici 2018 s'han fet avenços i millores en els subindicadors utilitzats en el càlcul trimestral d'índex Global de Reputació (IGR).</p> <p>Adicionalment, s'ha iniciat un projecte de revisió d'expectatives dels grups d'interès i ajust de pesos per al càlcul de l'indicador global.</p>

Nova organització de la Direcció General de Riscos

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

- Enfocament proactiu i anticipatiu.
- Eficiència i agilitat.
- Reforç de l'entorn de control.

El pla de transformació de riscos té com a objectiu una organització més àgil, alineada i enfocada a impulsar el creixement rendible i controlat del Negoci.

S'organitzen dues grans àrees (CLO –*Chief Lending Officers*–) amb gestió de risc especialitzades; es reforça la gestió global de risc amb l'àrea de Corporate Risk Management Function & Planning, responsable de la implantació de l'estratègia de riscos del Grup, amb la monitorització en l'àmbit de corporatiu de tots els riscos assignats; i s'afegeix al perímetre de Riscos l'impuls de la gestió mediambiental des de la perspectiva de risc de crèdit del Grup.

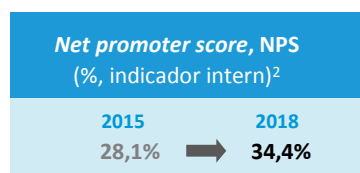


Experiència
de client

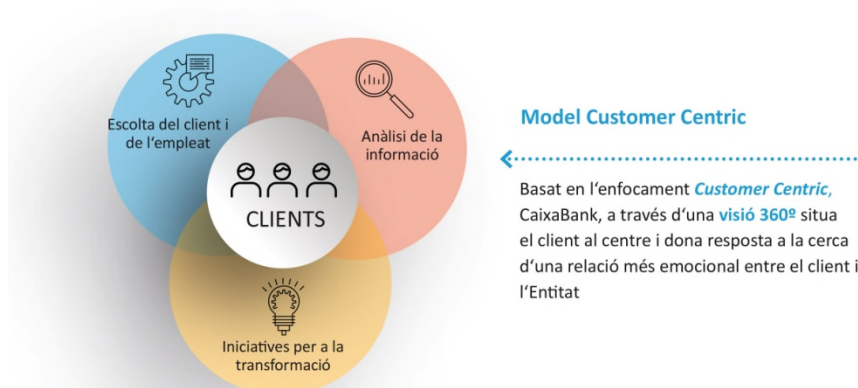
Experiència de client

El principal focus d'atenció de CaixaBank és satisfer les necessitats dels seus clients i connectar-hi d'una manera més atractiva, combinant al mateix temps innovació, tecnologia i experiència, i fer d'**oferir la millor experiència al client** una de les prioritats del nou Pla Estratègic 2019-2021.

CaixaBank ha assolit les principals metes que s'emmarcaven en la línia estratègica de *Ser el millor banc en qualitat i reputació* del Pla Estratègic 2015-2018. Per a la seva consecució, s'ha evolucionat i transformat el sistema de mesurament, anàlisi i gestió de la qualitat amb un enfocament en la visió i en l'experiència de client. Per a Banco BPI, l'ISC de la seva xarxa comercial puja a 31 de desembre de 2018 al 8,94%, mentre que l'NPS se situa en el 60,9%.



Model Customer Centric



Escolta del client i de l'empleat, mitjançant:

- Enquestes a clients.
- Enquestes als empleats.
- Dinàmiques de grup, presencials i *on-line*, amb clients i empleats per recollir valoracions qualitatives (*focus groups*, **bústia d'idees d'empleats** per recollir suggeriments o **Innova** com a portal per a fòrums de debat sobre temàtiques concretes).

[1] Índex sintètic compost pels índexs dels 6 negocis principal: ISP (Particulars), ISBPE (Premier), ISPBR (Privada), ISE (Empreses), ISI (Institucions), ISCorp (Corporativa) i la seva aportació al marge ordinari.

[2] Percentatge de promotors menys percentatge de detractors (Promotors contesten 9-10, Detractors contesten 0-6).

Anàlisi de la informació, amb què s'obten:

- **Indicadors interns del client** obtinguts a través de les enquestes i estudis de satisfacció i recomanació:
 - **Índex de Satisfacció del Client (ISC):** és un termòmetre de la satisfacció dels clients sobre els principals segments de negoci.
 - **Índex de Recomanació (NPS):** s'impulsa la generació de clients promotors de l'Entitat i es difon entre els empleats la importància de lliurar bones experiències perquè els clients millorin la seva percepció sobre el servei a cadascun dels contactes amb CaixaBank.

Es recull així la Veu del client a través de tots els canals de l'Entitat (omnicanalitat) per tenir una visió integral de la seva percepció i expectatives per continuar així amb la millora qualitativa del servei i de l'experiència de client. Aquests estudis es complementen amb *benchmarks* de satisfacció sectorials.

- **Indicadors interns d'estudis de satisfacció a empleats** que permeten mesurar el grau d'esforç que suposa dur a terme un servei (CES) i el nivell de suport rebut per part dels Serveis Corporatius de l'entitat (CIS), atès que CaixaBank continua considerant clau la millora sistemàtica dels serveis prestats per Serveis Centrals a la xarxa.

La veu del client juntament amb la de l'empleat permet obtenir una **visió holística**, tant quantitativa com qualitativa, de la seva opinió respecte del servei ofert que facilita la **identificació d'oportunitats de millora** i el contrast del mesurament de KPI amb les opinions recollides. A més, el mesurament de KPI es pot transformar en els SLA (*Service Level Agreement*) i així establir, en temps, uns nivells de compliment en el servei que permetin cobrir les expectatives del client.

Iniciatives per a la transformació, obtingudes a partir de la correlació holística de resultats de l'anàlisi vehiculitzades amb:

01. Dissenyar Customer Journeys del client i de l'empleat per a cadascun dels principals negocis, que permeten identificar els moments clau de la seva interacció amb l'Entitat. El mesurament d'aquests moments permet identificar palanques de millora en productes, serveis i/o processos.

02. Impulsar la millora de l'experiència de client a la xarxa comercial, a través d'un **Responsable de Qualitat** a cadascuna de les Direccions Territorials. Mitjançant el seu assessorament i suport, que fan durant les seves visites a les oficines amb més recorregut de millora, permeten la posada en marxa de plans d'acció ajustats al context i resultats de cadascuna d'aquestes oficines.

03. Mantenir CaixaBank en la seva posició de lideratge en la gestió, a través de diverses iniciatives, amb un desplegament transversal que ha implicat no només l'Entitat, sinó tot el grup empresarial i als seus grups d'interès. Entre elles destaquen:

- **Renovació el 2018 del segell d'Excel·lència Europea – EFQM**, amb la millora del seu resultat anterior amb una puntuació superior als 650 punts, i desplegament sistemàtic de les recomanacions de millora en els principals àmbits de la gestió integral de l'organització
- **Certificació dels seus principals segments especialitzats:** l'any 2018 CaixaBank obté per primera vegada la Certificació Europea atorgada per AENOR del negoci de Banca Privada i renova la certificació del negoci de Banca Premier. CaixaBank és actualment l'únic banc espanyol amb sis àrees de negoci certificades: Banca Privada, Banca Premier, Banca Particulars, Banca Negocis, Banca Internacional i Banca d'Empreses.

Així mateix, la nostra organització ha volgut posar èmfasi en el client creant l'Àrea de **Global Customer Experience** que agrupa totes les Àrees que posen el focus en la relació directa amb els clients particulars. Amb això s'aconsegueix donar resposta a les necessitats dels clients i del mercat per activar la transformació digital adaptada al client omnicanal, fet que suposa un canvi en la forma de construir les propostes de valor per al client.

neX, una nova manera d'organitzar-se

neX consisteix en la implantació de la metodologia *agile*, que permetrà liderar la transformació de l'Entitat des de dos plans: el model de distribució de la xarxa d'oficines, amb les Store, i la relació omnicanal amb el client.



«D'una organització divisional a una unitat enfocada en el client»

Reorganització
Banca Retail

Reforç de
l'enfocament client

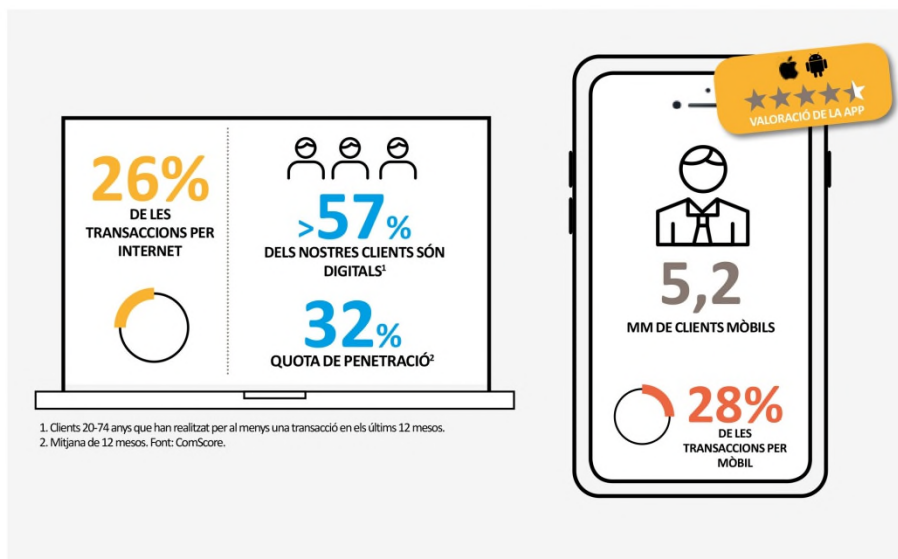
Noves formes de
treballar

Estratègia omnicanal

La personalització de l'oferta, la millora de l'experiència dels usuaris, la creixent importància de l'assessorament, l'augment de la interacció a través de canals mòbils i altres innovacions són tendències que estan canviant el comportament dels clients.

Durant els darrers anys, s'està produint un fort creixement dels canals digitals, especialment el canal mòbil, encara que es manté la importància clau de les oficines. En aquest sentit, **el client de CaixaBank és omnicanal**.

El canvi en el comportament dels clients es fa palpable en la manera com l'operativa transaccional (xecs, ingressos i retirada d'efectiu, transferències...) es trasllada a canals digitals i les oficines milloren el servei de valor afegit, augmentant el temps dedicat a planificació i relació comercial.



Malgrat el creixement dels clients digitals de manera sostinguda, les operacions/assessorament a les oficines es manté estable i augmenta el valor afegit. Els clients segueixen valorant de forma clau la proximitat del banc en la seva elecció (d'acord amb l'estudi FRS Inmark 2018 per a Espanya). Amb això, CaixaBank continua apostant pel manteniment de la xarxa física més gran a Espanya.

A 31 de desembre de 2018, CaixaBank disposa a Espanya d'una xarxa de 4.608 oficines (5.103 oficines a Espanya i Portugal) que complementa amb la xarxa de caixers automàtics més capil·lar del sector amb més de 9.425 terminals a Espanya i 1.369 a Portugal.

CaixaBank té 283 oficines Store i l'objectiu de continuar desplegant aquest model durant els pròxims anys. Un dels objectius primordials d'aquest model d'oficines és generar experiències diferencials per als clients.

Store: transformació de les oficines en centres d'assessorament

Les noves oficines Store han convertit les oficines en centres d'assessorament. Destaquen per:

Ser **més a prop del client**

Més capacitat de servei i especialització

Sense lloc de caixa

Horari estès

Gestors especialitzats

Coneixement del client amb suport de la tecnologia: *transparència i atenció personalitzada*

Organització més eficient: espais oberts, equips nous, agenda compartida, metodologies de treball àgils i dinàmiques

Més proactivitat i millor gestió del temps: les interaccions amb clients es planifiquen

Millora de l'eficiència comercial i de la productivitat

Oficines Store el 2021
> 600

Oficines Store
24%
del volum de negoci a la xarxa detallista

Productivitat
+20%
respecte comparables (marge ordinari/empleat)

En el nou **Pla Estratègic 2019-2021** es defineixen una sèrie de palanques per donar resposta al canvi en el comportament dels clients i a l'objectiu estratègic de millorar l'experiència de client i impulsar el creixement:



- 1 Seguir transformant la xarxa de distribució per donar un valor més gran al client
- 2 Intensificar el model d'atenció remota digital
- 3 Segmentació i focus en els *customer journeys*
- 4 Acords per ampliar l'oferta i construir un ecosistema «més enllà» de la banca

01. Seguir transformant la xarxa de distribució per donar un valor més gran al client

Durant els darrers 10 anys, s'ha produït una evolució constant de la xarxa de distribució, que s'ha adaptat a les noves necessitats i als canvis de la societat amb l'objectiu de millorar l'experiència de client:



Concentració de centres *retail*

Durant els pròxims 3 anys, CaixaBank aposta per una reducció de més de 800 oficines, principalment en àrees urbanes, i manté estable la xarxa rural. La reducció d'oficines s'impulsa mitjançant la concentració d'oficines i l'extensió del model Store en àrees urbanes (creades mitjançant consolidació d'oficines preexistents).



Especialització: creació de centres especialitzats

La cerca de la millor experiència de client ha suposat un nivell d'especialització i personalització més alt, i en conseqüència la creació de negocis/centres especialitzats en què gestors formats en àmbits concrets ofereixen els serveis d'assessorament financer específic, entenent la seva realitat de prop. Per aquest motiu han creat segments i negocis en què s'aglutina el coneixement específic.



AgroBank: potenciant el model en zones rurals per prestar el millor servei

AgroBank, llançat el mes de setembre de 2014, destaca per ser un model:

- Amb **clients d'elevada fidelitat**
- Amb **gestors amb una elevada mobilitat i formació**
- Que **contribueix al desenvolupament i la difusió de les millors pràctiques del sector**
- Que **dona suport al sector** i ha creat una **comunitat**

Un sector que requereix especialització i molta interacció amb el client

Oficines rurals

1.100

Oficines de <5
empleats en
municipis de
< 10.000 habitants

Volum de negoci

+32%

crèdits + recursos
(creixement respecte
de 2014)

02. Intensificar el model d'atenció remota i digital

CaixaBank aposta per continuar potenciant una proposta especialitzada en combinació amb l'**oferta de productes més gran** i el **millor servei digital**, com a complement de la xarxa de distribució de l'Entitat. En els darrers anys, s'ha produït un fort creixement dels canals digitals i especialment del canal mòbil.

El canal digital és un potent canal de relació amb els clients que es va transformant en un canal generador de vendes. **Des de 2014 les vendes digitals s'han multiplicat per 4,5 i el 20% dels clients han contractat algun servei per CaixaBankNow.** També millora les capacitats de simulació en la precontractació de serveis o productes financers. Per exemple, el 15% dels clients que han contractat una hipoteca han fet prèviament una simulació *on-line*. CaixaBank ha desenvolupat diversos models de relació digital.



Servei remot amb gestor personal

S'ha creat per a clients amb perfil digital, poc ús de l'oficina i disponibilitat de temps. Es basa en un model d'atenció remota amb el benefici de tenir un gestor propi.



L'oferta «Mobile-only» de CaixaBank

Disposa de funcionalitats innovadores, com el *chatbot* Gina i una constant evolució del servei. Actualment té 1,2 milions de clients, amb una mitjana d'edat de 23 anys.



Una forma més còmoda de gestionar les finances personals

És una eina intel·ligent per ajudar els clients en la gestió de la seva economia personal. Entre altres funcionalitats permet veure tots els comptes, de CaixaBank i d'altres bancs.

CaixaBankNow

CaixaBank ha llançat *Now*, una iniciativa pensada per **agrupar tots els serveis digitals** de l'entitat sota un mateix concepte. Engloba una àmplia gamma de productes creats per ajudar les famílies a gestionar la seva economia personal de forma fàcil i immediata.

Una **app** amb personalització, intel·ligència artificial i signatura de les transaccions des del mòbil amb un sol clic, més simple, ràpida i segura.

Clients digitals¹

6,0

milions

03. Segmentació i focus en els *customer journeys*

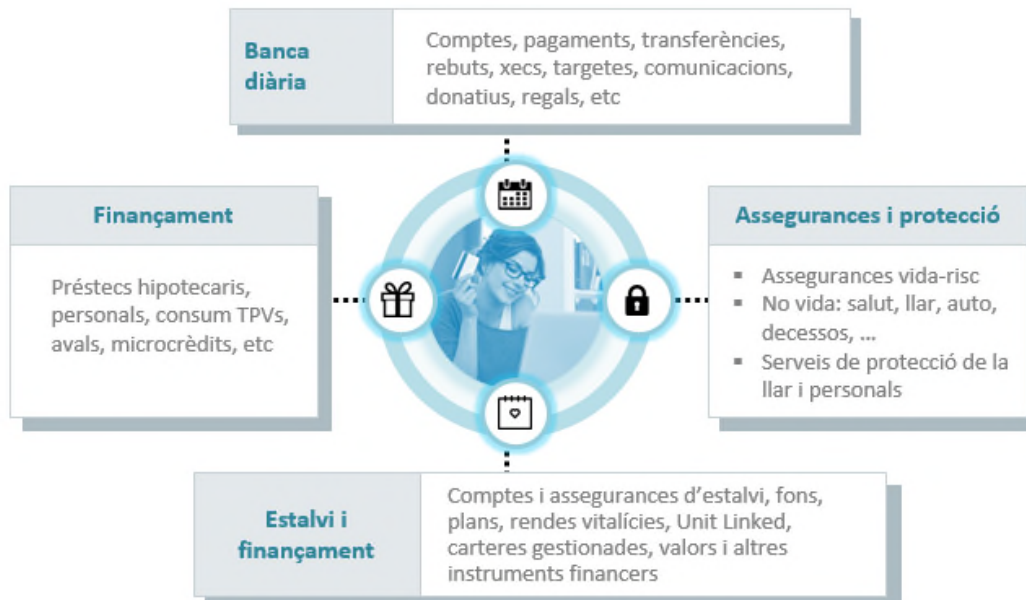
CaixaBank evoluciona l'experiència de client per assolir nous estàndards orientats al client, basant-se en la metodologia de *Customer Journey* que permet identificar els moments clau del client i l'empleat, i aspirar a millorar significativament l'experiència de client en la seva relació amb CaixaBank. Per fer-ho, s'ha dut a terme un redisseny de productes, serveis i processos:

- Totalment enfocats a les necessitats del client;
- Garantint la relació omnicanal des de l'inici;
- Implantant les millors pràctiques en cada interacció;
- Mesurant el *feedback* del client i empleat;
- Fent un seguiment transparent del procés.

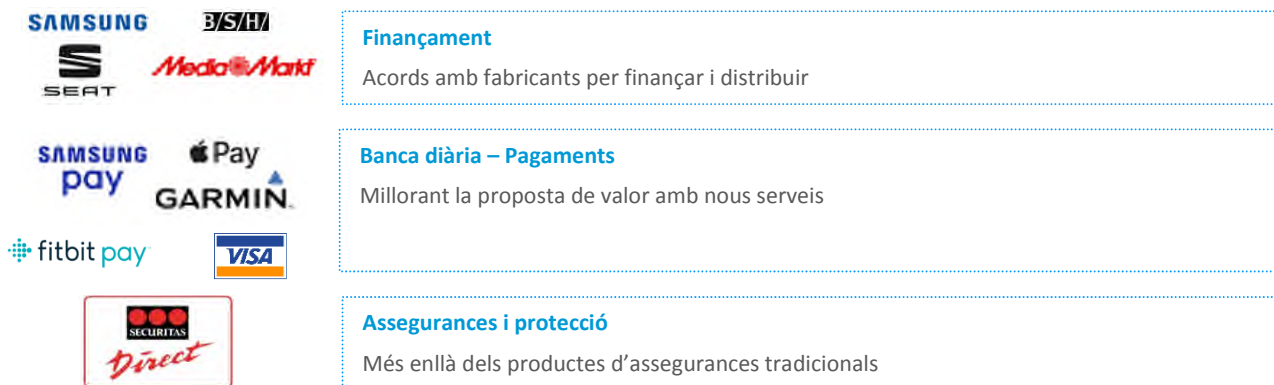
[1] Clients digitals actius, últims 12 mesos. Inclou col·lectiu particulars entre 20-74 anys.

03. Acords per ampliar l'oferta i construir un ecosistema «més enllà» de la banca

CaixaBank és actualment un supermercat financer amb una competitiva i àmplia gamma de productes i serveis que s'ha construït durant els anys per cobrir el 100% de les necessitats financeres i d'assegurances del client.



Durant els darrers anys, CaixaBank ha enriquit l'ecosistema bancassegurances amb la col·laboració de socis de talla mundial. Així doncs, amb prop de 14 milions de clients a Espanya, >5 milions d'interaccions directes i >10.000 milions d'operacions a l'any, CaixaBank és una potent plataforma sobre la qual es pot **crear valor a través d'aliances**, amb alt component innovador.



Servei d'Atenció al Client

CaixaBank manté un model de gestió de reclamacions i peticions de clients que té com a objectiu reforçar la confiança dels clients, detectar millores en els nostres productes i serveis i complir els requeriments dels supervisors.

Aquest model de gestió compta amb un **Servei d'Atenció al Client (SAC)** i es complementa amb l'equip d'**Atenció al Client (AC)**.

El SAC s'encarrega d'atendre i resoldre queixes i reclamacions de clients. És un servei separat dels serveis comercials i actua independentment de criteri i amb el coneixement i l'aplicació de la normativa de protecció de clients, reguladors i les millors pràctiques bancàries.

A AC es gestionen les consultes, les peticions de clients i aquelles queixes relacionades amb aspectes de qualitat de servei i de caràcter reputacional des del punt de vista corporatiu. D'AC també en depèn el Servei d'Ajuda al Client acabat d'implantar a tot el territori el maig de 2018. Aquest servei ofereix suport a les oficines davant situacions crítiques quan han esgotat els mecanismes habituals de gestió. Amb ell es pretén millorar la satisfacció dels clients, prevenint situacions que puguin suposar una mala experiència, cuidar del negoci i protegir la imatge de l'Entitat.

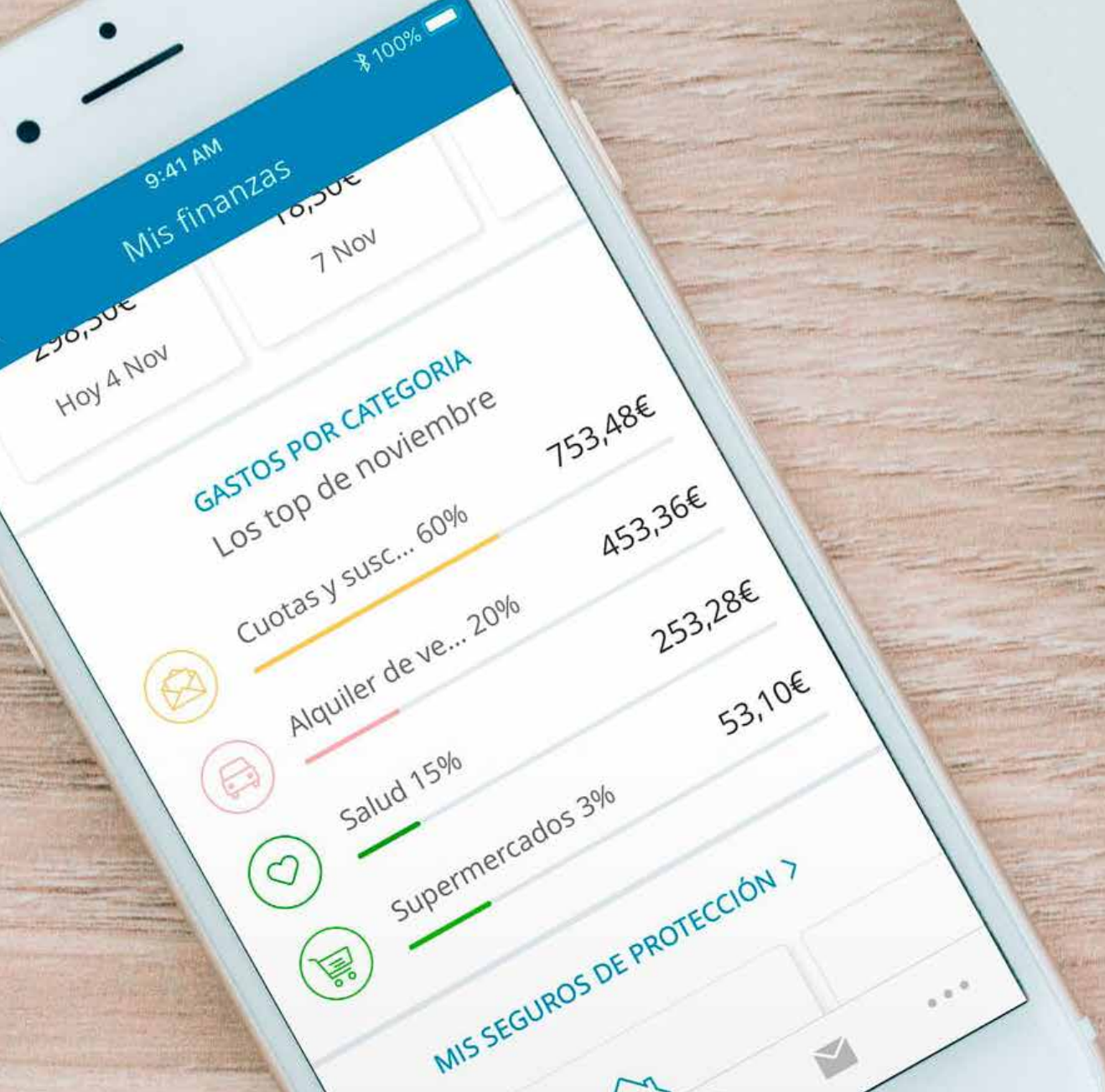
Així mateix, el novembre 2018 s'ha iniciat el nou model de **Contact Centers Inbound Clients** amb l'objectiu de concentrar sota una mateixa coordinació gran part dels serveis de contacte no presencials que el Grup té a disposició del client per donar una atenció àgil, eficient, efectiva i amb visió 360º, que millori l'experiència de client.

El detall de les reclamacions rebudes, les resolucions emeses pel SAC i l'AC i els informes emesos pel Servei de Reclamació de Supervisors, en relació amb les activitats a Espanya, es detallen a la Nota 42.2. «Serveis d'atenció al client» dels comptes anuals consolidats adjunts.

Gestió de reclamacions



Per part seva, els serveis d'atenció al client de BPI han conclòs un total de 17.527 reclamacions el 2018, de les quals un 13% a favor del client. El temps mitjà de resposta és de 6,3 dies.



Innovació

Innovació

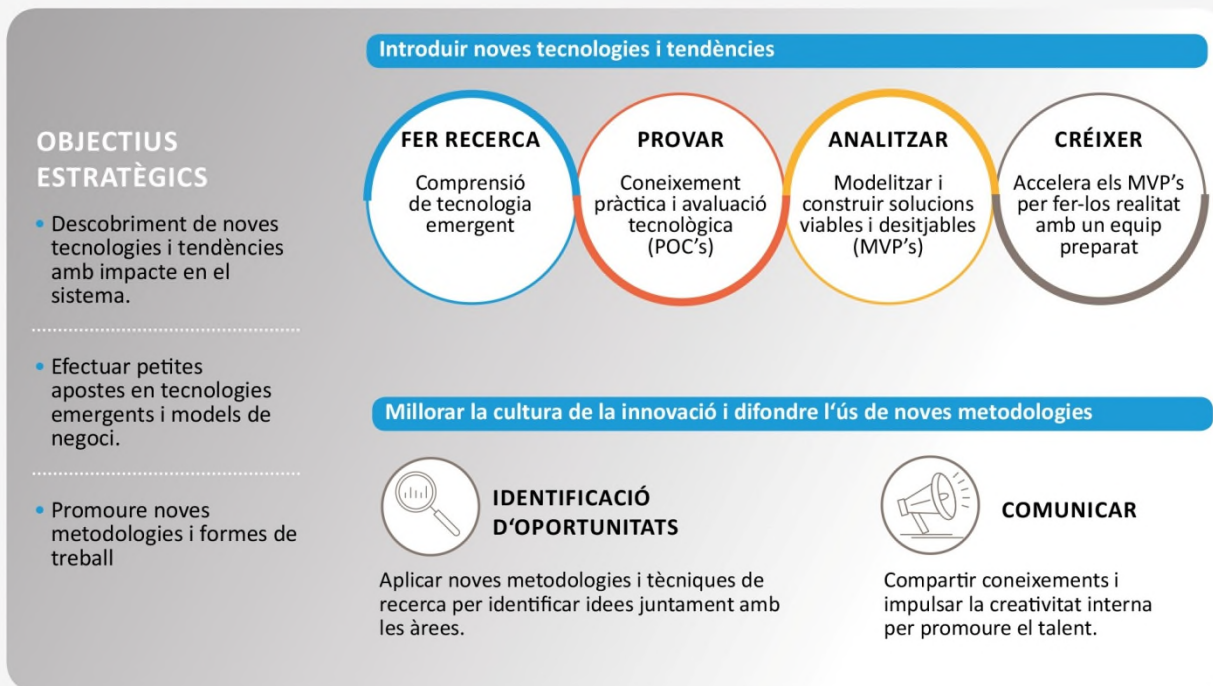
Els canvis derivats de les noves tecnologies i expectatives dels clients requereixen constant transformació i adaptació, demanen a les organitzacions sortir de la seva zona de confort i transformar-se en més obertes, transparents, col·laboradores i participatives. En aquest context, CaixaBank disposa d'un procés d'innovació orientat a dotar de palanques l'organització per abordar la transformació i fer front al nou entorn.

El **procés d'innovació tecnològica està estructurat en 4 fases** i, basat en noves metodologies de treball, persegueix la identificació primerenca de tendències i tecnologies per capacitar l'equip i cercar casos d'ús intern que permetin capturar el valor de negoci.

Aquest model d'innovació es basa en acords amb terceres parts, que permeten l'accés als principals centres de recerca del món.

La missió de l'equip d'innovació és contribuir a la transformació de l'Entitat mitjançant la introducció de noves tecnologies i metodologies, així com identificar oportunitats al costat de les diferents àrees, amb l'objectiu de millorar l'experiència d'usuari amb personalització i experiències immersives, per reduir els costos optimitzant tasques de *back-office* i el *time-to-market*.

Model d'innovació de CaixaBank



L'aposta per la innovació es reflecteix en una elevada inversió en desenvolupament i tecnologia

844 MM€ el 2018

Ecosistema d'innovació

Per assolir els objectius establerts i captar coneixement extern, CaixaBank ha creat un ecosistema d'innovació:



01. Innovació compartida i centres de recerca

CaixaBank ha creat centres de recerca i innovació compartida, mitjançant acords amb els seus proveïdors de tecnologia, per desenvolupar projectes innovadors de manera conjunta. CaixaBank compta amb dos centres d'innovació conjunts, amb les companyies **IBM i Everis**, on s'inverteix de manera conjunta, per al desenvolupament de proves de concepte amb tecnologies emergents.

Centre d'Innovació Digital IBM – CaixaBank

CaixaBank i IBM treballen conjuntament per descobrir i provar tecnologies emergents en el marc de l'aliança estratègica signada per a la gestió de la infraestructura tecnològica.

L'ampli treball desenvolupat al Centre d'Innovació Digital en el processament de text i la construcció de capacitats de tractament del llenguatge natural han permès que CaixaBank s'hagi convertit en l'empresa pionera a desenvolupar la **tecnologia cognitiva Watson en castellà**.

El desenvolupament de la intel·ligència artificial ha permès que el 2018 CaixaBank hagi llançat els primers **chatbots** per a clients i un assistent per a empleats.

També s'ha obert la col·laboració amb equips de *research* d'IBM en l'àmbit de **quantum computing**, aplicat tant a temes de seguretat com a àmbits de càlcul de pèrdues econòmiques.

En l'àmbit de metodologies de treball, s'han introduït noves capacitats i s'ha potenciat la capacitat de prototipar de forma ràpida per accelerar la innovació i iterar de forma ràpida. Això, entre altres coses, ha facilitat la involucració de les àrees de negoci i usuaris finals en el procés d'innovació.

També fruit de la col·laboració amb IBM, CaixaBank ha estat pionera en la introducció de solucions de **blockchain** per als seus clients.

Finalment, cal destacar que durant els darrers anys CaixaBank i IBM han adoptat els principis del *Design Thinking* i han creat un *framework* específic adaptat a les seves situacions que permeten resoldre els problemes dels clients a la velocitat i escala necessàries en la transformació digital de les empreses, assegurant la generació d'idees amb la involucració de les parts.

Durant l'exercici 2018 per primera vegada a Espanya es va organitzar una sessió de cocreació amb empleats *millennial* (de menys de 30 anys) d'IBM i CaixaBank. Durant dos dies, als empleats de les dues entitats se'ls va plantejar el repte de pensar i aportar solucions noves i innovadores emmarcades en la metodologia *Design Thinking*. La jornada es va dur a terme dins la iniciativa Next Gen Lab, creada per IBM amb la missió de generar un canal per debatre, reflexionar i cocrear prototips de productes que s'adeqüin a les tecnologies actuals.

Centre d'Innovació Everis – CaixaBank

CaixaBank i Everis han treballat de manera conjunta, les tecnologies amb impacte en oficines per millorar l'experiència dels clients i empleats.

02. Wave Studio – Customer Centric

Wave Studio és una iniciativa creada el 2018 que pretén introduir metodologies de desenvolupament de projectes com el *Design Thinking*, el prototipat o la construcció mínima de productes viables (MVP). Aquestes capacitats permeten treballar amb les àrees de negoci de forma eficient, construint solucions de forma iterativa i verificant sempre els avenços, s'incorporen des de fases molt inicials del treball amb noves tecnologies per tal de tenir sempre present l'usuari final i les seves necessitats.



03. Universitats i firmes de consultoria

Durant l'exercici 2018, s'ha treballat amb els equips de recerca de diferents universitats i s'han desenvolupat solucions de processament del llenguatge natural i de l'àudio, que permeten facilitar les interaccions amb els usuaris finals.

Així mateix, l'Entitat fa col·laboracions amb firmes de consultoria com McKinsey, BCG o Accenture que li permeten mantenir una visió més estratègica de les tendències més rellevants i analitzar l'impacte i la capacitat de transformació que les noves tecnologies poden tenir en el sistema financer.

En l'àmbit del *big data*, el 2018 s'ha seguit impulsant el desenvolupament de projectes de modelització avançada de la mà de KDP (*joint venture* constituïda entre CaixaBank i AIA).

04. Col·laboració amb *partners* estratègics

Start4big

El 2018, CaixaBank juntament amb Telefónica, Seat, Aigües de Barcelona i Naturgy ha posat en marxa **Start4big**, amb l'objectiu d'eleva la innovació i enfortir el teixit emprenedor nacional i internacional, així com oferir solucions de valor als seus clients i a la societat.

Es tracta d'una iniciativa digital, oberta i multisectorial que cerca *start-ups* internacionals en estat de maduresa per desenvolupar pilots disruptius amb l'objectiu de millorar l'experiència dels clients. És la primera vegada a Europa que cinc grans companyies, que pertanyen a diferents sectors estratègics, uneixen forces per portar la innovació oberta a un altre nivell: un model col·laboratiu multisectorial en què desenvolupar solucions tecnològiques que impactin en totes les àrees en què aquestes empreses treballen.

Cada sis mesos, el programa llança 4 reptes, 3 multisectorials i 1 transversal, que giren al voltant d'àrees com la robòtica, la ciberseguretat, la intel·ligència artificial, el *blockchain* o el *bigdata*, entre d'altres.

Start4big genera sinergies entre sectors estratègics i actors clau de l'ecosistema innovador, amb la qual cosa, amb aquesta iniciativa, emergeix una comunitat d'innovació a escala global, amb un alt nivell i un estat de maduresa mai vist a Espanya formada per emprenedors, innovadors, experts, inversors i actors clau de l'ecosistema.

Payment Innovation Hub

CaixaBank, juntament amb Global Payments, Samsung, Visa i Arval, ha impulsat el primer centre d'innovació a Espanya especialitzat en comerç i mitjans de pagament: el **Payment Innovation Hub**, que compta amb diverses línies de recerca que se centren en donar resposta a les noves tendències i demandes dels consumidors i en la manera com les noves tecnologies es poden aplicar als mitjans de pagament.

Durant els primers mesos d'activitat, el centre treballa al voltant de quatre projectes principals:

- **Creació d'espais *cashless***: suposa digitalitzar tots els pagaments que es fan en un determinat recinte.
- **Pagaments invisibles**: tendència amb un alt potencial per dinamitzar les compres físiques, ja que permet eliminar cues.
- **Fintech**: s'exploren nous serveis que es puguin crear a partir de l'aplicació de la normativa PSD2 i la creixent aproximació entre les empreses tecnològiques i els bancs.
- **Cotxe connectat**: s'analitzen noves possibilitats derivades de l'expansió dels cotxes connectats, com el pagament en gasolineres sense baixar del vehicle.



05. Day One – Suport a Start-ups

Per acompanyar *startups* i *scaleups* globals amb activitat a Espanya que cerquen accelerar el seu creixement mitjançant assessorament financer especialitzat, CaixaBank va llançar el 2017 *Day One*, un nou concepte de serveis financers exclusivament creats per a empreses innovadores amb alt potencial de creixement. L'Entitat compta amb espais físics que funcionen com a *hubs* per a la trobada del talent i del capital, a Barcelona, Madrid i València. A més, té una cartera de clients a Bilbao i a Màlaga.

Els *hubs* serveixen com a punt de reunió entre els fundadors d'empreses tecnològiques, els socis que els ajudin a fer créixer el seu negoci i els inversors interessats en empreses innovadores amb potencial de creixement. La creació de *Day One* potencia l'estratègia de l'Entitat d'oferir un model de banca especialitzada per segments, totalment ajustada a les necessitats de cada perfil de client.

A més d'oferir una línia de productes i serveis especialitzada per a aquestes empreses, CaixaBank posa a disposició dels clients de *Day One* la seva xarxa de contactes per atreure inversors cap als clients a la recerca de capital en les seves rondes de finançament. D'altra banda, *Day One* ha dissenyat un programa d'iniciatives de formació i *networking* a mida dels emprenedors.



06. Ambaixadors interns

Els ambaixadors interns són una figura creada perquè els treballadors de diferents àrees de CaixaBank ajudin en la divulgació de l'activitat d'innovació en les seves respectives àrees i proposin casos en què es podrien implantar noves tecnologies. Representa una forma d'estendre el coneixement intern, per tal d'identificar necessitats actuals de negoci que es podrien resoldre amb l'activitat que s'està fent des d'Innovació.

Infraestructura IT

CaixaBank treballa per oferir serveis que generin valor afegit als nostres clients, situant-los a l'**avantguarda de la tecnologia** aplicada al negoci perquè puguin a

màxima eficiència amb serveis d'alta qualitat.

CaixaBank continua apostant per millorar la **flexibilitat, l'escalabilitat i l'eficiència de l'estructura d'IT**, que li permet millorar l'eficiència en costos, la possibilitat de diversificar *subcontractació*, de reduir el *time-to-market*, d'augmentar la cadència de versions i de tenir més resiliència i una millor habilitat per expandir-se cap a ecosistemes.

Durant el 2018 CaixaBank ha processat una gran quantitat de dades

>73.000 milions de transaccions processades
(+26% respecte del 2017)

Capacitat i qualitat de servei

La contínua millora de la infraestructura d'IT és un pilar de gestió de l'Entitat. En el marc del pla estratègic que s'ha completat el 2018, s'han assolit fites importants:

- Renovació dels centres de processament de dades (CPD). En l'actualitat, els CPD de CaixaBank són capaços de superar les 11.000 transaccions per segon.
- 67.107 canvis (infraestructures, arquitectura i aplicacions) implementats el 2018 (+9% respecte del 2017).
- 81,4% de les incidències rellevants resoltes en menys de 4 hores (objectiu estratègic del 80%).
- Augment del perímetre de control a nous àmbits (empreses del Grup).
- Migració continua a solucions i processament al núvol. El nombre d'aplicacions gestionades al *cloud* intern és de 200. Això permet reduir significativament els costos operatius en més d'un 50%, i també una agilitat més gran en el desenvolupament d'aplicacions.

Big Data

CaixaBank disposa d'un **únic datapool operatiu** amb processos de governança eficaços, i amb un increment substancial d'ús i de coneixement; n'és una bona mostra l'elevat percentatge d'informes regulatoris generats a partir de *DataPool* (71%). Així mateix, el 2018 ha augmentat en més d'un 50% l'emmagatzematge d'informació a *DataPool*. Entre els principals avenços assolits gràcies a l'ús de *Big Data*, hi destaquen:

- Nous sistemes de càlculs de models de consum de riscos *on-line*.
- Millores en els models de *scoring* de riscos basats en informacions de TPV.
- Big Data Turisme: comportament d'activitat turística en l'àmbit municipal.
- Desenvolupament d'una nova arquitectura comptable.

Implantació de noves tecnologies

Intel·ligència artificial i cognitiva

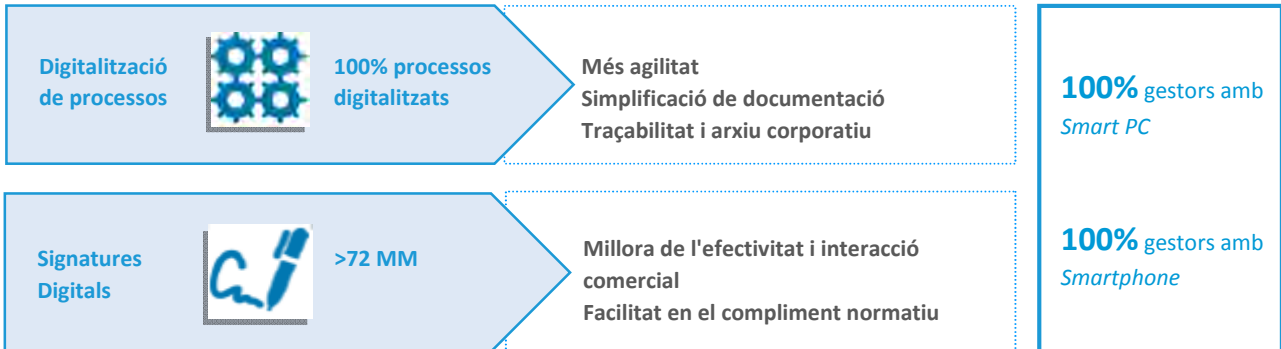
- Assistent cognitiu *Call Center* amb més de 3 milions de converses i un 75% de respostes en un primer nivell (IBMWatson).
- Assistents virtuals per a clients (Neo Web, Neo Broker Now, New App i Gina), amb més de 500.000 converses al mes.
- Assistents de veu per a la llar (Google i Alexa-Amazon).
- Automatització classificació correus de clients (amb una taxa d'èxit del 89%).

Robotics – BPO

- 35 robots en funcionament capaços de fer 50 automatismes.

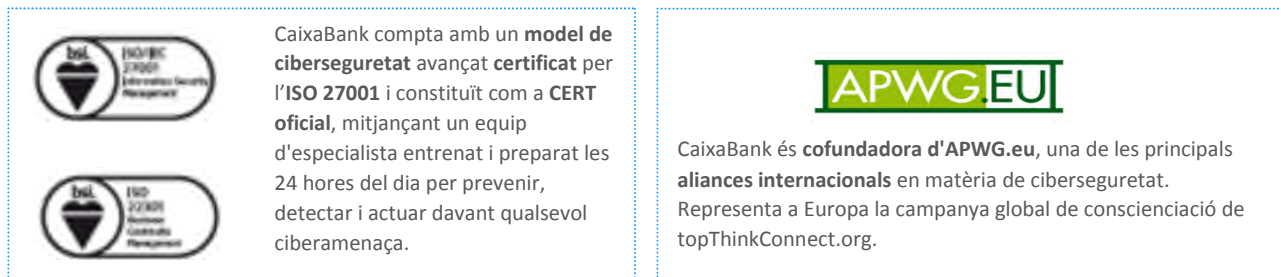
Digitalització de processos interns

CaixaBank durant els últims exercicis ha impulsat la digitalització dels seus processos interns per guanyar en eficiència, facilitar el compliment normatiu i assolir competències úniques.



Ciberseguretat

CaixaBank protegeix la informació de l'Entitat, dels clients i dels empleats davant qualsevol amenaça de seguretat interna o externa. Amb una aproximació integral de la seguretat de la informació i la ciberseguretat, adaptant-se de forma contínua als nous desafiaments del món digital.



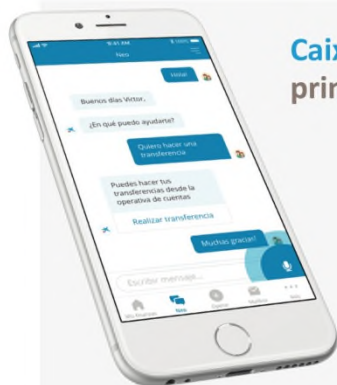
INFOPROTECT. Entre todos protegemos la información

INFOPROTECT és la marca que des del 2015 integra totes les iniciatives de conscienciació en seguretat, adreçada a tots els seus empleats, amb l'objectiu de protegir la informació i fomentar una cultura de seguretat global a tota l'entitat.

- 33 sessions presencials amb assistència de 837 nous empleats.
- Enviament quinzenal del butlletí *InfoProtect Security News* amb notícies i recomanacions de seguretat.
- Campanya mensual de simulació de *phishing*. 12 simulacres de *phishing* fets als empleats.
- 4 sessions presencials InfoProtect fetes.
- 9 publicacions al portal Intranet de CaixaBank.
- Difusió de Bones Pràctiques.
- Llançament de Club InfoProtect, programa d'ambaixadors distribuïts per tota la xarxa territorial.

27.646	empleats han fet cursos de ciberseguretat	77	projectes de control de seguretat finalitzats
19,9 M€ d'inversió en seguretat de la informació			
18.844	ciberatacs detectats i bloquejats	96	punts DJSI en concepte de seguretat de la informació

INNOVACIÓ



CaixaBank ha seguit apostant per la innovació, les principals fites del 2018 han estat...



Principals reptes per al 2019

 <p>Reducir el time-to-market del llançament de nous productes.</p>	 <p>Potenciar l'eficiència en processos de backoffice.</p>	 <p>Aprofitar el potencial que el Big Data ofereix a tota l'organització</p>	 <p>Continuar millorant la flexibilitat, l'escalabilitat i l'eficiència de la nostra infraestructura</p>
--	---	--	---

Premis i reconeixements externs

El model d'innovació de CaixaBank li ha permès posicionar-se com a líder en infraestructures TI i desenvolupar projectes digitals premiats:



Model Bank 2018 Consumer Payments per l'App **CaixaBankPay**.
L'App que ofereix «l'oferta de pagaments al consumidor més completa i interessant»



ImaginCafé ha estat premiada en els Innovation Awards 2018 com a:
Innovació del mes de maig 2018



Premi en la categoria Innovative Touchpoints and Connected Experiences per:
CaixaBank Now APP



CaixaBank ha estat guardonada com a:
Country Winner en els World's Best Consumer Digital Banks in Western Europe 2018



CaixaBank ha estat guardonada en els premis The Innovators com a:
The Most Innovative Financial Institution in Western Europe for 2018



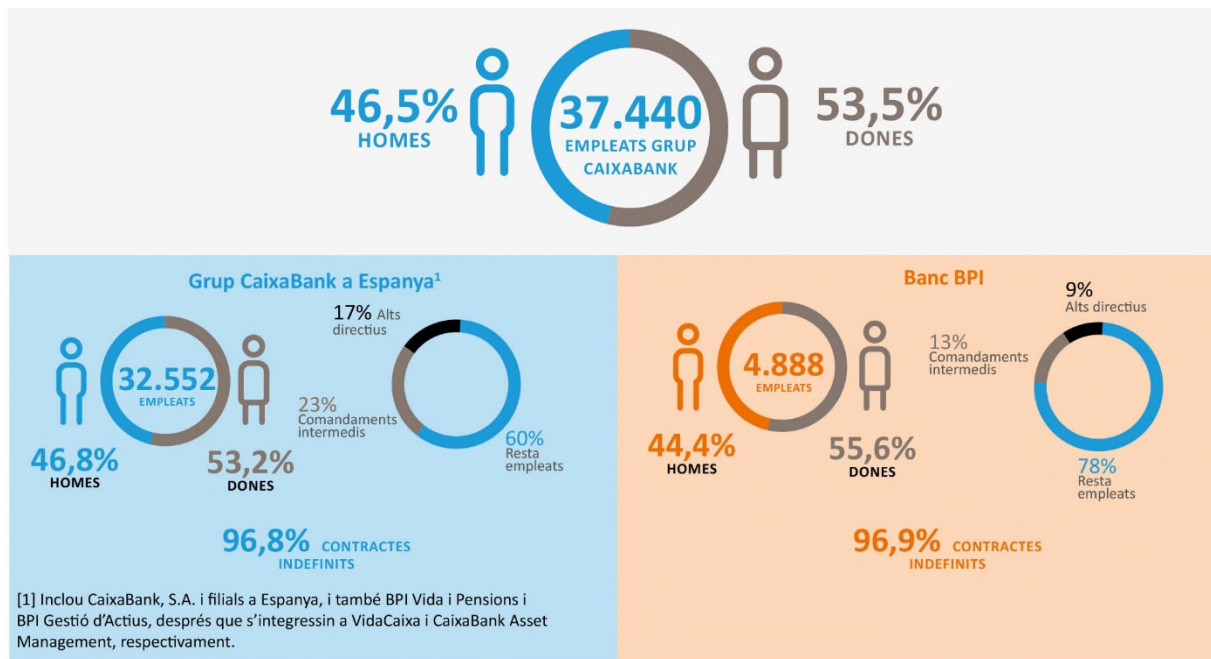
Premis per a les APP:
CaixaBank Now i CaixaBank Pay



Team Room

Gestió de
persones

Gestió de persones



CaixaBank ha assolit els 4 objectius que s'emmarcaven en la línia estratègica de **Comptar amb l'equip humà més preparat i dinàmic** del Pla Estratègic 2015-2018¹:

1. Desenvolupament de les capacitats professionals crítiques						
	2014	2015	2016	2017	2018	
Un equip més qualificat Amb les competències o capacitats professionals per poder assessorar millor els nostres clients i incrementar la qualitat del servei, destacant que es disposa de 13.772 empleats certificats	Professionals Certificats	n.d.	5.813	7.110	10.539	13.772
	% Professionals Certificats (col·lectiu assessor)	63%	69%	71%	75%	88%
	Hores de formació per empleat	48,2	49,0	49,1	59,2	71,8
	Inversió en formació per empleat (euros)	297	381	363	378	434
	Empleats formats (nombre/%)	28.943 / 100%	29.886 / 100%	29.766/100%	28.991/100%	28.400/100%
	Valoració mitjana de la formació (s/10)	n.d.	8,0	8,0	8,3	8,3
	% de formació en línia	90%	90%	90%	91%	91%
2. Impulsar el model de gestió basat en l'empowerment						
	2014	2015	2016	2017	2018	
Un equip més apoderat Amb més capacitat de gestió, participació i presa de decisió	Nivell d'empowerment (Estudi de Compromís)	65%	65%	70%	69%	n.d. ²
	Valoració en avaluació 180º (s/10)	6,7	8,1	8,2	8,1	8,0
3. Reforçar la cultura de la meritocràcia i la diversitat						
	2014	2015	2016	2017	2018	
Un equip més divers i amb igualtat d'oportunitats Cultura de la meritocràcia i avaluacions per impulsar el desenvolupament professional i el talent intern	% Dones	51,4%	52,3%	52,6%	53,5%	53,8%
	Dones en posicions directives	34,6%	35,7%	37,0%	39,1%	39,9%
	Treballadors amb discapacitat	190	201	191	194	223
	Generació I (Millennial) (1982-1992)	7,2%	9,7%	11,8%	13,3%	14,2%
	Accés a posicions directives per primera vegada (dones)	34,6%	38,7%	51,1%	53,0%	54,4%
	% Designacions / Sol·licituds en Cobertura de Càrrecs (homes / dones)	7,4% / 9,4%	7,7% / 8,1%	9,7% / 12,9%	14,6% / 19,9%	16,5% / 20,8%
	% Designacions de dones / Total de designacions en Cobertura de Vacants	47,9%	48,5%	51,6%	53,7%	54,7%
	% Posicions directives cobertes internament	99,7%	99,5%	98,2%	99,6%	99,2%
4. Adaptar l'estructura de compensació i promoció						
	2014	2015	2016	2017	2018	
Un equip més satisfet i compromès Satisfacció global del 75% segons l'Estudi de compromís 2017(fet el 2018)	Satisfacció global (Estudi Compromís)	70%	69%	73%	75%	n.d. ²
	Satisfacció desenvolupament professional	66%	69%	72%	74%	n.d. ²
	Retenció del talent	98,6%	89,5%	92,3%	92,0%	88,8%

[1] Les dades de seguiment del Pla Estratègic 2015-2018 fan referència a CaixaBank, S.A..

[2] L'Estudi de Compromís 2018 es farà durant el mes de febrer de 2019.

Principis de gestió

CaixaBank fonamenta la seva política de gestió de les persones en el respecte per la diversitat, la igualtat d'oportunitats i la no-discriminació per raons de gènere, edat, discapacitat o qualsevol altra circumstància. De forma coherent, considera essencial garantir la transparència en la selecció i la promoció interna dels seus professionals, i ha definit, per aconseguir-ho, polítiques i principis:

1. La diversitat, la igualtat d'oportunitats i la conciliació
2. L'impuls al desenvolupament professional i els criteris meritocràtics en els processos de selecció i promoció interna
3. La formació per garantir un servei de qualitat al client i per al desenvolupament de la plantilla
4. Una retribució variable directament relacionada amb la consecució dels reptes individuals i d'equip
5. La prevenció de riscos laborals (Seguretat, salut i benestar)
6. La comunicació interna com a eix de transmissió de la cultura i dels valors corporatius, i acompanyament als reptes i prioritats de negoci

Tot això per aconseguir la satisfacció dels empleats i tenir un entorn laboral positiu en què els equips se sentin motivats i compromesos.

01. Diversitat, igualtat d'oportunitats i conciliació

El programa de diversitat de CaixaBank, **Wengage**, incorpora una triple visió: **diversitat de gènere, funcional i generacional**, i mostra el clar compromís de l'Entitat amb la igualtat i la conciliació.

Hi ha uns principis que es recullen al **Manifest de diversitat** definit i publicat el 2018 per CaixaBank, que recull el seu compromís en matèria de diversitat:

	Incloure i fomentar la igualtat d'oportunitats en totes les polítiques i processos de l'entitat, i promoure-hi una cultura basada en la meritocràcia i en el respecte a les persones.
	Contribuir a trencar estereotips establerts i creences limitadores que fan minvar el desenvolupament i la innovació.
	Impulsar la creació d'equips diversos, transversals i inclusius , reconeixent la individualitat i heterogeneïtat de les persones i eliminant qualsevol conducta excloent i discriminatòria.
	Promoure accions i mesures de sensibilització i canvi social mitjançant: formació, <i>networking</i> , <i>mentoring</i> , debats, conferències, premis i patrocinis.
	Divulgar el valor de la diversitat entre totes les persones, institucions, empreses i organismes amb què ens relacionem.

Projecte Wengage, iniciatives 2018

Comitè de Diversitat



- 1 Comunicació Projecte Wengage "Gender Diversity"
- 2 Formació directiva
- 3 Guia de comunicació igualitària
- 4 Agents d'igualtat
- 5 DialogA
- 6 Patrocini de premis
- 7 Adhesions
- 8 Campanya de sensibilització
- 9 Protocol de Prevenció



- 10 Comunicació Projecte Wengage "Functional Diversity"
- 11 Potenciació de la contractació
- 12 Donacions i patrocinis



- 13 Participació en l'Observatori Generació i Talent

Wengage «Gender diversity»

La diversitat de gènere és la que s'ha desenvolupat en més gran mesura el 2018, a través del programa **Wengage «Gender diversity»** que persegueix els reptes d'incrementar la representativitat de la dona en posicions directives de CaixaBank, posicionar l'Entitat en matèria de diversitat i influir externament per aconseguir una societat més diversa ajudant a trencar estereotips de gènere. Entre les principals iniciatives adreçades a promoure la diversitat de gènere:

01. Comunicació Projecte

S'ha fet la difusió del projecte a les 14 Direccions Territorials i Serveis Centrals, i s'han dut a terme durant l'any 2018 actes de presentació del programa, mitjançant *afterworks* i trobades de *networking*.

Així mateix, es treballa per a la difusió dels beneficis socials associats a moments vitals (pack de maternitat i paternitat).

02. Formació directiva

CaixaBank ha apostat per la **formació directiva** (feta a les universitats de IESE i ESADE) i per **programes de mentoring femení** en les diferents Direccions Territorials i en Serveis Centrals, amb prop de 400 participants.

03. Guia de comunicació igualitària

Durant l'exercici 2018 s'ha publicat i difós a tot el personal la **Guia de Comunicació igualitària** promoguda per l'Entitat. En aquesta guia s'hi reflecteixen els estils comunicatius característics dels dos gèneres amb l'objectiu de reconèixer aquests estils en els equips i trencar els estereotips. L'autora de la Guia és Estrella Montolí, Doctora i Catedràtica de Lingüística Hispànica de la Universitat de Barcelona.

04. Agents d'igualtat

CaixaBank, en el seu objectiu de desenvolupar la diversitat de gènere, compta amb un **agent d'igualtat** en cada Direcció Territorial, que té com a funció assegurar que s'implanten les polítiques i accions d'igualtat establertes.

Presència en el Top 30

CaixaBank entra a formar part de l'informe TOP 30 Empreses a Espanya amb millors pràctiques en Diversitat & Gènere.

05. DialogA

El programa **DialogA** consisteix a llançar **accions de debat i reflexió**. Aquestes accions es materialitzen en:

- Xerrades dutes a terme a cada Delegació Territorial.
- Esmorzars de Talent femení a les Delegacions Territorials per compartir *best practices* i experiències personals.
- Actes de reflexió inclusiva amb Aspen Institute i Diversity Talks en trobades internacionals.
- *Networking* amb bancs internacionals per llançar projectes conjunts (ErsteBank, Standard Bank, ANZ Bank).

Premi INTRAMA

En la categoria Top Diversity Company que reconeix les Empreses més Innovadores i Compromeses amb processos de millora de Diversitat i Gènere en l'organització

06. Patrocini de premis

- **Externs:** patrocini FEDEPE i Top 100 Dones Líders i col·laboració amb el Grup Premsa Ibèrica en els premis e-Woman, que reconeixen l'èxit de les dones en empremoria digital i tecnològica.
- **Propis:** entrega de l'IWEC – Premi Dona empresària 2018 de CaixaBank a l'excel·lència professional i possibilitat de participació a l'*Annual Meeting* de Xangai i premi WonnoW, en què CaixaBank i Microsoft premien l'excel·lència femenina en carreres universitàries tècniques amb potencial incorporació a CaixaBank.

07. Adhesions



CaixaBank és *partner* de l'Associació EJE&CON (Associació Espanyola d'Executius i Consellers) i patrocinador de l'Enquesta de Seguiment del Codi de Bones Pràctiques per a la Gestió del Talent i la Millora de la Competitivitat de l'Empresa que es duu a terme en col·laboració amb la Fundació máshumano i IESE Business School, amb l'objectiu de mesurar periòdicament el grau de compliment de les recomanacions del Codi per part de les entitats adherides.



CaixaBank està adherida a la iniciativa de l'ONU dones i al Pacte Mundial de les Nacions Unides pel qual assumeix el compromís públic d'alinejar les seves polítiques per fer avançar la igualtat de gènere.



CaixaBank ha signat l'Acord Voluntari amb l'Institut de la Dona que promou una representativitat més elevada de la dona en posicions directives.



CaixaBank va signar el *Charter* de la diversitat el 2011, que representa un compromís voluntari per fomentar la igualtat d'oportunitats i l'adopció de mesures antidiscriminatòries.

08. Campanya de sensibilització

CaixaBank, des del seu compromís social ha llançat una campanya de sensibilització sobre el valor de la igualtat a través de les xarxes socials, mitjançant un vídeo genèric amb tres càpsules (educació, accés laboral i corresponsabilitat), amb situacions quotidianes en què encara hi ha una desigualtat de gènere i en què CaixaBank treballa per millorar-los (amb més de 2 milions de visualitzacions).

09. Protocol de Prevenció

CaixaBank disposa d'un **protocol específic per a la prevenció de l'assetjament laboral, sexual, i per raó de gènere**, signat amb els representants sindicals. Per a això CaixaBank té externalitzada la gestió de consultes i possibles casos amb experts en la resolució de conflictes que assessoren i fan investigacions d'aquestes situacions, i garanteixen la màxima confidencialitat.

Dones en posicions
directives¹

39,9%

Dones en nomenaments
(primera vegada)¹

54,4%

Dones – Accés a una posició
directiva superior¹

42,2%

[1] Dades de CaixaBank, S.A..



Wengage «Functional Diversity»

L'aposta per la diversitat funcional es posa de manifest en el **Programa Wengage «Functional Diversity»** que consisteix en la sensibilització, integració i suport dels treballadors amb discapacitat, basant-se en el respecte a les persones i garantint la igualtat d'oportunitats i no-discriminació. El nombre d'empleats de CaixaBank amb discapacitat s'ha mantingut al voltant de les 200 persones des de 2014 (per al Grup CaixaBank a Espanya el nombre de treballadors amb discapacitat puja a 243 el 2018, 103 a Banco BPI).

10. Comunicació Projecte

CaixaBank fa campanyes de comunicació internes, en què es fomenta el respecte a les persones i a la diversitat, així com campanyes per a la difusió dels beneficis socials addicionals per a aquest col·lectiu.

11. Potenciació de la contractació

El 2018 s'han contractat 15 persones per cobrir posicions en Serveis Centrals. CaixaBank manté també un programa de becaris, al mateix temps que es potencia la contractació de proveïdors que siguin Centres Especials de Treball (CEE).

12. Donacions i patrocinis

CaixaBank participa mitjançant donacions i patrocinis en diferents organitzacions involucrades amb la diversitat funcional com la Fundació ONCE, l'Acció social descentralitzada, el Programa Incorpora de la Fundació Bancària "la Caixa" i el patrocini del Bàsquet en cadira de rodes.

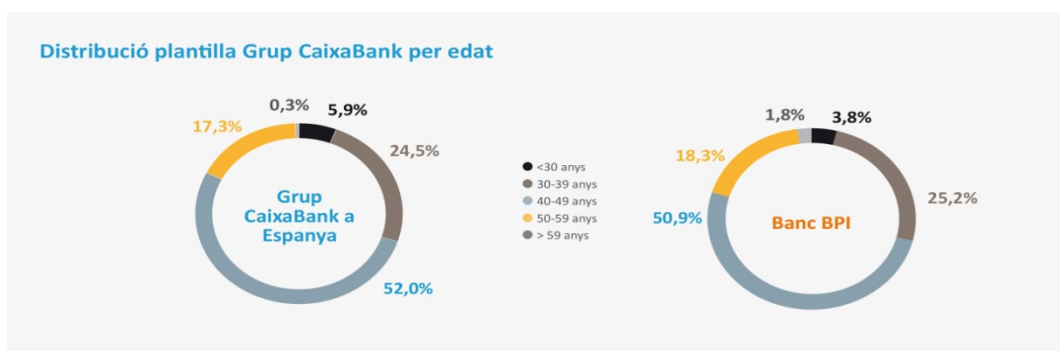
Wengage «Generational diversity»

Finalment, pel que fa al programa de diversitat generacional, **Wengage «Generational diversity»**, actualment s'està desenvolupant el diagnòstic inicial amb l'anàlisi de l'evolució demogràfica i impactes en els indicadors estructurals com el clima sociolaboral, l'absentisme, la productivitat, el compromís i altres indicadors clau.

Per a aquesta anàlisi, s'han dissenyat *focus group* amb persones sènior de l'Entitat mitjançant la metodologia de xarxa de diàleg col·laboratiu, al voltant d'assumptes rellevants, en què es compartiran coneixements i experiències per dissenyar un Pla d'Acció el 2019.

13. Participació en l'Observatori Generació i Talent

CaixaBank forma part de l'Observatori Generació i Talent, que té com a principal objectiu promoure la gestió de la diversitat generacional a les organitzacions.



Per garantir la igualtat d'oportunitats, CaixaBank, S.A. compta des del 2011 amb un **Pla d'Igualtat** amb l'objectiu de fomentar, divulgar i contribuir en l'equitat entre homes i dones a l'entitat. Aquest Pla incorpora les polítiques per facilitar la conciliació de la vida laboral i personal de la seva plantilla. Cal destacar, dins la multitud de condicions que milloren, les que recull el Conveni Col·lectiu, les millores en els permisos retribuïts per matrimoni, maternitat i paternitat, malaltia o defunció de familiars, trasllats de domicili, etc. (2.994 empleats s'han acollit a aquests permisos el 2018), les reduccions de jornada per atenció de fills de fins a 12 anys o fills amb minusvalideses (1.228 empleats han sol·licitat reduccions de jornada el 2018) i excedències per atenció de persones dependents, per violència de gènere, per manteniment de la convivència, solidària, per raons personals i per estudis (593 empleats han sol·licitat excedències el 2018). Actualment s'està negociant amb la representació laboral dels treballadors un nou Pla d'Igualtat.

CaixaBank fa anys que aposta per polítiques de desconnexió laboral per als empleats. En els acords laborals interns es recullen mesures de racionalització de l'activitat formativa i comercial de caràcter presencial, es limiten el nombre d'activitats que es poden fer fora de l'horari general que estableix el Conveni Col·lectiu i sempre es prima la voluntarietat de les persones. Si ens centrem en el que fa referència a la desconnexió digital, CaixaBank preveu abordar en negociacions futures amb la representació laboral dels treballadors aquesta mesura.

El 2018, CaixaBank ha renovat el **Certificat Empresa Familiarment Responsable (efr)**, amb qualificació B+ (empresa proactiva) que atorga la Fundació MásFamilia en reconeixement al foment de l'equilibri empresa, treball i família, a través de la implantació de polítiques i mesures que l'avalin.



02. Desenvolupament professional i del talent basats en la meritocràcia

Per a CaixaBank és prioritari reforçar la cultura de la meritocràcia i la diversitat potenciant les competències professionals crítiques dels seus professionals i apostant pel seu desenvolupament.

El 2018 s'ha avançat en la prioritat estratègica de reforçar una cultura meritocràtica. Per fer-ho, es fan avaluacions a pràcticament el 100% dels empleats que permeten una visió integral: avaluació d'acompliment i avaluació per competències, aquesta última posa l'èmfasi en l'avaluació 180º a directius (avaluació dels equips als seus superiors).

Per a l'avaluació de competències s'han actualitzat els perfils de competències i se n'ha revisat el model d'avaluació posant el focus en la conversa, com a eina que ajuda a impulsar el desenvolupament professional i el talent intern i permet la correcta identificació dels professionals amb més potencial de l'organització i la seva incorporació a programes específics de desenvolupament professional.

L'Entitat segueix fomentant els programes de desenvolupament professional tant a nivell directiu com a nivell predirectiu. Destaquen:

- **Programa directiu «Rethink»** enfocat a certificar les competències de lideratge i fomentar l'estratègia i la transversalitat a l'Entitat reforçant el model de Lideratge Transformador.
- **Programa predirectiu «Progressa»** adreçat a subdirectors i directors de xarxa i a gerents als Serveis Centrals.

Durant el 2018 al voltant de 1.400 participants han fet accions de desenvolupament directiu.

Així mateix, es continuen potenciant els nomenaments interns amb caràcter meritocràtic de manera que per cada procés s'elabora una terna de candidats aptes per ocupar la nova posició (entre ells, com a mínim, 1 ha de ser una dona). El percentatge de posicions directives cobertes internament a CaixaBank, S.A. el 2018 és del 99,2%.

Amb l'objectiu de captar i desenvolupar talent jove, CaixaBank ha desenvolupat programes en els quals han participat 675 persones:

CaixaBank Experience

Young Management Program

Amb l'objectiu de retenir el talent jove, s'ha dissenyat aquest programa per donar la benvinguda, formar i integrar les noves incorporacions. Aquest programa ha estat nominat per als premis Learning Awards 2018 com a millor premi d'onboarding i ha aconseguit disminuir significativament la taxa de rotació de nous empleats.

L'any 2018 s'ha dut a terme la segona edició d'aquest programa, que ha permès impulsar la captació de talent d'alt potencial adreçat a joves professionals formats en escoles de primer nivell d'àmbit nacional i internacional, per desenvolupar-se en diferents àmbits de Serveis Centrals.

03. Impuls d'activitats formatives

CaixaBank vol comptar amb els professionals més qualificats i, per aconseguir-ho, es manté un important esforç en formació, amb prop de 2,5 milions d'hores durant el 2018, centrada en el desenvolupament d'iniciatives que permetin als professionals un aprenentatge continu, de tal manera que es desenvolupin noves capacitats i el talent necessari per afrontar els reptes futurs.

CaixaBank ha signat múltiples acords amb universitats i escoles de negocis amb què dissenya formació *ad hoc* que imparteixen i certifiquen els empleats de CaixaBank en diferents matèries.

A més l'Entitat aposta per fomentar l'autoformació i posa a disposició de tots els empleats múltiples recursos formatius a través de **CaixaBank Campus**. És el model d'aprenentatge a través del qual s'estructura l'oferta formativa per a tots els professionals de l'entitat i s'estructura en 4 blocs: les escoles de formació, els itineraris a mida, la formació regulatòria i el pla de desenvolupament directiu.

CaixaBank Campus
COMO APRENDEMOS EN CAIXABANK



Fomentant l'autoformació – CaixaBank Campus format per cinc escoles

- Escola Comercial
- Escola Financera
- Escola de Riscos
- Escola de Lideratge
- Escola de Rendiment Sostenible

Al mateix temps, per a CaixaBank és fonamental complir tots els requeriments normatius. L'any 2018, 3.267 empleats (directors, gestors i especialistes que ofereixen assessorament financer a clients) han fet la certificació en assessorament financer reconeguda per la CNMV, d'acord amb la normativa MiFID II.

CaixaBank ha anat més enllà i ha posat a disposició de tots els empleats la certificació en assessorament financer, cosa que afavorirà la promoció d'empleats especialment orientats a l'atenció i a l'assessorament personalitzat, i impulsarà la qualitat en l'atenció al client.

04. Política de compensació

El Consell d'Administració de CaixaBank va aprovar el 2017 l'última actualització de la **Política General de Remuneració de CaixaBank**, que detalla les principals característiques de cada element retributiu. Està a disposició de tots els empleats a través de la intranet corporativa.

Els components de la remuneració a CaixaBank inclouen principalment:

- Una remuneració fixa basada en el nivell de responsabilitat i la trajectòria professional de l'empleat, que constitueix una part rellevant de la compensació total i que està regulada pel Conveni Col·lectiu i els diferents acords laborals interns.
- Una remuneració variable en forma de *bonus* o incentius vinculats a la consecució d'objectius prèviament establerts i definida de manera que eviti els possibles conflictes d'interès i, si escau, inclogui uns principis de valoració qualitativa que tinguin en compte l'alineació amb els interessos del client i les normes de conducta, i a una gestió prudent dels riscos.

La línia estratègica número 5. «Comptar amb l'equip humà més preparat i dinàmic» del Pla Estratègic 2015-2018 inclou com a objectius «Adaptar l'estructura de compensació» i «reforçar la cultura de la meritocràcia». En aquest sentit, i d'acord amb els principis de la Política General de Remuneració pels quals no només s'ha de considerar la consecució dels reptes sinó també la forma en què aquests s'assoleixen, durant el Pla per un costat s'ha incrementat el pes del variable pel que fa al fix, representant la retribució variable el 7,7% de la retribució total el 2018 (CaixaBank, S.A.), per bé que, al mateix temps, s'han revisat tots els esquemes de *bonus* i incentius i s'han incorporat les últimes novetats regulatòries.

05. Seguretat, salut i benestar corporatiu

Un dels pilars fonamentals en la gestió de persones a CaixaBank és la seguretat i salut del personal. CaixaBank va més enllà de la legislació i ha passat de parlar de Prevenció de Riscos Laborals a parlar de **Seguretat, Salut i Benestar corporatiu**. La Direcció està altament sensibilitzada a potenciar totes aquelles iniciatives i actuacions que afavoreixin unes adequades condicions de treball, i mostra el seu compromís per:

- Fomentar la cultura preventiva en tots els nivells de l'organització.
- Garantir el compliment de la legislació aplicable, així com dels compromisos voluntaris que se subscriu.
- Considerar els aspectes preventius en origen.
- Implantar mesures de millora contínua.
- Formar i sensibilitzar el personal.
- Mantenir un sistema de gestió de **Prevenció de Riscos Laborals segons els requisits de la norma OHSAS 18001**.

CaixaBank empresa certificada
OHSAS 18001



CaixaBank disposa de comitès específics per garantir la seguretat i la salut del personal:

Comitè Únic de Seguretat i Salut Laboral

Estableix els objectius abans esmentats i fa seguiment de les activitats preventives, posant especial èmfasi no només en les auditories reglamentàries, sinó també en d'altres de caràcter voluntari OHSAS 18001 (des de 2005).

Comitè de Coordinació de Prevenció de Riscos Laborals

Defineix les polítiques en matèria de prevenció de Riscos Laborals, millora el control, la gestió i el seguiment de les necessitats en matèria de seguretat i salut i duu a terme accions formatives. Per a tot això, disposa d'indicadors de seguiment que s'analitzen amb l'objectiu de preveure desviacions i planificar accions correctores.

El període que ha comprès el Pla Estratègic 2015-2018 ha servit per consolidar l'activitat, la modernització del sistema de gestió i ha permès incrementar els processos relacionats amb la salut i seguretat laboral, i les iniciatives de 2018 han estat:

01. Formació específica

Durant el 2018 s'ha dut a terme formació específica al col·lectiu de directors de cadascuna de les Direccions Territorials relacionada amb la salut i la seguretat, emmarcada dins les jornades «referents de salut, seguretat i benestar corporatiu».

02. Nous continguts formatius

S'han incorporat continguts formatius per a tot el personal relacionats amb aspectes ergonòmics i l'ús de pantalles.

03. Campanyes preventives

S'han fet i publicat diferents campanyes i consells preventius a la intranet corporativa centrades, principalment, en primers auxilis, seguretat viària, lipoatròfia i l'automedicació.

04. Avaluació riscos psicosocials

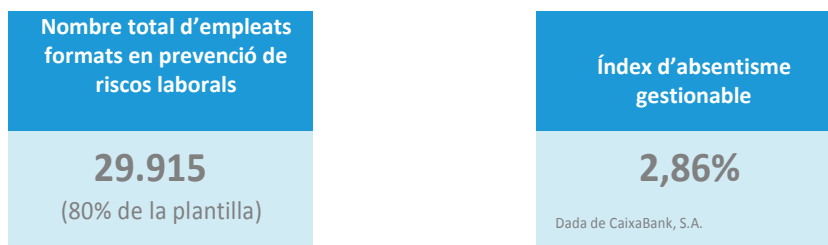
Com a resultat de l'informe associat a l'Avaluació de Riscos psicosocials de 2017, durant l'any 2018 s'han fet *focus group* per aprofundir en els aspectes de millora i s'han impulsat diverses iniciatives que es complementaran amb el Pla d'Acció que actualment està desenvolupant el grup de treball en què participa la Representació legal dels treballadors/es.

05. Projecte empresa saludable

El 2018 s'ha iniciat el Projecte «Empresa Saludable» amb l'objectiu de fomentar entorns i activitats saludables per reforçar el benestar del personal. El projecte, habilita espais, on es fan classes dirigides sobre exercicis funcionals, estirament muscular i relaxació. També es fan tallers sobre alimentació esportiva i mètodes d'entrenament.

Amb la implantació d'aquest projecte, i altres iniciatives, l'objectiu de CaixaBank és obtenir durant els pròxims anys la certificació oficial d'empresa saludable.

Amb relació al balanç de reunions mantingudes amb els representants de la part social en matèria de seguretat i salut a la feina, el 2018 s'han celebrat amb caràcter general diferents sessions del Comitè de Seguretat i Salut i amb caràcter específic s'ha format un grup de treball per analitzar els aspectes relacionats amb riscos psicosocials.



06. Comunicació

La comunicació interna a CaixaBank es focalitza principalment a:

- Difondre i acompanyar els reptes del Pla Estratègic i les prioritats de negoci.
- Transmetre els valors de l'entitat com a element diferencial.
- Reconèixer i reforçar les bones pràctiques professionals.
- Potenciar la cultura corporativa i l'orgull de pertinença.
- Facilitar el diàleg bidireccional entre els empleats i la Direcció.

CaixaBank disposa de **diversos canals de comunicació entre l'empleat i l'Entitat**, entre els quals destaquen:

01. Pàgina «Persones»

La pàgina «Persones» destaca com a eina d'abast transversal, homogènia i consolidada, amb gairebé 2 milions d'accessos mensuals i una mitjana de 2 novetats diàries, enfocades al protagonisme dels professionals de l'Entitat i a les fites de rellevància per a l'activitat diària, des d'una òptica estratègica, motivacional i de negoci.

Durant l'últim trimestre del 2018, s'ha començat a treballar en l'evolució de «Persones» cap a una eina participativa que potencii la bidireccionalitat de la comunicació interna.

02. Revista CanalCaixa

La revista *CanalCaixa* és una publicació monogràfica que dona el protagonisme als professionals de l'Entitat i que en aquest 2018 ha editat tres números: un dedicat a la diversitat de les persones del Grup i dos commemoratius dels 10 anys d'especialització del negoci.

03. Esdeveniments interns

L'organització d'esdeveniments interns com la Convenció de Directius o els actes de reconeixement als Millors Equips de Vendes han congregat 16.560 professionals el 2018 (73% de la xarxa *Retail*) i n'han premiat 1.251 durant els 15 esdeveniments celebrats en els diferents territoris.

04. FlashDirectiu

El canal FlashDirectiu acosta els principals missatges del Conseller Delegat de l'any a tots els professionals de CaixaBank.

05. Canal de consultes i denúncies

El Canal de consultes i denúncies, està integrat a la Intranet (vegeu apartat de *La nostra identitat – Comportament responsable i ètic: polítiques, codis i normes internes*).

Entorn laboral

Disposar d'un entorn laboral positiu on els equips se sentin motivats i compromesos és essencial per a CaixaBank. Per fer-ho, és important prestar atenció a les seves opinions i partint d'aquesta escolta elaborar un pla d'acció per adaptar-se a les seves necessitats. Per aquest motiu, es considera que avaluar el clima sociolaboral, l'experiència de l'empleat, així com la qualitat de servei oferta de forma periòdica ajuda a aconseguir aquest entorn que es persegueix.

L'Entitat mesura el compromís i la satisfacció dels seus empleats mitjançant l'Estudi de Compromís i el de Qualitat de Servei, així com també mitjançant monitors com MercoTalento o participant en el 1r Baròmetre Experiència Empleat (BEX) creat a Espanya per l'Institut d'Empresa.



Estudi de Compromís 2017

CaixaBank desenvolupa un sistema de millora contínua quant al compromís i la satisfacció dels seus professionals. Mitjançant estudis de compromís que recullen les percepcions, suggeriments i necessitats, s'identifiquen i prioritzen iniciatives de millora que contribueixen a millorar CaixaBank com a lloc on treballar. L'estudi es duu a terme bianualment a tota la plantilla i a una mostra representativa en els anys intermedis.



Baròmetre Experiència Empleat

El 2018, CaixaBank ha participat en el 1r Baròmetre Experiència d'Empleat a Espanya, atesa la importància que dona l'Entitat a crear una bona experiència d'empleat. En aquest estudi es divideix el cicle de vida d'empleats en 6 fases i en 24 *Touchpoints* (moments més importants) i es mesura l'eNPS (recomanació de l'empresa), així com l'*HR Effort* (creença que l'empresa es reforça per millorar l'experiència dels empleats).

Resultats Estudi de Compromís

Millora en l'evolució dels resultats globals del clima laboral a CaixaBank, a més d'uns resultats de compromís per damunt del sector financer a Espanya i en línia amb les empreses d'alt rendiment

Els resultats mostren **avenços significatius en els sis àmbits** sobre els quals va posar el focus arrel de l'Estudi de Compromís anterior:

- escolta activa i participació
- eficiència del temps de treball
- esquema d'incentius
- desenvolupament
- confiança i compromís del client
- condicions de treball i barreres de l'acompliment

Participació

71%

(2017)
64%
(2014)

Índex global de compromís

75%

(2017)
69%
(2014)

Resultats Baròmetre Experiència Empleat

Els resultats obtinguts situen CaixaBank per damunt de la mitjana dels participants (51 empreses de 13 sectors diferents).

eNPS¹

25

HR Effort²

7,0

Es destaquen com a **millors experiències** per als empleats:

- l'orgull de pertinença
- les relacions amb companys i el treball en equip
- la participació en projectes
- el suport en situacions difícils
- la remuneració i les condicions laborals
- la satisfacció dels clients

[1] És l'índex de recomanació de l'empleat valorat en una escala de 0 a 10 a la pregunta *Recomanaries la teva empresa com a lloc per treballar?* Els resultats es fixen partint de l'escala següent (Promotors contesten 9-10, Detractors contesten 0-6). El càlcul: % de Promotors (contesten 9 o 10) - % de Detractors (contesten de 0 a 6).

[2] Índex d'esforç de la companyia per millorar l'experiència dels seus empleats. Es valora a escala de l'1 al 10 a la pregunta: *Creus que la teva empresa s'esforça per millorar la seva experiència com a empleat?*

Llibertat d'associació i representació

A CaixaBank és bàsic el respecte a les normes laborals, els drets del personal i dels seus representants, tot això en un marc de consens amb les forces sindicals. És aplicable el Conveni Col·lectiu de Caixes i Entitats Financeres d'estalvi a la totalitat de la plantilla de CaixaBank, S.A., que també té acords que desenvolupen i milloren les condicions que s'hi regulen. Amb caràcter general, la majoria de la plantilla, fa l'horari laboral que estableix el conveni col·lectiu d'entitats financeres i d'estalvi. CaixaBank, S.A. forma part de la Comissió permanent paritària d'interpretació del Conveni, que pretén desenvolupar les normes laborals que són aplicables a tots els empleats del sector.

El 100% de la plantilla del Grup CaixaBank està adherida a algun conveni col·lectiu.

CaixaBank, S.A. manté i promou una neutralitat total amb les diferents forces sindicals presents a l'Entitat. Els representants sindicals presents en els comitès d'empresa són escollits cada 4 anys per sufragi personal, lliure, directe i secret i són informats dels canvis rellevants que es puguin produir a l'Entitat. El novembre de 2018 es van dur a terme eleccions, durant les quals es van escollir els representants de 64 Comitès d'Empresa i 11 Delegats de Personal.

De la cultura corporativa i del Pla Estratègic 2019-2021 emanaran les futures polítiques i principis en la gestió de les persones que es duran a terme durant els pròxims anys, entre els quals destaquen:

Assegurar que el talent pot desenvolupar el seu potencial mitjançant meritocràcia, diversitat, transversalitat i empowerment.

Desplegar la millor proposta de calor per als empleats i renovar-la (nous entorns i espais de treball, noves metodologies de treball i aplicacions, sistemes d'avaluació, de reconeixement, etc.) per millorar la seva experiència per incrementar el compromís i fomentar el benestar en un entorn saludable i sostenible

Promoure els atributs d'agilitat i col·laboració, adequant les estructures i els processos a models de treball més àgils i transversals.

Evolucionar els canals de comunicació per fomentar la participació i la col·laboració

Per tant, aprofitarem el talent i les capacitats de les nostres persones, cosa que sumada a noves tendències (metodologies més àgils i flexibles, la digitalització que ofereix més mobilitat i una conciliació i més consciència social per la diversitat) reforçarà la Cultura i el nostre posicionament com a entitat atractiva en què treballar.



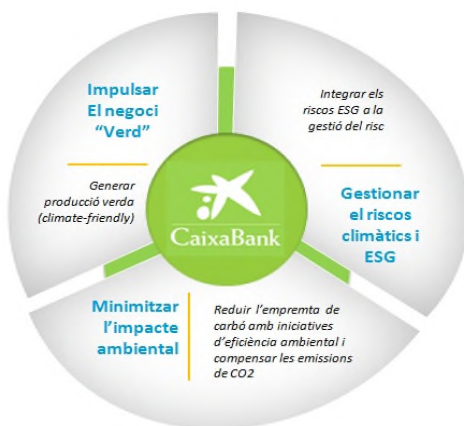
Sostenibilitat

Sostenibilitat

Sostenibilitat ambiental

CaixaBank, en consonància amb la seva voluntat d'impulsar la transició a una economia baixa en carboni i socialment inclusiva, ha definit el 2018 una Estratègia Mediambiental amb tres grans línies d'acció:

Com a complement a aquesta estratègia, l'esmentada Política de Responsabilitat Social Corporativa i l'adhesió a diferents iniciatives internacionals són determinatives del compromís unívoc i transparent de CaixaBank, per la seva naturalesa d'entitat financera, per accelerar la transició a una economia més sostenible.



Aquest compromís s'ha materialitzat el 2018 amb l'adhesió a l'UNEP FI, Iniciativa Financera del Programa de les Nacions Unides per al Medi Ambient per abordar els reptes de desenvolupament sostenible i conscienciació pública. També en aquesta línia, CaixaBank ha mostrat el seu suport a les recomanacions fetes per la *Task Force on Climate-Related Financial Disclosures* (TCFD), un grup de treball del *Financial Stability Board* que té com a objectiu incrementar la rellevància dels riscos i oportunitats climàtiques a través del *reporting* amb la finalitat de fomentar la seva consideració per part dels participants en mercats financers. Així mateix, l'entitat ha subscrit els Principis de Banca Responsable de Nacions Unides, una iniciativa que té l'objectiu de transformar la indústria financera com a motor per a la consecució d'un futur sostenible.

Per al desenvolupament estratègic de les línies d'actuació derivades d'aquest compromís, a més del Comitè de Responsabilitat Corporativa i Reputació, el 2018 s'ha creat un Comitè de Finances Sostenibles amb membres de l'Alta Direcció de l'Entitat.

Impulsar el negoci verd

CaixaBank està en procés de definir quins sectors representen una oportunitat per al negoci en qüestions mediambientals. Actualment, CaixaBank disposa de la següent oferta de **serveis financers verds**:

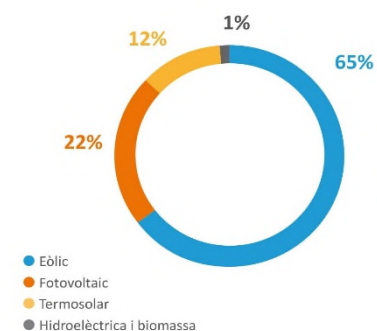
01. Finançament verd

Energies renovables: el compromís amb la lluita contra el canvi climàtic es tradueix, entre altres aspectes, en el finançament de projectes d'energies renovables. El 2018, s'han finançat 12 projectes, per un import de 645 milions d'euros (la nova producció el 2017 va pujar a 784 milions d'euros), que s'han traduït en 5.216 MW de potència instal·lada. Des de 2011, s'han finançat projectes d'energies renovables amb una potència instal·lada de més de 23.700 MW.

Préstecs verds: CaixaBank s'ha posicionat en el mercat de préstecs verds en el rànquing de 2018 10è com a *Global Bookrunner* i 14è com a *Global Mandated Lead Arranger*, i ha participat en 6 i 10 préstecs verds per un volum de 593 i 855 milions de dòlars, respectivament¹. Tots aquests préstecs han obtingut el *Green Certificate* (certificació verda) partint dels criteris de *The Green Bond Principles (GBP)* que estableix la *International Capital Markets Association (ICMA)*.

L'exposició de la cartera d'energia de CaixaBank suposa un 37% del total de finançament de projectes. D'aquests, un 81% corresponen a projectes d'energies renovables.

Exposició cartera Energia Renovable



[1] Font: *Global Syndicated Loans, League Tables FY 2018* (Bloomberg). Algunes d'aquestes operacions estan incloses a la taula de finançament de projectes d'energia renovable.

Ecofinançament: CaixaBank disposa de línies específiques de finançament per a la compra de vehicles i electrodomèstics respectuosos amb l'entorn, la inversió en eficiència energètica d'habitatges i fomentar les inversions que millorin l'eficiència dels recursos o redueixin l'impacte en el medi ambient.

Des del 2013 CaixaBank disposa d'una línia d'ecoFinançament per impulsar el crèdit per a projectes agraris relacionats amb l'eficiència energètica i l'ús de l'aigua, l'agricultura ecològica, les energies renovables, la gestió de residus o el desenvolupament de l'entorn rural.

El 2018 l'Entitat ha concedit un total de 451 préstecs per 6,7 milions d'euros (7,6 milions d'euros el 2017).

Línies d'acció climàtica: el 2018, CaixaBank ha signat un acord amb el Banc Europeu d'Inversions (BEI) que consisteix en una línia de crèdit de 30 milions d'euros per al finançament inversions de pimes, particulars i sector públic per a la lluita contra el canvi climàtic (vehicles elèctrics, canvis en instal·lacions, reformes de llar). A més, l'Entitat intermedia fons del BEI per a projectes d'energies renovables. En concret, el 2018 s'han destinat 35 milions d'euros al finançament d'un projecte de parc eòlic.

Per part seva, BPI ha concedit 161 milions d'euros el 2018 a través de les següents línies de finançament verd:

- BEI-Eficiència energètica: línia destinada al finançament de projectes d'eficiència energètica (50 milions d'euros).
- Instrument Financer per a la rehabilitació urbana (IFRRU, per les seves sigles en portuguès) 2020: línia destinada al finançament de projectes de rehabilitació urbana, amb l'objectiu de millorar eficiència energètica dels edificis (400 milions d'euros).
- Jessica: línia destinada a la rehabilitació de zones urbanes.

02. Bons verds

CaixaBank és signant dels Principis dels Bons Verds des de 2015. Des de llavors, l'Entitat ha participat en la col·locació de bons verds l'import dels quals s'ha destinat a projectes amb un impacte climàtic positiu.

El 2018 l'Entitat ha participat com a *Joint Bookrunner* en la col·locació de 2 emissions de bons verds per a la inversió en actius sostenibles amb un volum total de 1.300 milions d'euros (2.050 milions d'euros el 2017).

03. Fons verds

MicroBank comercialitza el fons MicroBank Fondo Ecológico, amb un volum de 13,7 milions d'euros gestionats amb criteris ESG.

Gestionar els riscos ESG i climàtics

Si es té en compte que alguns sectors en què s'opera podrien tenir un impacte mediambiental significatiu, i en el marc d'un procés de presa de decisions rigorós i responsable, CaixaBank considera essencial identificar, avaluar i gestionar el risc mediambiental associat a la seva activitat.

La gestió dels riscos mediambientals integrant els riscos ESG (*Environmental, Social and Governance*) constitueix una de les línies d'actuació principals de l'Estratègia de Gestió del Risc Mediambiental de l'Entitat. Per fer-ho, CaixaBank ha desenvolupat una Política de Gestió del Risc Mediambiental durant el 2018 que regula el finançament de determinades empreses i projectes que representen un potencial risc ESG. Aquesta política té l'objectiu principal de determinar un marc de principis globals sobre els quals s'hauran de basar totes les actuacions relacionades o amb impacte sensible identificat amb relació a potencials riscos ESG. Els sectors que s'han tingut en compte en aquesta Política són el d'energia, mineria, infraestructures i agricultura. L'aprovació de la Política per part dels Òrgans de Govern de l'Entitat està prevista per al 2019.

Adicionalment, CaixaBank és signant dels Principis de l'Equador des de 2007, que desenvolupen un *Framework* de gestió per al sector financer amb l'objectiu de determinar, avaluar i gestionar els riscos i impactes ambientals i socials associats als projectes finançats. Els Principis de l'Equador exigeixen el compliment d'una sèrie de requisits formals amb la categorització del projecte (en «tipus A, B o C»), clàusules jurídiques, estudis d'impacte ambiental i social, entre d'altres.

Abast del *Framework* de gestió

- **Finançament de projectes i serveis d'assessorament financer de projectes** amb inversió mínima de 7 MM€.
- **Préstecs corporatius vinculats a projectes** d'inversió l'import global dels quals sigui com a mínim de 70 MM€, el compromís individual de CaixaBank sigui com a mínim de 35 MM€ i el termini del préstec sigui igual o superior a 2 anys.
- **Bons vinculats a projectes** amb un import igual o superior a 7 MM€.
- **Préstecs pont** amb un termini inferior a 2 anys que es refinancaran mitjançant un finançament de projecte o un préstec corporatiu vinculat a un projecte, complint els criteris prèviament indicats en cada cas.
- Voluntàriament, CaixaBank aplica aquest procediment a operacions sindicades, amb un termini superior o igual a 3 anys i quan el compromís individual de CaixaBank sigui d'entre 7 MM€ i 35 MM€. A més, el procediment s'aplica a altres operacions per finançar projectes d'inversió amb termini mínim de 3 anys i un import mínim de 5 MM€ quan el titular sigui una persona jurídica mitjana-gran, gran o molt gran.

Aplicació per part de CaixaBank

- Els projectes amb riscos i impactes potencials elevats i irreversibles per als quals no es preveu que es pugui establir un pla d'acció viable, o els que contravenen els valors corporatius, **són rebutjats**.
- A la resta de casos, un expert extern independent avalua el sistema i el pla de gestió ambiental i social del client. Els projectes es classifiquen en tres categories, A, B i C, en funció dels riscos i impactes potencials detectats en el procés de *due diligence*, en què participen els equips de l'àrea comercial i de riscos i experts externs.
- Els projectes categoritzats com a A i alguns dels B poden tenir riscos potencials adversos elevats. En aquests casos, s'estableix un pla d'acció que ajudi a prevenir, minimitzar, mitigar i compensar els impactes socials i ambientals adversos.

L'Entitat ha finançat un total de 9 projectes per una inversió global de 10.719 milions d'euros el 2018, amb una participació de 696 milions d'euros. Aquestes avaluacions s'han dut a terme al costat d'un expert independent.

	Operacions finançades (uds.)	Operacions finançades (MM €) ¹
Categoria A (projectes amb potencial impacte ESG significatiu i difícilment mitigables)	1	99
Categoria B (projectes amb potencial impacte ESG limitat i fàcilment mitigables)	8	597
Categoria C (projectes amb potencial impacte ESG mínim o sense impactes adversos)	0	0
TOTAL	9	696

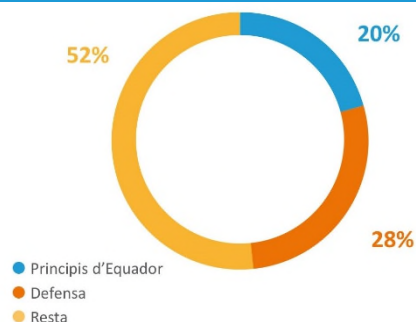
[1] El valor dels imports reflexats pot variar degut al canvi de condicions ens els préstecs concedits a les dates properes al reporting.

Adicionalment, CaixaBank compta amb un **Servei d'atenció del risc reputacional**, que atén les consultes relacionades amb els Principis de l'Equador, amb la possible vulneració de polítiques responsables (RSC, defensa, anticorrupció i drets humans) o amb dubtes sobre el possible risc reputacional de determinades operacions financeres.

Amb l'objectiu d'alinejar-se amb les recomanacions de la TCFD, CaixaBank ha identificat l'exposició de la seva cartera a sectors intensius en carboni¹, i representa un 0,94% respecte del total dels seus actius. A més, està treballant en la identificació de l'exposició de la seva cartera a sectors verds.

Finalment, la gestora de plans de pensions (VidaCaixa), així com la gestora d'institucions d'inversió col·lectiva del Grup (CaixaBank Asset Management), estan adherides als Principis d'Inversió Socialment Responsable de les Nacions Unides (UNPRI) i gestionen la seva cartera a partir d'aquests principis. Les dues entitats s'han adherit a la iniciativa Climate Action 100+, abanderada per UNPRI, per impulsar la transició a una energia neta i contribuir a assolir els objectius de l'Acord de París de 2015 (COP21).

Servei d'atenció del risc reputacional
El 2018 s'han resolt 234 consultes, amb el desglossament següent:



VidaCaixa ha rebut la qualificació d'A+, la màxima possible, per part d'UNPRI durant l'exercici 2018

Minimitzar l'impacte ambiental

CaixaBank disposa d'uns **Principis de Gestió Ambiental i Energètica**, que destaquen el seu compromís amb l'impuls de tecnologies eficients i respectuoses amb el medi ambient, la integració de criteris ambientals i energètics en l'oferta de productes i serveis i el suport a iniciatives de lluita contra el canvi climàtic.

El **Pla de Gestió Ambiental 2016-2018** s'ha focalitzat en la lluita contra el canvi climàtic, i **durant el 2018** s'ha prioritzat ser **Carbon Neutral**. En aquest sentit, igual que en anys anteriors, s'ha fet un inventari d'emissions de gasos amb efecte d'hivernacle generades, per calcular la petjada de carboni i establir mesures de mitigació, gestionades en el marc de la millora contínua que garanteixen el nostre sistema de gestió ambiental i energètic certificat en l'ISO 14001, el Reglament EMAS i l'ISO 50001.

Com a novetat, el 2018 CaixaBank ha compensat la totalitat d'emissions calculades, en aquest cas mitjançant la participació en un projecte reconegut per *Verified Carbon Standard (VCS)* que consisteix en la instal·lació de 30 aerogeneradors en un parc eòlic a l'Índia, així com a través d'un projecte propi d'absorció de CO₂ per reforestar una zona incendiada a la muntanya de Montserrat.

Amb tot això, CaixaBank s'ha convertit en l'únic banc cotitzat espanyol **Carbon Neutral** el 2018, després d'haver compensat la totalitat de les emissions directes i indirectes produïdes per la seva activitat i calculades en la seva petjada de carboni.

Per part seva, el **Pla de Gestió Ambiental 2019-2021** prioritza el manteniment de CaixaBank com a entitat **Carbon Neutral** i reafirma el seu compromís perquè el 100% del consum elèctric del 2019 provingui de fonts renovables, així com el compliment de les certificacions ambientals, fent èmfasi en l'extensió del compromís ambiental a la cadena de valor mitjançant l'impuls del Pla Ambiental de Compres i Contractacions:

Pla de Gestió Ambiental 2019-2021	2018	2019	2020	2021
% emissions de CO2 reduïts (respecte del 2015)	-10,0%	-11,5%	-13,0%	-14,5%
% estalvi energia consumida (respecte del 2015)	-5,5%	-7,0%	-8,5%	-10,0%
% de contractacions amb criteris ambientals s/total de contractacions amb impacte ambiental significatiu	40,0%	50,0%	60,0%	70,0%

CaixaBank publica de forma anual un informe auditat per una firma externa i independent en què es recullen les principals actuacions en matèria ambiental de l'Entitat. Aquest informe, la Declaració ambiental, està disponible al web corporatiu juntament amb els principis de gestió ambiental i energètica.

[1] Dades d'exposició creditícia, renda fixa i renda variable intensiva en carboni del Grup CaixaBank (inclou BPI). S'inclou l'exposició als sectors de generació d'energia basada en combustibles fòssils (carbó, petroli i gas) i de *utilities*, en base a les recomanacions de la Task Force on Climate-related Financial Disclosures del FSB. Algunes de les exposicions poden contenir un mix de generació d'energia que inclougi energies renovables. Existeixen altres sectors intensius en carboni, com fabricació o infraestructures, que no estan inclosos en aquest càlcul, que està previst que siguin incorporats en el futur.

El **Pla Ambiental de Compres i Contractacions** té en compte la identificació de les categories amb més impacte ambiental potencial, sobre les quals es defineixen els criteris ambientals que han d'incloure els plecs de condicions prèvies a la contractació. Actualment s'està treballant en l'actualització dels estàndards ètics, socials i ambientals per a proveïdors.

Tant les compres com les principals contractacions amb risc ambiental són gestionades per un sistema de gestió integrat de Qualitat i Medi Ambient certificat per les normes ISO 9001 i ISO 14001.

El 36,17% dels proveïdors estratègics (risc alt segons els paràmetres de categorització interna) de CaixaBank el 2018 té un sistema de gestió ambiental certificat o ISO 14001.

CaixaBank defineix els proveïdors «locals» com els que tenen la seva base d'operacions a Espanya (o Portugal per a BPI). El 2018, un 98,2% del volum de facturació, correspon als proveïdors locals a Espanya (86,3% en el cas de BPI a Portugal).



Responsabilitat amb la societat

CaixaBank té vocació social i prioritza el foment de l'estalvi i la previsió, la inclusió financera i les polítiques actives d'ajuda als problemes socials amb un compromís més enllà de l'activitat financera. La inclusió financera és un factor clau per reduir la pobresa extrema i promoure la prosperitat compartida. Així, és prioritari afavorir l'accés als serveis financers a tots i reforçar l'accessibilitat física i tecnològica per fomentar la inclusió de persones amb dificultats físiques o cognitives.

Banca propera i accessible

CaixaBank ofereix un servei proper al client i que fomenta l'accessibilitat en tots els seus canals. Actualment, el 91% dels ciutadans disposa d'una oficina CaixaBank al seu municipi, a més de ser l'única entitat present a 203 poblacions a Espanya. En aquest sentit, l'Entitat aposta per mantenir i flexibilitzar la xarxa d'oficines en poblacions amb menys de 10.000 habitants per garantir la sostenibilitat del seu model d'inclusió financera. Així mateix, té la intenció de no abandonar aquells municipis en què és l'única entitat bancària.

	2017	2018
% Poblacions espanyoles > 5.000 habitants amb presència CaixaBank	94%	94%
% Poblacions espanyoles > 10.000 habitants amb presència CaixaBank	100%	100%
% d'oficines accessibles	85%	86%
% de caixers accessibles	90%	96%

Referent en inclusió financera a través dels microcrèdits i finances amb impacte social

MicroBank, el banc social del Grup, és l'únic banc a Espanya dedicat exclusivament a la concessió de microcrèdits i s'ha convertit en un referent europeu. La seva tasca va dirigida a facilitar serveis financers als col·lectius que, pel seu nivell d'ingressos o falta de garanties, poden tenir més dificultats en accés al finançament. Les dificultats existents al mercat laboral, des de la precarietat a la feina fins als obstacles per a la inserció de col·lectius vulnerables, requereixen mecanismes com els microcrèdits capaços d'acostar els productes financers a la població que no té facilitats per accedir-hi.

	2017	2018
Nombre de concessions (u.)	147.389	116.789
Finançament concedit (Mn €)	893,7	772,8
Nous negocis iniciats amb el suport dels microcrèdits	8.664	9.561
Llocs de treball creats gràcies a la contribució de microcrèdits per a emprenedors i negocis	29.029	25.820

MicroBank té el suport d'algunes de les principals institucions europees vinculades al desenvolupament de l'emprenedoria i la microempresa, com són el Fons Europeu d'Inversions (FEI), el Banc de Desenvolupament del Consell d'Europa (CEB) i el Banc Europeu d'Inversions (BEI).

Per part seva, CaixaBank disposa de les següents línies de finançament en col·laboració amb Institucions multilaterals:

- **FEI:** línia de finançament per a pimes innovadores. Dins aquesta, el 2018 s'ha creat una línia de crèdit de fins a 250 milions d'euros per donar suport a la dona emprenedora.
- **CEB:** l'Entitat ha finançat amb 9 milions d'euros el Centre de Recerca de l'Hospital de Sant Pau a Barcelona.
- **Banc Europeu de Reconstrucció i Desenvolupament (EBRD):** línia de 20 milions d'euros per finançar pimes al Marroc.
- **BEI:** CaixaBank segueix intermediant fons del BEI per finançar petites i mitjanes empreses a través de les línies BEI, i actualment disposa d'un import de 600 milions d'euros per al seu finançament.

Adicionalment, CaixaBank ha participat en programes de suport al comerç internacional en països emergents, per un total de 1.000 milions d'euros el 2018, per contribuir al seu desenvolupament a través de diverses institucions multilaterals.

Finalment, CaixaBank disposa de 99.553 **Comptes socials** actius que garanteixen la inclusió financera de persones amb serioses dificultats econòmiques, i els permet accedir gratuïtament als serveis financers bàsics d'un dipòsit a la vista. El 2018 s'han fet 24.110 obertures.

Facilitar l'accés a l'habitatge

CaixaBank té una política activa d'ajudes a problemes de primer habitatge en col·laboració amb Fundació Bancària "la Caixa". El Grup CaixaBank disposa de més de 22.000 habitatges socials. Aquest parc d'habitatges, amb lloguers mensuals des de 60 €, està repartit per tot Espanya i a disposició de les persones amb menys recursos.

Més de 6.000 d'aquests habitatges es gestionen en col·laboració amb l'Obra Social "la Caixa" en el marc de dos programes específics:

- Programa Lloguer Solidari Centralitzat, per a persones que han vist reduïts els seus ingressos.
- Programa Lloguer Solidari Descentralitzat, per a persones que han patit una dació hipotecària o una dació en pagament.

CaixaBank aporta 3.069 habitatges al Fons Social d'Habitatges de Govern, per damunt del compromís inicial de 2.629 habitatges.

CaixaBank va ser la primera entitat del mercat espanyol a crear un equip especialitzat a oferir solucions als clients amb dificultats per pagar les quotes de la hipoteca del seu habitatge habitual. Addicionalment, el 2013 va crear el Servei d'Atenció al Client Hipotecari (SACH), servei telefònic gratuït per a clients l'habitatge dels quals està afectat per una demanda d'execució hipotecària.

L'entitat està adherida al Codi de Bones Pràctiques del Govern espanyol per a la reestructuració viable dels deutes amb garantia hipotecària sobre l'habitatge habitual.

	2017	2018
Clients amb préstecs hipotecaris que han rebut ajudes	40.954	31.398
Nombre de dacions	1.201	1.889
Dacions de l'any amb contracte de lloguer associat	38%	29%
Trucades ateses pel Servei d'Atenció al Client Hipotecari (SACH)	10.466	10.462
Habitatges aportats al Fons Social d'Habitatges del Govern (compromís inicial, 1.085 habitatges)	3.812	3.069

Promoure la cultura financera

CaixaBank ha llançat el 2018 un **Pla de Cultura Financera** que té en compte un ampli programa de projectes i iniciatives que té com a prioritats la difusió en canals digitals, amb creació de continguts innovadors i campanyes de conscienciació de temes relacionats amb les finances, materials per a col·lectius específics, com les persones amb discapacitat intel·lectual o els més joves. També consolida iniciatives com els tallers de finances bàsiques impartits per l'Associació de Voluntaris de "la Caixa" (466 tallers el 2018), cursos sobre economia i finances del programa Aula per a accionistes, amb el llançament de *webinars* (18 cursos amb una assistència de més de 1.300 accionistes el 2018). Paral·lelament, s'han continuat fent les Trobades CaixaBankFutur, que consisteixen en conferències sobre planificació de jubilació (5.881 assistents a 322 sessions el 2018).

IMPULS DE LA CULTURA FINANCERA

CANALS DIGITALS

- Nou Canal d'Educació Financera a YouTube
- Campanya "De Tu a Tu"
- Campanya "Finances per a *followers*" amb *influencers*
- Webinars de finances i economia

FORMACIÓ PRESENCIAL

- Tallers per a joves a l'ESO
- Xerrades DialogA per a clients

PUBLICACIONS

- Materials de formació en finances bàsiques per a persones amb discapacitat intel·lectual
 - La bici de Lola: conte il·lustrat sobre els diners i l'estalvi per a nens*
- Operación cupcake, las finanzas de Carlota: còmic sobre el funcionament de la borsa de valors per a joves*

CaixaBank Research té com a missió crear i difondre coneixements relacionats amb l'economia i la societat dins i fora de l'entitat. El 2018 es van fer 173.475 enviaments postals de l'Informe Mensual, gairebé un 30% menys que el 2017, per reduir l'impacte mediambiental. D'altra banda, es van publicar 2.076 articles a www.CaixaBankResearch.com, es van enviar 1.602 *newsletters* i com a novetat l'any, va haver-hi 10 vídeos dels seus economistes analitzant l'actualitat econòmica i financera. Paral·lelament, el perfil de Twitter @CABK_Research té 3.901 seguidors. Els economistes de CaixaBank Research van fer 87 conferències en diferents fòrums. Finalment, la Càtedra "la Caixa" Economia i Societat va comptar amb 2.190 assistents a les seves classes magistrals i conferències.

Acció social i voluntariat

El compromís social de CaixaBank va més enllà de l'activitat financera i s'articula a través de programes filantròpics i solidaris que, mitjançant l'aliança amb la Fundació Bancària "la Caixa", contribueixen a donar oportunitats a les persones i a donar resposta als reptes més urgents de l'entorn.

La Fundació Bancària "la Caixa" és la principal fundació d'Espanya i una de les fundacions més grans del món, amb un pressupost per a la seva Obra Social de 520 milions d'euros el 2018, finançada indirectament a través dels dividends de CaixaBank. CaixaBank col·labora de forma activa en la difusió i implementació dels seus programes en el marc d'una aliança estratègica.

- 43,6 milions d'euros canalitzats cap a les oficines de CaixaBank per a projectes socials locals.
- Projecte de *Crowdfunding* que ha permès recaptar més de 300.000 euros per al finançament de 20 iniciatives.
- Més de 17.500 participants en actiu durant l'últim any a l'Associació de Voluntaris de "la Caixa". Més de 14.500 voluntaris són empleats del Grup CaixaBank en actiu.
- Més de 32.000 llocs de treball facilitats a persones en situació de vulnerabilitat a través del programa Incorpora, amb la col·laboració de més d'11.900 empreses de tot Espanya.
- Més de 400.000 nens vacunats gràcies a l'aportació de la Fundació Bancària "la Caixa" a GAVI, *The Vaccine Alliance*.

Més de 15.000 participants van participar durant les Setmanes Socials de l'Entitat, en 5.443 activitats de voluntariat locals i en què es van beneficiar 2.025 entitats socials locals dedicades a l'atenció de col·lectius vulnerables, en especial a persones en risc o situació d'exclusió social. També es van promoure accions de *Social Team Building* entre els empleats, amb 11 equips compromesos en accions de voluntariat, 14 entitats beneficiàries i 42 activitats dutes a terme.

OBRA SOCIAL DESCENTRALITZADA

Pressupost de l'Obra Social "la Caixa" canalitzat a través de la xarxa d'oficines de CaixaBank per cobrir les necessitats socials locals

- 43,6 MME de pressupost
- 11.523 activitats destinades a projectes d'entitats socials locals
- 85% de l'import destinat a activitats que es consideren prioritàries
- 35% de l'import destinat a activitats enmarcades en els àmbits de salut, discapacitat i addicció
- 34% de l'import destinat a activitats dedicades a la lluita contra la pobresa
- 9.464 entitats beneficiàries

SETMANES SOCIALS

Activitats del voluntariat locals vinculades a entitats beneficiàries de les ajudes procedents de l'Obra Social Descentralitzada

- Més de 15.000 participants en les 2 setmanes socials
- 46% empleats
- Més de 5.400 activitats desenvolupades en 2.025 entitats socials locals
- 28 activitats en ciutats del territori internacional
- 51.506 hores de voluntariat
- 98% dels empleats tornaria a participar-hi



CROWFUNDING SOLIDARI

Junts Sumem Més, projecte de captació de fons col·lectiva (clients i no clients) per a un projecte amb la col·laboració de l'Obra Social "la Caixa"

- 20 projectes finançats
- 300.581 euros recaptats
- 194.192 euros aportats per l'Obra Social "la Caixa"

#NingúnNiñoSinBigote

Campanya de recollida de llet en col·laboració amb el banc dels aliments

- Més de 1,4 milions de litres de llet
- Participació de l'Associació de Voluntaris de "la Caixa"
- Més de 30.000 famílies, cosa que equival a 120.000 persones que podran accedir a aquest aliment durant 3 mesos

L'ARBRE DELS SOMNIS

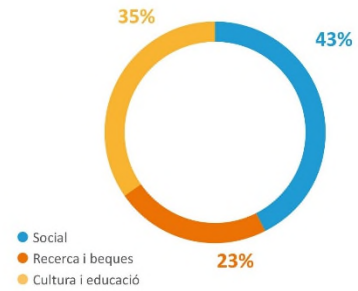
Clients i empleats es comprometen a regalar a nens en situació de vulnerabilitat el regal que han demanat a la seva carta als Reis d'Orient

- 21.260 nens han rebut un regal
- 1.098 oficines participants

Després de l'entrada de BPI al Grup CaixaBank, s'ha iniciat a Portugal la col·laboració amb la Fundació Bancària "la Caixa", per tal de contribuir al benestar de les persones, especialment els col·lectius que són més vulnerables. En concret, la Fundació Bancària "la Caixa" i BPI han dut a terme iniciatives en les àrees social, cultural, educació i recerca, per un valor global de 15,16 milions d'euros. Es destaquen els projectes següents:

- Programa Incorpora, dirigit a la inserció laboral de persones en situació o risc d'exclusió, així com el programa d'Atenció a Persones amb Malalties Avançades, centrat en el suport a les persones que es troben al final de la seva vida i als seus familiars.
- S'han establert acords amb les institucions més rellevants d'ensenyament superior per promoure l'educació, la recerca i programes de beques per a estudiants.
- Es van renovar els suports a les institucions més prestigioses culturals del país –Serralves, Casa de la Música i Gulbenkian– i es van fer les exposicions itinerants *El Bosque* i *Creatividad* –espais mòbils per despertar l'enginy, la destresa i la creativitat dels nens.
- Llançament d'una nova edició dels premis BPI Capacitar, destinats a millorar la qualitat de vida de les persones amb discapacitat, els premis BPI Mayores, que promouen un envelliment actiu i saludable de les persones majors de 65 anys, i els premis BPI Solidario, per millorar les condicions de vida de les persones que estiguin en situació de pobresa i exclusió social.
- Amb motiu del Nadal, es va tornar a llançar la iniciativa entre Clients i Col·laboradors per oferir prop d'11.700 regals a nens de 389 institucions de solidaritat, seleccionades localment per les oficines.

15,16 milions d'euros en ajudes





Indicadors Llei
11/2018, de 28
de desembre

Llei 11/2018, de 28 de desembre	CaixaBank, SA	Grup CaixaBank Espanya ¹	Banco BPI	Equivalència indicador GRI
Comportament ètic				
Una descripció de les polítiques que aplica el grup, que inclourà els procediments de diligència deguda aplicats per a la identificació, avaluació, prevenció i atenuació de riscos i impactes significatius i de verificació i control, incloent-hi les mesures que s'han adoptat.	Apartat «La nostra identitat – Comportament responsable i ètic: polítiques, codis i normes internes» Apartat «Gestió del Risc» Apartat «Sostenibilitat»			412-1 / 102-31 / 102-35 / 102-36 / 102-37
Els resultats d'aquestes polítiques, incloent-hi indicadors clau que permetin el seguiment i l'avaluació dels progressos.	Apartat «La nostra identitat – Comportament responsable i ètic: polítiques, codis i normes internes» Apartat «Gestió del Risc» Apartat «Sostenibilitat»			201-1 / 102-31
Aplicació de procediments de diligència deguda en matèria de drets humans	Apartat «La nostra identitat – Comportament responsable i ètic: polítiques, codis i normes internes»			102-16 / 102-17 / 102-34 / 412-1 / 412-2 / 412-3
Prevenció dels riscos de vulneració de drets humans	Apartat «La nostra identitat – Comportament responsable i ètic: polítiques, codis i normes internes»			102-16 / 412-1
Mesures per mitigar, gestionar i reparar possibles abusos comesos	Apartat «La nostra identitat – Comportament responsable i ètic: polítiques, codis i normes internes»			412-1 / 102-34
Denúncies per casos de vulneració de drets humans	No s'han identificat incompliments de la Política de Drets Humans dins el col·lectiu d'empleats del Grup. En el cas dels proveïdors, després de realitzar-se les auditories del 2018 a la filial PromoCaixa, es van aplicar mesures correctores en 3 proveïdors de material promocional exclusiu.			412-1 / 419-1
Promoció i compliment de les disposicions dels Convenis fonamentals de l'Organització Internacional del treball relacionades amb el respecte per la llibertat d'associació i el dret a la negociació col·lectiva	Apartat «La nostra identitat – Comportament responsable i ètic: polítiques, codis i normes internes»			102-41 / 102-34
L'eliminació de la discriminació en el treball i l'ocupació	Apartat «La nostra identitat – Comportament responsable i ètic: polítiques, codis i normes internes» Apartat «Gestió de persones – Principis de gestió – Diversitat, igualtat d'oportunitats i conciliació»			102-42 / 102-43
L'eliminació del treball forçós o obligatori	Apartat «La nostra identitat – Comportament responsable i ètic: polítiques, codis i normes internes»			412-1
L'abolició efectiva del treball infantil	Apartat «La nostra identitat – Comportament responsable i ètic: polítiques, codis i normes internes»			412-1
Inclusió en la política de compres de qüestions socials, d'igualtat de gènere i ambientals	Apartat «La nostra identitat – Comportament responsable i ètic: polítiques, codis i normes internes» Apartat «Sostenibilitat – Sostenibilitat ambiental»			103-1 / 102-9
Consideració en les relacions amb proveïdors i subcontractistes de la seva responsabilitat social i mediambiental	Apartat «La nostra identitat – Comportament responsable i ètic: polítiques, codis i normes internes» Apartat «Sostenibilitat – Sostenibilitat ambiental»			103-1 / 102-9 / 204-1 / 308-1 / 414-1 / 414-2
Sistema de supervisió i auditories	Apartat «La nostra identitat – Comportament responsable i ètic: polítiques, codis i normes internes»			308-2
Resultats de les auditories	Apartat «La nostra identitat – Comportament responsable i ètic: polítiques, codis i normes internes»			308-2
Mesures adoptades per prevenir la corrupció i el suborn	Apartat «La nostra identitat – Comportament responsable i ètic: polítiques, codis i normes internes»			102-26 / 205-1 / 205-2 / 205-3 / 206-1
Mesures per lluitar contra el blanqueig de capitals	Apartat «La nostra identitat – Comportament responsable i ètic: polítiques, codis i normes internes» Apartat «Gestió del Risc»			205-1
Aportacions a fundacions i entitats sense ànim de lucre	Apartat «La nostra identitat – Comportament responsable i ètic: polítiques, codis i normes internes»			413-1
Model de negoci i estratègia				
Descripció del model de negoci – Principals factors i tendències que poden afectar l'evolució	Apartat «Entorn i estratègia» Apartat «Model de negoci»			102-2 / 102-6 / 102-7 / 102-10 / 102-18 / 102-48 / 102-49 / 102-50 / 102-51 / 102-52 / 102-53 / 102-54 / 102-55 / 102-56
Els principals riscos relacionats amb aquestes qüestions vinculades a les activitats del grup. Entre d'altres, les seves relacions comercials, productes o serveis que puguin tenir efectes negatius en aquests àmbits.	Apartat «Entorn i Estratègia» Apartat «Gestió del risc»			102-15 / 201-2
Descripció del model de negoci – Entorn empresarial	Apartat «Entorn i estratègia» Apartat «Model de negoci»			102-2 / 102-6 / 102-14 / 102-43 / 102-44 / 102-44 / 203-1 / 203-2
Descripció del model de negoci – Organització i estructura	Apartat «Entorn i Estratègia» Apartat «Gestió del risc»			102-1 / 102-2 / 102-3 / 102-4 / 102-5 / 102-6 / 102-18 / 102-19 / 102-20 / 102-22 / 102-23 / 102-24 / 102-26 / 102-27 / 102-28 / 102-32 / 102-33 / 103-34 / 102-35 / 102-36 / 102-37 / 102-45
Descripció del model de negoci – Mercats en què opera	Apartat «Entorn i estratègia» Apartat «Model de negoci»			102-2 / 102-6
Descripció del model de negoci – Objectius i estratègies	Apartat «Entorn i Estratègia» Apartat «Gestió del risc»			102-2 / 102-6

[1] Inclou CaixaBank, S.A., filials a Espanya i també BPI Vida e Pensoes i BPI Gestió de Activos, després d'integrar-se a VidaCaixa i CaixaBank Asset Management, respectivament.

ESTAT D'INFORMACIÓ NO FINANCERA

ESTAT D'INFORMACIÓ FINANCERA

ALTRA INFORMACIÓ

INDICADORS
LLEI 11/2018

Llei 11/2018, de 28 de desembre	CaixaBank, SA	Grup CaixaBank Espanya ¹	Banco BPI	Equivalència indicador GRI
Gestió del risc				
Com el grup gestiona aquests riscos; explica els procediments utilitzats per detectar-los i avaluar-los.	Apartat «Gestió del risc»			102-15
Informació sobre els impactes que s'hagin detectat; n'ofereix un desglossament, en particular sobre els principals riscos a curt, mitjà i llarg termini.	Apartat «Gestió del risc»			102-15 / 102-29 / 102-30 / 102-47
Atenció al client				
Mesures per a la salut i la seguretat dels consumidors	Apartat «La nostra identitat – Comportament responsable i ètic: polítiques, codis i normes internes»			417-1 / 417-2 / 417-3 / 418-1
Sistemes de reclamació	Apartat «Experiència de client – Servei d'Atenció al Client»			103-1
Nombre de queixes rebudes i resolució d'aquestes	Apartat «Experiència de client – Servei d'Atenció al Client»			103-1
Altra informació				
Esmentar en l'informe el marc nacional, europeu o internacional utilitzat per a cada matèria	Apartat «Altra Informació – Marc Normatiu»			
Import dels beneficis obtinguts país per país	Taula 1.1			201-1
Import dels impostos sobre beneficis pagats	Els pagaments per impostos sobre resultats fets en l'exercici 2018 han pujat a 2 milions d'euros, 1.809 milers d'euros a Polònia i 111 milers d'euros al Marroc.			201-1
Import de les subvencions rebudes	Apartat «La nostra Identitat – Contribució a la societat»			201-4
Gestió de persones				
Nombre total d'empleats	Vegeu Taula 7.1	Vegeu Taula 7.1	Vegeu Taula 7.1	102-8
Nombre total d'empleats distribuïts per sexe	Vegeu Taula 7.1	Vegeu Taula 7.1	Vegeu Taula 7.1	102-8
Nombre total d'empleats distribuïts per edat	Vegeu Taula 7.2	Vegeu Taula 7.2	Vegeu Taula 7.2	102-8
Nombre total d'empleats distribuïts per procedència	Vegeu Taula 7.3	Vegeu Taula 7.3	Vegeu Taula 7.3	102-8
Nombre total d'empleats distribuïts per classificació professional	Vegeu Taula 7.4	Vegeu Taula 7.4	Vegeu Taula 7.4	102-8
Nombre total d'empleats distribuïts per tipologia de contracte	Vegeu Taula 7.5	Vegeu Taula 7.5	Vegeu Taula 7.5	102-8
Mitjana anual de contractes indefinits	Les activitats del Grup no tenen un caràcter cíclic o estacional rellevant. Per aquest motiu, no és significativament diferent dels valors indicats a la taula 7.5.			102-8
Mitjana anual de contractes temporals	Les activitats del Grup no tenen un caràcter cíclic o estacional rellevant. Per aquest motiu, no és significativament diferent dels valors indicats a la taula 7.5.			102-8
Mitjana anual de contractes a temps parcial	Les activitats del Grup no tenen un caràcter cíclic o estacional rellevant. Per aquest motiu, no és significativament diferent dels valors indicats a la taula 7.5.			102-8
Nombre total d'empleats per tipologia de contracte i sexe	Vegeu Taula 7.6	Vegeu Taula 7.6	Vegeu Taula 7.6	102-8
Mitjana anual de contractes indefinits per sexe	Les activitats del Grup no tenen un caràcter cíclic o estacional rellevant. Per aquest motiu, no és significativament diferent dels valors indicats a la taula 7.6.			102-8
Mitjana anual de contractes temporals per sexe	Les activitats del Grup no tenen un caràcter cíclic o estacional rellevant. Per aquest motiu, no és significativament diferent dels valors indicats a la taula 7.6.			102-8
Mitjana anual de contractes a temps parcial per sexe	Les activitats del Grup no tenen un caràcter cíclic o estacional rellevant. Per aquest motiu, no és significativament diferent dels valors indicats a la taula 7.6.			102-8
Nombre total d'empleats per tipologia de contracte i edat	Vegeu Taula 7.7	Vegeu Taula 7.7	Vegeu Taula 7.7	102-8
Mitjana anual de contractes indefinits per edat	Les activitats del Grup no tenen un caràcter cíclic o estacional rellevant. Per aquest motiu, no és significativament diferent dels valors indicats a la taula 7.7.			102-8
Mitjana anual de contractes temporals per edat	Les activitats del Grup no tenen un caràcter cíclic o estacional rellevant. Per aquest motiu, no és significativament diferent dels valors indicats a la taula 7.7.			102-8
Mitjana anual de contractes a temps parcial per edat	Les activitats del Grup no tenen un caràcter cíclic o estacional rellevant. Per aquest motiu, no és significativament diferent dels valors indicats a la taula 7.7.			102-8
Nombre total d'empleats per tipologia de contracte i classificació professional	Vegeu Taula 7.8	Vegeu Taula 7.8	Vegeu Taula 7.8	102-8
Mitjana anual de contractes indefinits per classificació professional	Les activitats del Grup no tenen un caràcter cíclic o estacional rellevant. Per aquest motiu, no és significativament diferent dels valors indicats a la taula 7.8.			102-8
Mitjana anual de contractes temporals per classificació professional	Les activitats del Grup no tenen un caràcter cíclic o estacional rellevant. Per aquest motiu, no és significativament diferent dels valors indicats a la taula 7.8.			102-8
Mitjana anual de contractes a temps parcial per classificació professional	Les activitats del Grup no tenen un caràcter cíclic o estacional rellevant. Per aquest motiu, no és significativament diferent dels valors indicats a la taula 7.8.			102-8
Nombre total d'empleats acomiadats distribuïts per sexe	Vegeu Taula 7.9	Vegeu Taula 7.9	Vegeu Taula 7.9	401-1
Nombre total d'empleats acomiadats distribuïts per edat	Vegeu Taula 7.10	Vegeu Taula 7.10	Vegeu Taula 7.10	401-1
Nombre total d'empleats acomiadats per classificació professional	Vegeu Taula 7.11	Vegeu Taula 7.11	Vegeu Taula 7.11	401-1

[1] Inclou CaixaBank, S.A., filials a Espanya i també BPI Vida e Pensoes i BPI Gestión de Activos, després d'integrar-se a VidaCaixa i CaixaBank Asset Management, respectivament.

ESTAT D'INFORMACIÓ NO FINANCERA

ESTAT D'INFORMACIÓ FINANCERA

ALTRA INFORMACIÓ

INDICADORS
LLEI 11/2018

Llei 11/2018, de 28 de desembre	CaixaBank, SA	Grup CaixaBank Espanya ¹	Banco BPI	Equivalència indicador GRI
Gestió de persones				
Remuneracions mitjanes	Vegeu Taula 7.12/7.13/7.14	Vegeu Taula 7.12/7.13/7.14	Vegeu Taula 7.12/7.13/7.14	405-2 / 102-38 / 102-39
Evolució remuneracions mitjanes	Vegeu Taula 7.12/7.13/7.14	Vegeu Taula 7.12/7.13/7.14	Vegeu Taula 7.12/7.13/7.14	405-2 / 102-38 / 102-39
Remuneracions mitjanes per sexe	Vegeu Taula 7.12	Vegeu Taula 7.12	Vegeu Taula 7.12	405-2 / 102-38 / 102-39
Evolució remuneracions mitjanes per sexe	Vegeu Taula 7.12	Vegeu Taula 7.12	Vegeu Taula 7.12	405-2 / 102-38 / 102-39
Remuneracions mitjanes per edat	Vegeu Taula 7.13	Vegeu Taula 7.13	Vegeu Taula 7.13	405-2 / 102-38 / 102-39
Evolució remuneracions mitjanes per edat	Vegeu Taula 7.13	Vegeu Taula 7.13	Vegeu Taula 7.13	405-2 / 102-38 / 102-39
Remuneracions mitjanes per classificació professional	Vegeu Taula 7.14	Vegeu Taula 7.14	Vegeu Taula 7.14	405-2 / 102-38 / 102-39
Evolució remuneracions mitjanes per classificació professional	Vegeu Taula 7.14	Vegeu Taula 7.14	Vegeu Taula 7.14	405-2 / 102-38 / 102-39
Bretxa salarial	0,55%	1,02%	5,17%	405-2 / 102-38 / 102-39
Remuneració mitjana dels consellers	Vegeu Taula 7.15			405-2 / 102-38 / 102-39
Remuneració mitjana dels consellers per sexe	Vegeu Taula 7.15	Vegeu Taula 7.15	Vegeu Taula 7.15	405-2 / 102-38 / 102-39
Implantació de polítiques de desconnexió laboral	Apartat «Gestió de persones – Principis de gestió – Diversitat, igualtat d'oportunitats i conciliació»			103-1
Nombre de treballadors amb discapacitat	223	244	90	405-1
Organització del temps de treball	Apartat «Gestió de persones – Entorn Laboral – Llibertat d'associació i representació»			103-1
Nombre d'hores d'absentisme (gestionable)	2.237.804	2.391.905	280.196	103-1
Mesures per a la conciliació	Apartat «Gestió de persones – Principis de gestió – Diversitat, igualtat d'oportunitats i conciliació»			103-1
Mesures per al foment de la conciliació per a ambdós progenitors	Apartat «Gestió de persones – Principis de gestió – Diversitat, igualtat d'oportunitats i conciliació»			103-2 / 401-3
Condicions de salut i seguretat en el treball	Apartat «Gestió de Persones – Principis de gestió – Seguretat, salut i benestar corporatiu»			403-1
Nombre d'accidents de treball	Vegeu Taula 7.16	Vegeu Taula 7.16	Vegeu Taula 7.16	403-2
Freqüència dels accidents de treball (Índex d'accidentabilitat)	1,42%	1,36%	5,43%	403-2
Gravetat dels accidents de treball	Vegeu Taula 7.16	Vegeu Taula 7.16	Vegeu Taula 7.16	403-2
Tipus de malalties professionals	Les activitats de CaixaBank no comporten el desenvolupament en els seus treballadors de cap de les malalties professionals catalogades com a greus. En conseqüència, l'assumepte no ha estat identificat com a material.			403-3
Malalties professionals per sexe	Les activitats de CaixaBank no comporten el desenvolupament en els seus treballadors de cap de les malalties professionals catalogades com a greus. En conseqüència, l'assumepte no ha estat identificat com a material.			403-4
Organització del diàleg social	Apartat «Gestió de persones – Entorn Laboral – Llibertat d'associació i representació»			102-41
Procediments per informar i consultar al personal i negociar-hi	Apartat «Gestió de Persones – Principis de gestió – Comunicació» Apartat «Gestió de Persones – Entorn Laboral – Llibertat d'associació i representació»			102-41
Percentatge d'empleats coberts per conveni col·lectiu per país	Apartat «Gestió de Persones – Entorn Laboral – Llibertat d'associació i representació»			102-41
Balanç dels convenis col·lectius particularment en el camp de la salut i la seguretat en el treball.	Apartat «Gestió de Persones – Principis de gestió – Seguretat, salut i benestar corporatiu»			102-41
Polítiques implantades en el camp de la formació	Apartat «Gestió de Persones – Principis de gestió – Impuls d'activitats formatives»			404-2
Total d'hores de formació	Vegeu Taula 7.17	Vegeu Taula 7.17	Vegeu Taula 7.17	404-1 / 404-2 / 404-3
Total d'hores de formació per categoria professional	Vegeu Taula 7.17	Vegeu Taula 7.17	Vegeu Taula 7.17	404-1 / 404-2 / 404-3
Accessibilitat universal de les persones amb discapacitat	Apartat «Sostenibilitat – Responsabilitat amb la societat»			103-1
Mesures per promoure la igualtat de tracte i oportunitats entre homes i dones	Apartat «Gestió de persones – Principis de gestió – Diversitat, igualtat d'oportunitats i conciliació»			103-1 / 201-3 / 401-2
Mesures adoptades per promoure el treball	Apartat «Gestió de persones – Principis de gestió – Diversitat, igualtat d'oportunitats i conciliació»			103-1 / 402-1

[1] Inclou CaixaBank, S.A., filials a Espanya i també BPI Vida e Pensoes i BPI Gestió de Activos, després d'integrar-se a VidaCaixa i CaixaBank Asset Management, respectivament.

ESTAT D'INFORMACIÓ NO FINANCERA

ESTAT D'INFORMACIÓ FINANCERA

ALTRA INFORMACIÓ

INDICADORS
LLEI 11/2018

Llei 11/2018, de 28 de desembre	CaixaBank, SA	Grup CaixaBank Espanya ¹	Banco BPI	Equivalència indicador GRI
Gestió de persones				
Protocols contra l'assetjament sexual per sexe	Apartat «Gestió de persones – Principis de gestió – Diversitat, igualtat d'oportunitats i conciliació»			103-1
Protocols per a la integració i l'accessibilitat universal de les persones amb discapacitat	Apartat «Gestió de persones – Principis de gestió – Diversitat, igualtat d'oportunitats i conciliació»			103-1
Polítiques contra tota mena de discriminació	Apartat «La nostra identitat – Comportament responsable i ètic: polítiques, codis i normes internes» Apartat «Gestió de persones – Principis de gestió – Diversitat, igualtat d'oportunitats i conciliació»			103-1
Polítiques en gestió de la diversitat	Apartat «La nostra identitat – Comportament responsable i ètic: polítiques, codis i normes internes» Apartat «Gestió de persones – Principis de gestió – Diversitat, igualtat d'oportunitats i conciliació»			103-1
Sostenibilitat				
Informació detallada sobre els efectes actuals i previsible de les activitats de l'empresa en el medi ambient.	Apartat «Sostenibilitat – Sostenibilitat Ambiental»			103-1 / 307-1
Informació detallada sobre els efectes actuals i previsible de les activitats de l'empresa en salut i seguretat.	Apartat «Gestió de Persones – Principis de gestió – Seguretat, salut i benestar corporatiu»			103-1
Informació detallada sobre els efectes actuals i previsible de les activitats de l'empresa en els procediments d'avaluació o certificació ambiental.	Apartat «Sostenibilitat – Sostenibilitat Ambiental»			103-1
Informació detallada sobre els efectes actuals i previsible de les activitats de l'empresa en els recursos dedicats a la prevenció de riscos ambientals.	N/A. L'assumpte no ha estat identificat com a material segons l'estudi efectuat.			103-1
Informació detallada sobre els efectes actuals i previsible de les activitats de l'empresa en l'aplicació del principi de precaució.	Apartat «La nostra identitat – Comportament responsable i ètic: polítiques, codis i normes internes»			102-11 / 103-1
Informació detallada sobre els efectes actuals i previsible de les activitats de l'empresa en la quantitat de provisions i garanties per a riscos ambientals.	Ateses les activitats del Grup, no hi ha risc de naturalesa ambiental significatiu per al Grup. CaixaBank no ha estat objecte de multes o sancions rellevants relacionades amb el compliment de la normativa ambiental el 2018			103-1
Accions per combatre el malbaratament d'aliments	N/A. L'assumpte no ha estat identificat com a material segons l'estudi efectuat.			No material
Les mesures adoptades per adaptar-se a les conseqüències del canvi climàtic	Apartat «Gestió del Risc» Apartat «Sostenibilitat – Sostenibilitat Ambiental»			201-2
Mesures per preservar o restaurar la biodiversitat	N/A. L'assumpte no ha estat identificat com a material segons l'estudi efectuat.			No material
Impactes causats per les activitats o operacions en àrees protegides.	N/A. L'assumpte no ha estat identificat com a material segons l'estudi efectuat.			No material
Mesures per prevenir, reduir o reparar les emissions de carboni que afecten greument el medi ambient.	Apartat «Sostenibilitat – Sostenibilitat Ambiental»			201-2
Les metes de reducció establertes voluntàriament a mitjà i llarg termini per reduir les emissions de gasos amb efecte d'hivernacle i els mitjans implementats per a aquest fi.	Apartat «Sostenibilitat – Sostenibilitat Ambiental»			No material
Els elements importants de les emissions de gasos amb efecte d'hivernacle generades com a resultat de les activitats de l'empresa, incloent-hi l'ús dels béns i serveis que produeix.	Apartat «Sostenibilitat – Sostenibilitat Ambiental»			No material
Mesures per prevenir, reduir o reparar la contaminació per soroll	N/A. L'assumpte no ha estat identificat com a material segons l'estudi efectuat.			No material
Mesures per prevenir, reduir o reparar la contaminació lumínica	N/A. L'assumpte no ha estat identificat com a material segons l'estudi efectuat.			No material
Mesures de prevenció, reciclatge, reutilització, altres formes de recuperació i eliminació de deixalles	N/A. L'assumpte no ha estat identificat com a material segons l'estudi efectuat.			No material
Consum de primeres matèries i les mesures adoptades per millorar l'eficiència del seu ús	N/A. L'assumpte no ha estat identificat com a material segons l'estudi efectuat.			No material
Mesures per millorar l'eficiència energètica i l'ús d'energies renovables.	Apartat «Sostenibilitat – Sostenibilitat Ambiental»			No material
Consum directe i indirecte d'energia	N/A. L'assumpte no ha estat identificat com a material segons l'estudi efectuat.			No material
Consum d'aigua	N/A. L'assumpte no ha estat identificat com a material segons l'estudi efectuat.			No material
Subministrament d'aigua d'acord amb les limitacions locals	N/A. L'assumpte no ha estat identificat com a material segons l'estudi efectuat.			No material
Impacte de l'activitat de la societat en el treball i el desenvolupament local	Apartat «La nostra identitat – Contribució a la societat» Apartat «Sostenibilitat – Responsabilitat amb la societat»			413-1 / 413-2
Impacte de la societat en les poblacions locals i en el territori	Apartat «La nostra identitat – Contribució a la societat» Apartat «Sostenibilitat – Responsabilitat amb la societat»			413-1 / 413-2
Relacions mantingudes amb els actors de les comunitats locals	Apartat «Sostenibilitat – Responsabilitat amb la societat»			102-21 / 413-1
Modalitats del diàleg amb comunitats locals	Apartat «Sostenibilitat – Responsabilitat amb la societat»			413-1 / 102-40
Accions d'Associació i patrocini	Apartat «La nostra identitat – Comportament responsable i ètic: polítiques, codis i normes internes» Apartat «Gestió de persones – Principis de gestió – Diversitat, igualtat d'oportunitats i conciliació»			102-12 / 102-13 / 415-1

[1] Inclou CaixaBank, S.A., filials a Espanya i també BPI Vida e Pensoes i BPI Gestió de Activos, després d'integrar-se a VidaCaixa i CaixaBank Asset Management, respectivament.

Taules annexes Indicadors Llei 11/2018, de 28 de desembre

Contribució a la Societat

Taula 1.1 - Import dels beneficis abans d'impostos obtinguts país per país

2018	Grup CaixaBank Espanya	Banc BPI
Espanya	2.159	-5
Portugal	45	395
Altres	214	-
Total	2.418	390

Gestió de Persones

Taula 7.1 - Nombre total de treballadors distribuïts per sexe

2018	CaixaBank	Grup CaixaBank Espanya	Banc BPI
Homes	13.593	15.237	2.171
Dones	15.848	17.315	2.717
Total	29.441	32.552	4.888

Taula 7.2 - Nombre total de treballadors distribuïts per edat

2018	CaixaBank	Grup CaixaBank Espanya	Banc BPI
<30 anys	1.720	1.910	184
30-39 anys	7.133	8.004	1.234
40-49 anys	15.521	16.883	2.487
50-59 anys	4.996	5.644	894
>59 anys	71	111	89
Total	29.441	32.552	4.888

Taula 7.3 - Nombre total de treballadors distribuïts per procedència

2018	CaixaBank	Grup CaixaBank Espanya	Banc BPI
Espanya	29.320	32.357	-
Portugal	-	72	4.866
Amèrica del Sud	12	12	-
Amèrica del Nord	5	5	-
Àsia	17	17	-
Oceania	1	1	-
Resta d'Europa	56	58	22
Àfrica	30	30	-
Total	29.441	32.552	4.888

Gestió de Persones

Taula 7.4 - Nombre total de treballadors distribuïts per classificació professional

2018	CaixaBank	Grup CaixaBank Espanya	Banc BPI
Directius	5.399	5.577	450
Comandaments intermedis	6.522	7.319	649
Resta de treballadors	17.520	19.656	3.789
Total	29.441	32.552	4.888

Taula 7.5 - Nombre total de treballadors distribuïts per tipologia de contracte

2018	CaixaBank	Grup CaixaBank Espanya	Banc BPI
Contracte fix o indefinit a temps complet	28.498	31.560	4.738
Contracte fix o indefinit a temps parcial	32	50	18
Contracte temporal	911	942	132
Total	29.441	32.552	4.888
<i>Becaris</i>	22	41	-

Taula 7.6 - Nombre total de treballadors per tipologia de contracte i sexe

CaixaBank			
2018	Contracte fix o indefinit a temps complet	Contracte fix o indefinit a temps parcial	Contracte temporal
Homes	13.162	16	415
Dones	15.336	16	496
Total	28.498	32	911

Grup CaixaBank Espanya

2018	Contracte fix o indefinit a temps complet	Contracte fix o indefinit a temps parcial	Contracte temporal
Homes	14.785	21	431
Dones	16.775	29	511
Total	31.560	50	942

Banc BPI

2018	Contracte fix o indefinit a temps complet	Contracte fix o indefinit a temps parcial	Contracte temporal
Homes	2.119	2	50
Dones	2.619	16	82
Total	4.738	18	132

Gestió de Persones

Taula 7.7 - Nombre total de treballadors distribuïts per tipologia de contracte i edat

CaixaBank			
2018	Contracte fix o indefinit a temps complet	Contracte fix o indefinit a temps parcial	Contracte temporal
<30 anys	956	4	760
30-39 anys	6.972	13	148
40-49 anys	15.506	12	3
50-59 anys	4.995	1	-
>59 anys	69	2	-
Total	28.498	32	911

Grup CaixaBank Espanya			
2018	Contracte fix o indefinit a temps complet	Contracte fix o indefinit a temps parcial	Contracte temporal
<30 anys	1.128	4	778
30-39 anys	7.830	18	156
40-49 anys	16.855	23	5
50-59 anys	5.638	3	3
>59 anys	109	2	-
Total	31.560	50	942

Banc BPI			
2018	Contracte fix o indefinit a temps complet	Contracte fix o indefinit a temps parcial	Contracte temporal
<30 anys	73	-	111
30-39 anys	1.215	-	19
40-49 anys	2.477	8	2
50-59 anys	886	8	-
>59 anys	87	2	-
Total	4.738	18	132

Gestió de Persones

Taula 7.8 - Nombre total de treballadors distribuïts per tipologia de contracte i classificació professional

CaixaBank			
2018	Contracte fix o indefinit a temps complet	Contracte fix o indefinit a temps parcial	Contracte temporal
Directius	5.393	6	-
Comandaments intermedis	6.518	1	3
Resta de treballadors	16.587	25	908
Total	28.498	32	911

Grup CaixaBank Espanya			
2018	Contracte fix o indefinit a temps complet	Contracte fix o indefinit a temps parcial	Contracte temporal
Directius	5.571	6	-
Comandaments intermedis	7.311	3	5
Resta de treballadors	18.678	41	937
Total	31.560	50	942

Banco BPI			
2018	Contracte fix o indefinit a temps complet	Contracte fix o indefinit a temps parcial	Contracte temporal
Directius	449	-	1
Comandaments intermedis	649	-	-
Resta de treballadors	3.640	18	131
Total	4.738	18	132

Taula 7.9 - Nombre total de treballadors acomiadats distribuïts per sexe

2018	CaixaBank	Grup CaixaBank Espanya	Banc BPI
Homes	50	60	15
Dones	23	36	8
Total	73	96	23

Taula 7.10 - Nombre total de treballadors acomiadats distribuïts per edat

2018	CaixaBank	Grup CaixaBank Espanya	Banc BPI
<30 anys	4	4	-
30-39 anys	21	31	7
40-49 anys	33	42	5
50-59 anys	15	17	7
>59 anys	-	2	4
Total	73	96	23

Gestió de Persones

Taula 7.11 - Nombre total de treballadors acomiadats distribuïts per classificació professional

2018	CaixaBank	Grup CaixaBank Espanya	Banc BPI
Directius	9	12	5
Comandaments intermedis	13	18	3
Resta de treballadors	51	66	15
Total	73	96	23

Taula 7.12 - Remuneracions mitjanes per sexe

2018	CaixaBank	Grup CaixaBank Espanya	Banc BPI
Homes	69.126	68.558	40.556
Dones	56.313	55.528	29.355
Total	62.237	61.615	34.330

2017	CaixaBank	Grup CaixaBank Espanya	Banc BPI
Homes	67.089	66.853	40.958
Dones	54.065	53.536	29.370
Total	60.123	59.785	34.517

Taula 7.13 - Remuneracions mitjanes per edat

2018	CaixaBank	Grup CaixaBank Espanya	Banc BPI
<30 anys	23.256	23.971	16.217
30-39 anys	48.967	48.610	24.110
40-49 anys	65.861	65.252	34.563
50-59 anys	81.406	77.592	47.378
>59 anys	153.515	116.531	63.050
Total	62.237	61.615	34.330

2017	CaixaBank	Grup CaixaBank Espanya	Banc BPI
<30 anys	20.400	20.938	16.442
30-39 anys	47.820	47.419	22.820
40-49 anys	64.780	63.985	34.048
50-59 anys	80.062	76.037	47.377
>59 anys	168.277	125.523	58.373
Total	60.123	59.785	34.517

Gestió de Persones

Taula 7.14 - Remuneracions mitjanes per classificació professional

2018	CaixaBank	Grup CaixaBank Espanya	Banc BPI
Directius	92.868	95.260	85.533
Comandaments intermedis	70.094	70.033	41.374
Resta de treballadors	49.918	49.554	26.654
Total	62.237	61.615	34.330

2017	CaixaBank	Grup CaixaBank Espanya	Banc BPI
Directius	89.018	90.624	85.654
Comandaments intermedis	67.380	67.532	41.153
Resta de treballadors	47.937	47.772	26.582
Total	60.123	59.785	34.517

Taula 7.15 - Remuneracions mitjanes dels consellers per sexe

2018	Grup CaixaBank
Homes ¹	549.154
Dones	153.600
Total	439.278

1. Inclou la remuneració derivada de càrrecs diferents als propis de representació en el Consell d'Administració (President i càrrecs executius).

Taula 7.16 - Accidentabilitat en el lloc de treball

2018	CaixaBank	Grup CaixaBank Espanya	Banc BPI
Nombre total d'accidents ¹	341	380	71
<i>dels que: amb víctimes mortals</i>	-	-	-

1. Les activitats de CaixaBank no impliquen accidentabilitat de caràcter greu als seus treballadors.

Taula 7.17 - Nombre total de hores de formació per classificació professional

2018	CaixaBank	Grup CaixaBank Espanya	Banc BPI
Directius	391.607	395.673	1.991
Comandaments intermedis	476.439	508.286	57.723
Resta de treballadors	1.247.136	1.361.940	216.036
Total	2.115.182	2.265.899	275.750



Estat d'informació financera

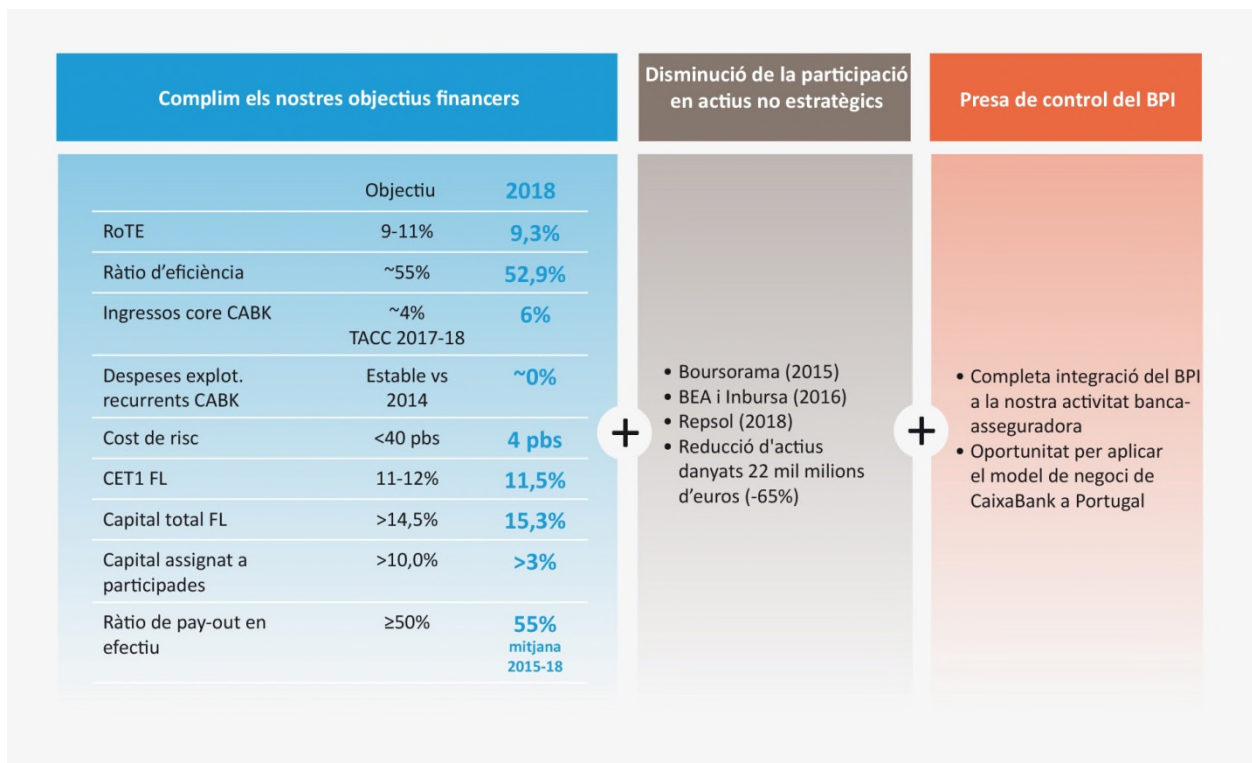


Resultats i
informació
financera

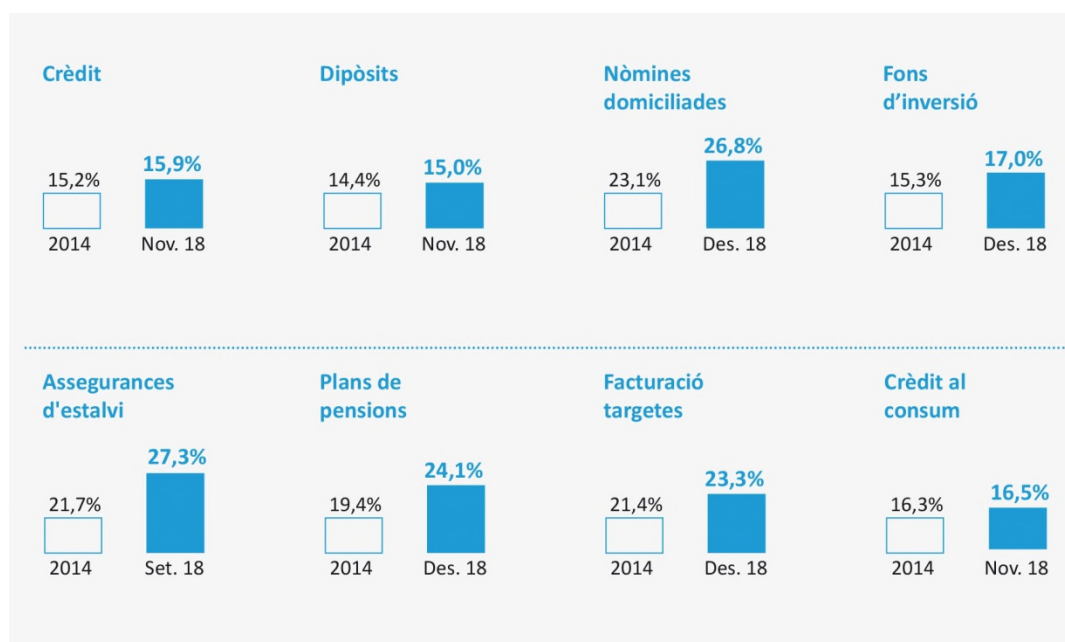
Resultats i informació financera

La informació inclosa en aquest apartat es presenta amb criteris de gestió i amplia la que contenen les notes dels comptes anuals consolidats de l'exercici 2018.

Complint amb els objectius financers estratègic del Pla Estratègic 2015-2018



Contrastada trajectòria de creixement i de millora de quotes de mercat del negoci a Espanya



Segmentació de negocis

En aquest apartat es presenta la informació financera de resultats i activitats dels diferents segments de negoci de CaixaBank amb la següent configuració:

Bancari i d'assegurances: inclou els resultats de l'activitat bancària, d'assegurances i de gestió d'actius realitzada pel Grup essencialment a Espanya; així com la gestió de liquiditat, ALCO, el finançament a la resta de negocis i les activitats corporatives de tot el Grup. També inclou els negocis adquirits per CaixaBank a BPI durant els últims trimestres (assegurances, gestió d'actius i targetes).

Immobiliari *non-core*: inclou els resultats, nets del seu cost de finançament, dels actius immobiliaris a Espanya definits com a *non-core*, que inclouen:

- El crèdit promotor classificat com a *non-core*.
- La totalitat dels actius immobiliaris adjudicats (disponibles per a la venda i en lloguer), propietat majoritàriament de la filial immobiliària BuildingCenter.
- Altres actius i participacions de naturalesa immobiliària.

Participacions: el negoci engloba principalment els ingressos per dividendes i mètode de la participació nets del cost de finançament de les participacions, així com els guanys/pèrdues per actius i passius financers en Erste Group Bank, Repsol, Telefónica, BFA, BCI i Viacer. També inclou impactes significatius en resultats d'altres participacions rellevants en l'àmbit de la diversificació sectorial, incorporades en les últimes adquisicions del Grup a Espanya o consolidades a través de BPI.

Els resultats aportats per BPI al consolidat pel mètode de la participació s'incorporen fins a la presa de control al febrer del 2017, data en què es va constituir un nou segment de negoci. Així mateix, la participació a Repsol, després de l'acord de venda, i la de BFA, després de tornar a estimar la influència significativa al tancament del 2018, es classifiquen com a actius financers a valor raonable amb canvis en un altre resultat global.

BPI: el negoci inclou els resultats a partir de la presa de control de BPI al febrer del 2017, moment en què es consoliden pel mètode d'integració global els actius i passius (considerant els ajustos realitzats en la combinació de negocis). El compte de resultats inclou la reversió dels ajustos derivats de la posada a valor raonable dels actius i passius en la combinació de negocis i exclou els resultats i les magnituds de balanç associats als actius de BPI assignats al negoci de participacions (essencialment BFA, BCI i Viacer), esmentats anteriorment.

Les despeses d'explotació dels segments de negoci recullen tant les directes com les indirectes, assignades segons criteris interns d'imputació.

L'assignació de capital als negocis immobiliari *non-core* i participacions s'efectua sobre la base de l'objectiu corporatiu de mantenir una ràtio reguladora *Common Equity Tier 1 (CET1) fully loaded* entre l'11 % i el 12 %, i considera tant el consum de recursos propis per actius ponderats per risc a l'11 % com les deduccions aplicables. L'assignació de capital a BPI es correspon amb la visió subconsolidada, és a dir, considerant els recursos propis de la filial. El capital consumit a BPI per les participades assignades al negoci de participacions s'assigna de forma consistent a aquest últim negoci.

La diferència entre el total de fons propis del Grup i el capital assignat a la resta de negocis s'atribueix al negoci bancari i d'assegurances, que engloba les activitats corporatives del Grup.

El 2018 es manté la mateixa estructura de segments de negoci del Grup, per bé que s'han dut a terme certs canvis en els criteris d'elaboració: (i) assignació al negoci de participacions de BFA, BCI i Viacer essencialment, anteriorment considerats en el segment de negoci de BPI i (ii) es deixen d'imputar els ingressos analítics en el Negoci bancari i assegurances carregades al negoci immobiliari *non-core*, associats al procés de comercialització d'actius.

Resultats

A l'efecte de l'evolució dels diversos epígrafs, s'ha de considerar que BPI es va integrar per consolidació global l'1 de febrer de 2017 després de la presa de control i que fins aleshores era una entitat consolidada pel mètode de la participació:

en milions d'euros	2017		2018 (segmentació per negocis)			
	Grup	Grup	Bancari i assegurances	Immobilier i non-core	Participa- cions	BPI
Marge d'interessos	4.746	4.907	4.682	(23)	(149)	397
Ingressos per dividends i resultats d'entitats valorades pel mètode de la participació	653	972	217	3	746	6
Comissions netes	2.499	2.583	2.310	(7)	-	280
Guanys / pèrdues per actius i passius financers i d'altres	282	278	225	(6)	11	48
Ingressos i despeses emparats per contractes d'assegurances o reassegurances	472	551	551	-	-	-
Altres ingressos i despeses d'explotació	(430)	(524)	(351)	(147)	-	(26)
Marge brut	8.222	8.767	7.634	(180)	608	705
Despeses d'administració i amortització recurrents	(4.467)	(4.634)	(4.063)	(118)	(4)	(449)
Despeses extraordinàries	(110)	(24)	-	-	-	(24)
Marge d'explotació	3.645	4.109	3.571	(298)	604	232
Pèrdues per deteriorament d'actius financers	(799)	(97)	(264)	65	-	102
Altres dotacions de provisions	(912)	(470)	(234)	(240)	-	4
Guanys / pèrdues en baixa d'actius i d'altres	164	(735)	(62)	(117)	(607)	51
Resultat abans d'impostos	2.098	2.807	3.011	(590)	(3)	389
Impost sobre societats	(378)	(712)	(810)	115	90	(107)
Resultat després d'impostos	1.720	2.095	2.201	(475)	87	282
Resultat atribuït a interessos minoritaris i a activitats interrompudes	36	110	2	55	33	20
Resultat atribuït al Grup	1.684	1.985	2.199	(530)	54	262
<i>Ràtio d'eficiència</i>	55,7%	53,1%				
<i>Ràtio d'eficiència sense despeses extraordinàries</i>	54,3%	52,9%				
<i>ROE</i>	6,9%	7,7%				
<i>ROTE</i>	8,4%	9,3%				
<i>ROA</i>	0,5%	0,5%				
<i>RORWA</i>	1,1%	1,3%				

El **resultat atribuït del 2018 assoleix els 1.985 milions d'euros, un +17,8 % en comparació del 2017.**

El marge brut se situa en 8.767 milions d'euros (+6,6% respecte de l'exercici anterior) impulsat pel creixement dels ingressos *core* fins als 8.217 milions d'euros el 2018 (+4,2%) i ingressos més elevats de participades.

Les despeses d'administració i amortització recurrents (+3,7%) creixen a un ritme inferior als ingressos *core*.

En l'evolució de pèrdues per deteriorament d'actius financers (-87,9%) incideix la normalització dels indicadors de qualitat de l'actiu i l'alliberament extraordinari de provisions a causa de la millora de la recuperabilitat de deute per 275 milions d'euros aproximadament.

A Altres dotacions a provisions (-48,4%) hi destaca, durant el 2018, l'impacte de l'operació de recompra del 51% de Servihabitat¹ (el 2017 impactes extraordinaris negatius associats a prejubilacions i al sanejament de l'exposició a Sareb).

Guanys/pèrdues en baixa d'actius i altres recull resultats singulars en ambdós exercicis: el 2018 destaca l'impacte negatiu de la venda de Repsol i la reclassificació comptable de BFA i el 2017 el resultat positiu de la combinació de negocis generat en l'adquisició de BPI.

[1] L'operació de recompra del 51% de Servihabitat ha donat lloc a un resultat negatiu de -204 milions d'euros en el compte de resultats de 2018 (-152 milions d'euros registrats a Altres dotacions a provisions i -52 milions d'euros a Guanys / pèrdues en baixa d'actius i d'altres).

Marge d'interessos

El **marge d'interessos del Grup l'any** se situa en 4.907 milions d'euros (+3,4% respecte del mateix període de 2017).

En un entorn de tipus d'interès encara negatius, aquest creixement és degut a:

- Millora de la rendibilitat del crèdit de +7 punts bàsics a causa de la producció a tipus superiors i al mix cap a segments més rendibles que compensen les reprecacions encara negatives de la cartera hipotecària. Els interessos de dubtosos i recuperacions també contribueixen a l'augment del tipus de crèdit.
- Gestió del finançament detallista, que suposa una reducció de -1 punt bàsic en el cost de l'estalvi a la vista.
- L'estalvi en els costos del finançament institucional pel preu més baix i el volum més alt de la cartera de renda fixa compensa l'impacte de la caiguda de la rendibilitat de la renda fixa i l'augment dels costos de l'excés de liquiditat remunerat a tipus negatius.

en milions d'euros	2017		2018		Variació R/C	
	Saldo mitjà	Tipus %	Saldo mitjà	Tipus %	Per: tipus interès	Per: volum
Intermediaris financers	15.900	1,15%	21.241	0,83%	(51,3)	44,3
Cartera de crèdits (a)	209.185	2,20%	208.470	2,27%	140,2	(16,2)
Valors representatius de deute	29.700	1,24%	34.723	1,05%	(55,2)	53,2
Altres actius amb rendiment (*)	49.984	3,55%	54.174	3,03%	(260,5)	126,5
Resta d'actius	68.136	-	65.193	-	-	(6,0)
Total actius mitjans (b)	372.905	1,87%	383.801	1,81%	(226,8)	201,8
Intermediaris financers	47.488	0,40%	43.601	0,45%	(22,8)	17,8
Recursos de l'activitat detallista (c)	188.068	0,04%	199.220	0,04%	8,8	2,2
Emprèstits institucionals i valors negociables	27.057	1,11%	26.822	0,98%	36,8	2,2
Passius subordinats	5.575	2,61%	6.346	1,73%	49,3	(13,3)
Altres passius amb cost (*)	59.158	2,48%	63.366	2,14%	201,0	(90,0)
Resta de passius	45.559	-	44.446	-	-	(6,0)
Total recursos mitjans (d)	372.905	0,60%	383.801	0,53%	273,2	(87,2)
Diferencial de la clientela (a-c)		2,16%		2,23%		
Diferencial del balanç (b-d)		1,27%		1,28%		

(*) Inclouen l'activitat asseguradora de vida estalvi del Grup.

Per a la correcta interpretació s'han de tenir en compte els aspectes següents:

D'acord amb la normativa comptable, els ingressos derivats de l'aplicació de tipus negatius s'imputen segons la seva naturalesa. La rúbrica d'intermediaris financers de l'actiu recull els interessos negatius dels saldos d'intermediaris financers del passiu, els més significatius dels quals són els ingressos del finançament TLTRO II. De forma simètrica, la rúbrica d'intermediaris financers del passiu recull els interessos negatius dels saldos d'intermediaris financers de l'actiu. Només el net entre ingressos i despeses de les dues rúbriques té significació econòmica.

Els epígrafs «Altres actius amb rendiment» i «Altres passius amb cost» recullen principalment l'activitat asseguradora de vida estalvi del Grup.

Comissions

Els **ingressos per comissions creixen fins als 2.583 milions d'euros**, un +3,4% respecte de l'exercici anterior:

- Les **comissions bancàries, valors i altres** assoleixen els 1.488 milions d'euros i inclouen ingressos d'operacions de valors, les comissions derivades de transaccionalitat, així com les de risc, gestió de dipòsits, mitjans de pagament i banca d'inversió.

L'evolució respecte de l'exercici 2017 (-2,2%) està impactada, entre d'altres, per comissions més elevades pagades per acords de distribució vinculats al finançament al consum així com per menors comissions en banca d'inversió.

- Les **comissions de fons d'inversió, carteres i SICAV** se situen en els 552 milions d'euros (+12,6%) per l'increment del patrimoni gestionat durant els primers nou mesos de l'exercici, per bé que la volatilitat dels mercats ha incidit negativament en l'evolució del patrimoni durant el quart trimestre, durant el qual les comissions disminueixen un 2,8%.
- **Creixement de les comissions per gestió de plans de pensions del 2,0%** fins als 217 milions d'euros a través d'una àmplia oferta de productes.
- Les **comissions per comercialització d'assegurances** creixen després de la intensa activitat comercial fins als 326 milions d'euros (+19,0%).

en milions d'euros	2017	2018
Comissions bancàries, valors i altres	1.521	1.488
Fons d'inversió, carteres i SICAV	491	552
Plans de pensions	213	217
Comercialització d'assegurances	274	326
Comissions netes	2.499	2.583

Ingressos de la cartera de participades

Els **ingressos de la cartera de participades se situen en 972 milions d'euros**. Inclouen els resultats de les entitats valorades pel mètode de la participació i els ingressos per dividendes.

Els resultats de les entitats valorades pel mètode de la participació (+57,0%) venen marcats a nivell interanual per la bona evolució del seu negoci i, en especial, per la major contribució relacionada amb BFA, marcada per impactes extraordinaris en els dos exercicis:

- El gener de 2017, abans de la presa de control de BPI per part de CaixaBank, registre del resultat atribuït derivat de la venda per BPI del 2% de la participació al BFA (-97 milions d'euros), originat principalment pels ajustos de valoració per diferències de conversió en el compte de resultats de BPI anteriorment reconeguts en el seu patrimoni.
- En el quart trimestre del 2017, registre de -68 milions d'euros (que inclouen resultats extraordinaris per un import de -119 milions d'euros) associats, entre d'altres, a l'impacte estimat d'aplicar (d'acord amb la NIC 29) els efectes inflacionaris d'Angola als estats financers de BFA.
- El 2018, registre de 155 milions d'euros corresponents a impactes extraordinaris en resultats derivats, entre d'altres, de la devaluació de la divisa anglesa.
- El resultat net atribuït del BFA el 2018 després de deduir els impactes de la reclassificació comptable, impostos i minoritaris se situa en 51 milions d'euros.

Els ingressos per dividendes inclouen durant el segon trimestre dels dos exercicis, 104 milions d'euros corresponents a Telefónica, SA. Durant el quart trimestre de 2018 s'ha registrat un dividend de 23 milions d'euros per la participació romanent a Repsol.

en milions d'euros	2017	2018
Ingressos per dividendes	127	146
Entitats valorades pel mètode de la participació	526	826
Ingressos de la cartera de participades	653	972

Guanys / pèrdues per actius i passius financers i d'altres

Els **guanys/pèrdues per actius i passius financers i d'altres** se situen en 278 milions d'euros (-1,7%) i inclouen, entre d'altres, la materialització de plusvàlues latents d'actius financers disponibles per a la venda.

Ingressos i despeses emparats en contractes d'assegurances

Creixement sostingut dels ingressos derivats de l'activitat d'assegurances de vida risc fins a 551 milions d'euros (+16,7% l'any).

Altres ingressos i despeses d'explotació

L'evolució interanual d'**Altres ingressos i despeses d'explotació** està impactada per menors despeses immobiliàries així com pel registre, durant l'exercici 2017, de l'ingrés derivat d'acords singulars per 115 milions d'euros.

Al tancament del 2018 l'epígraf «Altres ingressos i despeses d'explotació» se situen en -524 milions d'euros i inclou, entre d'altres, ingressos i càrregues de filials no immobiliàries, ingressos per lloguers i despeses per la gestió dels immobles adjudicats i contribucions, taxes i impostos.

Després de l'adquisició de Servihabitat i fins a la formalització de la venda del negoci immobiliari, els costos de gestió i administració de la cartera s'han reclassificat en el consolidat, recollint-se pel net d'ingressos i despeses en la línia d'activitats interrompudes.

en milions d'euros	2017	2018
Contribució al Fons Únic de Resolució / Fons de Garantia de Dipòsits	(304)	(325)
Altres ingressos i despeses immobiliàries (inclou IBI)	(200)	(147)
Altres	74	(52)
Altres ingressos i despeses d'explotació	(430)	(524)

Despeses d'administració i amortització

Les despeses d'administració i amortització recurrents se situen en 4.634 milions d'euros, +3,7%. Creixement de la despesa a un ritme inferior que el total d'ingressos (marge brut + 6,6%) i que els ingressos *core* (+4,2%).

Les despeses generals creixen a escala interanual principalment per la transformació del model de distribució (oficines store, *InTouch*), una major despesa en tecnologia i nous requeriments normatius.

Les amortitzacions es redueixen com a conseqüència, entre d'altres, del sanejament d'intangibles portat a terme durant el quart trimestre del 2017.

Les despeses extraordinàries estan associades a la integració de BPI (24 milions d'euros el 2018 i 110 milions d'euros el 2017).

en milions d'euros	2017	2018
Marge brut	8.222	8.767
Despeses de personal	(2.875)	(2.937)
Despeses generals	(1.165)	(1.292)
Amortitzacions	(427)	(405)
Despeses d'administració i amortització recurrents	(4.467)	(4.634)
Despeses extraordinàries	(110)	(24)

Pèrdues per deteriorament d'actius financers i altres dotacions a provisions

Menors **dotacions per a insolvències** (-87,9%) en el procés de normalització dels indicadors de qualitat de l'actiu i aspectes singulars, entre els quals destaca, la reversió de provisions per 275 milions d'euros aproximadament, associats a l'actualització del valor recuperable de l'exposició en un gran acreditat.

El cost del risc (12 mesos) es redueix fins al 0,04% (0,16% sense considerar l'esmentada reversió).

Altres dotacions a provisions recull, principalment, la cobertura per a contingències i el deteriorament d'altres actius.

El 2018 inclou el registre, durant el segon trimestre, de -152 milions d'euros corresponent a la diferència entre el preu de recompra a TPG del 51% del *servicer* i el valor raonable estimat per a aquesta participació. Durant el quart trimestre registre de -53 milions d'euros associats a prejubilacions i, entre d'altres, deterioraments com a conseqüència de la revisió del valor recuperable de certs actius

El 2017 incloïa, entre d'altres, el registre de -455 milions d'euros associats a prejubilacions i -154 milions d'euros de sanejament de l'exposició a Sareb.

ESTAT D'INFORMACIÓ NO FINANCERA

ESTAT D'INFORMACIÓ FINANCERA

ALTRA INFORMACIÓ

RESULTATS I INFORMACIÓ
FINANCERA

en milions d'euros	2017	2018
Dotacions per a insolvències	(799)	(97)
Altres dotacions a provisions	(912)	(470)
Pèrdues per deteriorament d'actius financers i altres dotacions a provisions	(1.711)	(567)

Guanys / pèrdues en la baixa d'actius i d'altres

Guanys/pèrdues en la baixa d'actius i altres recull, essencialment, els resultats d'operacions singulars formalitzades i resultats per vendes d'actius i sanejaments. La seva evolució reflecteix:

- Resultats immobiliaris afectats el 2018 per l'operació de venda del negoci immobiliari. Impacte de -60 milions d'euros per la formalització d'aquesta operació (incloent-hi despeses, impostos i altres costos) i, -52 milions d'euros pel deteriorament del 49% de la participació anteriorment mantinguda a Servihabitat per adequar el seu valor en llibres al nou valor raonable.
- A l'epígraf «Altres» s'inclou el resultat de -154 milions d'euros derivat del canvi en la classificació comptable de la participació al BFA.
- Registre del resultat negatiu derivat de l'acord de venda de la participació a Repsol (-453 milions d'euros) així com el benefici procedent de la venda del negoci d'adquirència (Terminal Punt de Venda) de BPI a Comercia Global Payments (+58 milions).

El 2017 destaca el resultat derivat de la combinació de negocis amb BPI durant el primer trimestre (+256 milions d'euros) i sanejaments per obsolescència d'actius en el quart trimestre.

en milions d'euros	2017	2018
Resultats immobiliaris	6	(117)
Altres	158	(618)
Guanys / pèrdues en baixa d'actius i d'altres	164	(735)

Aspectes singulars de l'exercici 2018

- Benefici de 60 M€ per la venda de la participació a Viacer en context de desinversió → [Nota 12 dels comptes anuals consolidats](#)
- Materialització de plusvàlues latents en la cartera de renda fixa per un import de +127 MM€, incloent-hi el resultat vinculat a la cancel·lació de la cobertura associada → [Nota 13 dels comptes anuals consolidats](#).
- Resultat derivat de la cancel·lació de cobertura sobre obligacions subordinades de 110 MM€ → [Nota 15 dels comptes anuals consolidats](#)
- Acord de venda del negoci d'adquirència de BPI a Comercia amb impacte de +58 MM€ → [Nota 41 dels comptes anuals consolidats](#)
- Acord de venda de la participació a Repsol amb impacte brut de -453 MM€ → [Nota 16 dels comptes anuals consolidats](#)
- Acord de recompra del 51% de Servihabitat Servicios Inmobiliarios amb impacte de -204 MM€ → [Nota 1 dels comptes anuals consolidats](#)
- Acord de venda a Lone Star del 80% de Coral Homes, societat a què s'han aportat actius immobiliaris i la participació a Servihabitat Servicios Inmobiliarios, amb impacte final de -48 MM€ nets de despeses i impostos → [Nota 1 dels comptes anuals consolidats](#)
- Acord de prejubilació amb impacte de -67 MM€ → [Nota 23 dels comptes anuals consolidats](#)
- Pèrdua de la influència significativa sobre BFA i reclassificació de la participació en instrument financer, amb impacte de -154 M€ → [Nota 16 dels comptes anuals consolidats](#)

D'altra banda, i sense impacte en el compte de resultats, durant el 2018 s'han registrat les operacions següents amb impacte patrimonial:

- 1a aplicació de NIIF 9 amb impacte net de -561 Mn€ registrat amb càrrec en reserves → [Nota 1 dels comptes anuals consolidats](#)
- Reducció dels interessos minoritaris com a conseqüència de l'adquisició de la participació no controlada a BPI per assolir el 100% mitjançant l'acord amb Allianz i l'execució del dret de compra forçosa → [Nota 24 dels comptes anuals consolidats](#)

Evolució de l'activitat

Els **actius totals del Grup** se situen en **386.622 milions d'euros** a 31 de desembre de 2018 (+1,0% en relació amb el balanç d'obertura després de la implantació d'IFRS9 a 1 de gener de 2018).

en milions d'euros	01-01-18	31-12-18 (segmentació per negocis)				
	Grup	Grup	Bancari i assegurances	Immobiliari non-core	Participacions	BPI
Total actiu	382.638	386.622	345.122	5.737	4.685	31.078
Total passiu	358.511	362.564	325.497	5.057	3.653	28.357
Fons propis	23.665	24.836	20.437	680	1.032	2.687
Capital assignat	100%	100%	82%	3%	4%	11%

Crèdit a la clientela

El **crèdit brut a la clientela** se situa en els **224.693 milions d'euros**, un +0,3% l'any amb creixement de la **cartera sana** de l'1,8%.

en milions d'euros	31-12-17	31-12-18 (segmentació per negocis)		
	Grup	Grup	del qual: bancari i assegurances	del qual: BPI
Crèdit a particulars	128.490	127.046	114.403	12.643
<i>Adquisició d'habitatge</i>	94.187	91.642	80.472	11.170
<i>Altres finalitats</i>	34.303	35.404	33.931	1.473
Crèdit a empreses	83.463	85.785	75.793	8.972
Sector públic	11.998	11.862	10.201	1.661
Crèdit a la clientela, brut	223.951	224.693	200.397	23.276
(Fons per a insolvències)	(6.832)	(5.728)	(4.629)	(814)
Crèdit a la clientela, net	217.119	218.965	195.768	22.462
Riscos contingents	13.983	14.588	12.719	1.636

En l'evolució per segments destaca:

- El **crèdit per a l'adquisició d'habitatge** (-2,7% l'any) segueix marcat pel despallanquejament de les famílies, per bé que durant el 2018 ha mostrat indicadors positius en el creixement de la nova producció.
- El **crèdit a particulars – altres finalitats** augmenta un 3,2% l'any, impulsat, essencialment, pel crèdit al consum a Espanya (+18,7% l'any).
- El finançament a **empreses - sectors productius expromotors** augmenta un +3,4% l'any.
- El **finançament a promotors** disminueix un 3,8% l'any, i representa un pes sobre la cartera de crèdit del 3,0% a 31 de desembre de 2018.
- L'exposició al **sector públic** disminueix lleugerament l'any, per bé que en la seva evolució incideixen operacions singulars.

Recursos de clients

Els **recursos de clients pugen a 358.482 milions d'euros**, amb creixement del +2,6% l'any, impactats per l'evolució negativa dels mercats, especialment durant el quart trimestre.

en milions d'euros	31-12-17	31-12-18 (segmentació per negocis)		
	Grup	Grup	del qual: bancari i assegurances	del qual: BPI
Recursos de l'activitat de clients	196.611	204.980	182.862	22.0
<i>Estalvi a la vista</i>	158.772	174.256	160.851	13.3
<i>Estalvi a termini</i>	35.793	30.724	22.011	8.70
<i>Passius subordinats retail</i>	2.046	-	-	-
Passius per contractes d'assegurances	49.965	52.383	52.383	-
Cessió temporal d'actius i d'altres	968	2.060	2.044	16
Recursos en balanç	247.544	259.423	237.289	22.052
Fons d'inversió, carteres i SICAV	66.882	64.542	59.455	5.083
Plans de pensions	29.669	29.409	29.408	-
Actius sota gestió	96.551	93.951	88.863	5.08
Altres comptes	5.363	5.108	3.156	1.95
Total recursos de clients	349.458	358.482	329.308	29.087

Els recursos en balanç assoleixen els 259.423 milions d'euros (+4,8% el 2018):

Creixement del 9,8% de l'**estalvi a la vista**, fins als 174.256 milions d'euros.

L'**estalvi a termini** se situa en 30.724 milions d'euros (-14,2% l'any), en un entorn de tipus d'interès en mínims en la renovació de venciments.

Increment dels **passius per contractes d'assegurances**¹ (+4,8% l'any) després de la intensa activitat comercial.

Els **actius sota gestió se situen en 93.951 milions d'euros**. En la seva evolució (-2,7% l'any) incideix, essencialment, la variació de valor de mercat, especialment durant el quart trimestre. Si aïllem l'efecte de l'evolució del mercat, els actius sota gestió incrementen un 2,4% l'any.

- El patrimoni gestionat en **fons d'inversió, carteres i SICAV** se situa en 64.542 milions d'euros (-3,5% el 2018).
- Els **plans de pensions** se situen en 29.409 milions d'euros (-0,9% l'any).

[1] No inclou l'impacte de la variació de valor dels actius financers associats, a excepció dels *Unit link*.

Qualitat de l'actiu

Els saldos dubtosos disminueixen fins als 11.195 milions d'euros després de la gestió activa de la morositat, que inclou, a més de la normalització dels indicadors de qualitat de l'actiu, la venda de carteres. **Reducció de -3.110 milions d'euros l'any. La ràtio de morositat es redueix fins al 4,7%** (6,0% el desembre de 2017):

en %	31-12-17	31-12-18 (segmentació per negocis)			
	Grup	Grup	del qual: bancari i assegurances	del qual: Immobilari non-core	del qual: BPI
Crèdit a particulars	5,2%	4,7%			
<i>Adquisició d'habitatge</i>	4,2%	3,8%			
<i>Altres finalitats</i>	7,9%	7,2%			
Crèdit a empreses	8,3%	5,4%			
<i>Sectors productius expromotors</i>	7,1%	4,7%			
<i>Promotors</i>	21,7%	13,7%			
Sector públic	1,4%	0,4%			
Ràtio de morositat (crèdits + avals)	6,0%	4,7%	4,4%	66,0%	4,2%
Ràtio de cobertura de la morositat	50%	54%	51%	41%	87%

Els fons per a insolvències a 31 de desembre se situen en 6.014 milions d'euros. La seva evolució respecte del tancament de l'exercici anterior reflecteix l'entrada en vigor d'IFRS9 l'1 de gener de 2018, que va suposar un increment de les provisions per a riscos de crèdit per import de 791 milions d'euros. Així mateix, en la seva evolució influeixen els ajustos del valor recuperable de les exposicions creditícies, la cancel·lació de deute derivat de la compra i l'adjudicació d'immobles i la baixa d'actius i traspasos a fallits.

Actius immobiliaris adjudicats

Després de la formalització de l'operació de venda del negoci immobiliari durant el quart trimestre i la intensa activitat comercial de l'any:

- La cartera d'**adjudicats nets disponibles per a la venda**¹ es redueix fins als 740 milions d'euros (**-5.138 milions d'euros el 2018**), amb una ràtio de cobertura amb sanejaments del 39%.
- La cartera de **lloguer** se situa en 2.479 milions d'euros nets de provisions, -551 milions d'euros al llarg de l'any, que inclou la venda d'una cartera d'actius immobiliaris en lloguer durant el segon trimestre per import de 226 milions d'euros.

El **total de vendes**² d'immobles el 2018 assoleix els **2.060 milions d'euros**, +28% davant el mateix període de 2017 (+14% sense incloure la venda de cartera de lloguer esmentada anteriorment).

[1] No inclou drets de remat d'immobles procedents de subhasta (213 y 275 MM€ nets a 31 de desembre i 31 de desembre de 2017, respectivament)

[2] A preu de venda. Exclou el traspàs d'immobles a Lone Star al closing de l'operació immobiliària.

Liquiditat i estructura de finançament

en milions d'euros i en %	31-12-17	31-12-18
Actius líquids totals	72.775	79.530
<i>Del qual: saldo disponible en pòlissa ECB</i>	19.165	22.437
<i>Del qual: HQLA</i>	53.610	57.093
Finançament institucional	28.691	29.453
<i>Loan to deposits</i>	108%	105%
<i>Liquidity Coverage Ratio</i>	185%	196%

Els **actius líquids totals se situen en 79.530 milions d'euros** el 31 de desembre del 2018, amb un creixement de 6.755 milions d'euros l'any.

El **Liquidity Coverage Ratio** mitjà del Grup (LCR), a 31 de desembre de 2018, és del **196%**, molt per damunt del mínim puntual requerit del 100% a partir d'1 de gener de 2018.

Sòlida estructura de finançament detallista amb una ràtio de **loan to deposits del 105 %**.

El **saldo disposat** de la pòlissa del BCE el 31 de desembre del 2018 és de **28.183 milions d'euros** corresponents a finançament TLTRO II (-637 milions d'euros al llarg de l'any corresponents a un venciment de finançament TLTRO I de BPI).

Finançament institucional per 29.453 milions d'euros amb **accés amb èxit de CaixaBank** als mercats durant l'exercici 2018 a través d'emissions de diferents instruments de deute:

en milions d'euros	Import	Venciment	Cost	Demanda	Emissor
Cèdules hipotecàries	1.000	10 anys	1,116% (<i>midswap</i> +0,22%)	1.350	CaixaBank
Cèdules hipotecàries	125	14 anys	1,747% (<i>midswap</i> +0,31%)	Privada	CaixaBank
Cèdules hipotecàries	50	14 anys	1,744% (<i>midswap</i> +0,31%)	Privada	CaixaBank
Cèdules hipotecàries	75	14 anys	1,754% (<i>midswap</i> +0,30%)	Privada	CaixaBank
Cèdules hipotecàries	375	14 anys	1,559% (<i>midswap</i> +0,32%)	Privada	CaixaBank
Cèdules hipotecàries	160	15 anys	1,64% (<i>midswap</i> +0,35%)	400	CaixaBank
Deute sènior	1.000	5 anys i 3 mesos	0,836% (<i>midswap</i> +0,48%)	2.200	CaixaBank
<i>Additional Tier 1</i>	1.250	Perpetu	5,345%	3.500	CaixaBank
Deute subordinat Tier 2	1.000	12 anys	2,323% (<i>midswap</i> +1,68)	2.299	CaixaBank
<i>Obrigações hipotecárias</i>	250	7 anys	EURIBOR 6 mesos +0,30%	Privada	BPI
<i>Obrigações hipotecárias</i>	300	4 anys	EURIBOR 6 mesos +0,30%	Privada	BPI
<i>Deuda senior non preferred</i>	1.000	5 anys	1,83% (<i>midswap</i> +1,45%)	2.250	CaixaBank

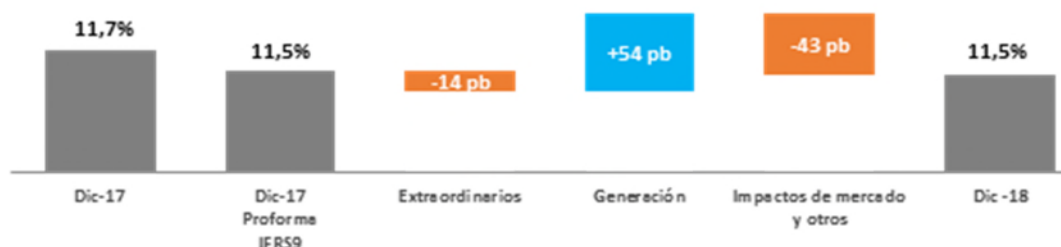
La capacitat d'emissió no utilitzada de cèdules hipotecàries i territorials de CaixaBank, S.A. assoleix els 2.288 milions d'euros al tancament de desembre del 2018.

Amb posterioritat al tancament del 2018 CaixaBank ha fet una emissió de 1.000 milions d'euros de deute *senior non-preferred* a 5 anys amb un cupó anual del 2,47 %, equivalent a *midswap* + 225 punts bàsics. L'emissió ha tingut una demanda de prop de 2.200 milions d'euros.

Gestió del capital

en milions d'euros i en %	31-12-17	31-12-18
<i>Common Equity Tier 1 (CET1) fully loaded</i>	11,7%	11,5%
<i>Tier 1 fully loaded</i>	12,3%	13,0%
<i>Capital total fully loaded</i>	15,7%	15,3%
<i>Actius ponderats per risc (APR) fully loaded</i>	148.626	145.942
<i>Leverage ratio fully loaded</i>	5,3%	5,5%

La ràtio **Common Equity Tier 1 (CET1) fully loaded** se situa el 31 de desembre del 2018 en l'**11,5 %**. Si n'excloem els -15 punts bàsics l'impacte de la primera aplicació de la normativa comptable IFRS9 i -14 punts bàsics per moviments extraordinaris durant l'any (compra de participació de minoritaris a BPI i la venda del 80% del negoci immobiliari), l'evolució ha estat de +54 punts bàsics per generació orgànica de capital i -43 punts bàsics principalment per la volatilitat dels mercats i altres impactes, entre els quals s'inclou durant el tercer trimestre l'ajust als requeriments per risc de crèdit de la cartera hipotecària dubtosa, derivat del procés TRIM (*Targeted Review of Internal Models*) del Banc Central Europeu:



La ràtio **Tier 1 fully loaded** assoleix el **13,0%**. El Grup manté des del primer trimestre de l'exercici un 1,5% d'instruments AT1, d'acord amb el que preveu el Pilar 1 de la normativa de capital, anteriorment coberts totalment o parcialment amb CET1.

El Capital Total, en termes *fully loaded*, se situa en el **15,3%**. Aquesta ràtio recull l'emissió de 1.000 milions d'instruments de Tier 2 efectuada a l'abril del 2018, l'amortització d'una emissió d'instruments de Tier 2 de 2.072 milions d'euros al maig (dels quals 1.574 milions són computables) i l'amortització d'una altra emissió d'instruments de Tier 2 de 750 milions d'euros realitzada al novembre (dels quals 738 milions són computables).

El nivell de palanquejament (*leverage ratio*) *fully loaded* assoleix el 5,5 %.

Referent als elements subordinats per complir els futurs requeriments d'MREL, a l'octubre es van emetre 1.000 milions de deute *senior non-preferred*. La ràtio sobre APR d'instruments subordinats incloent-hi, principalment, el Capital Total i el *Senior non-preferred* és del 16,9% *fully loaded*¹.

Segons els criteris d'aplicació progressiva vigents el 2018, els nivells de solvència i palanquejament reguladors se situen en: **11,8% el CET1, 13,3% el Tier 1, 15,6% el Capital Total i 5,6% el Leverage ratio**.

Així mateix, **CaixaBank està subjecte a requeriments mínims de capital** en base individual. La ràtio CET1 regulatòria en aquest perímetre assoleix el 13,3%, amb uns actius ponderats per risc de 132.684 milions d'euros.

Adicionalment, BPI també compleix els seus requeriments mínims de capital. Des de 2018 la ràtio CET1 regulatòria i *fully loaded* de la companyia a nivell subconsolidat convergeixen, i és del 13,2% al tancament de 2018.

Les decisions del Banc Central Europeu (BCE) i del supervisor nacional exigeixen al Grup que mantingui, a 31 de desembre de 2018, unes ràtios CET1, Tier 1 i Capital Total regulatòries del 8,063%, del 9,563% i de l'11,563% respectivament (incloent-hi l'aplicació progressiva de coixins de conservació i sistèmic), que s'elevarien al 8,75%, 10,25% i 12,25% en visió *fully loaded*. Per a l'any 2019, aquests requeriments reguladors convergeixen amb *fully loaded*.

Els nivells actuals de solvència del Grup constaten que els requeriments aplicables no implicarien cap limitació automàtica de les que s'esmenten a la normativa de solvència sobre les distribucions de dividends, de retribució variable i d'interessos als titulars de valors de capital de nivell 1 addicional (hi ha un marge de 372 punts bàsics, és a dir, 5.433 milions d'euros, fins al *trigger* MDA¹ regulatori del Grup).

[1] Proforma amb l'emissió de 1.000 milions d'euros de deute *senior non-preferred* emès el gener 2019, la ràtio s'elevaria fins a 17,8%.

[2] El *Buffer* MDA que s'aplica és el més baix entre l'individual i el consolidat.

Altra informació



Adquisició i alienació d'accions pròpies

Les operacions de compra i venda d'accions pròpies, per la Societat o per societats que aquesta domina, s'ajustaran al que preveuen la normativa vigent i els acords de la junta general d'accionistes sobre això.

La informació sobre l'adquisició i alienació d'accions pròpies durant l'exercici s'inclou a la Nota 25 "Patrimoni Net" dels Comptes Anuals adjunts.

Fets posteriors

Des de l'1 de gener de 2018 fins a la data de formulació dels Comptes Anuals adjunts no s'han produït altres fets, no esmentats anteriorment a les notes als Comptes Anuals adjunts, que afectin de manera significativa els resultats del Grup o la situació patrimonial del mateix a la data de formulació d'aquests.

Marc de preparació de l'informe de gestió consolidat

L'**Informe de gestió consolidat** del Grup CaixaBank 2018 respon a l'obligació d'elaborar un Estat d'informació no financera prevista a la llei 11/2018, de 28 de desembre, que inclogui la informació necessària per comprendre l'evolució, els resultats i la situació del grup, i l'impacte de la seva activitat respecte de qüestions mediambientals i socials, així com relatives al personal, respecte als drets humans i a la lluita contra la corrupció i el suborn. En aquest marc, CaixaBank integra la seva informació financera i no financera inspirant-se en les recomanacions del «*Marc Conceptual per a la preparació de l'Informe Integrat*» de l'International Integrated Reporting Council (IIRC), la «*Guia per a l'Elaboració de l'Informe de Gestió de les Entitats Cotitzades*» de la CNMV i les Directrius no vinculants sobre la presentació de la informació no financera de la Comissió Europea.

La **informació prospectiva**, continguda en els diferents apartats d'aquest document, reflecteix els plans, previsions o estimacions dels gestors del Grup a la data de la seva formulació. Aquests es basen en assumpcions que són considerades raonables, sense que aquesta informació prospectiva es pugui interpretar com una garantia d'acompliment futur de l'entitat, en el sentit que aquests plans, previsions o estimacions estan sotmesos a nombrosos riscos i incerteses que no impliquen que l'acompliment futur del Grup tingui perquè coincidir amb el que estava previst inicialment.

Aquest informe s'ha de llegir juntament amb els Comptes Anuals consolidats 2018, que han estat objecte d'auditoria independent.

Marc de preparació de la informació financera

El compte de pèrdues i guanys, el balanç consolidat i els diferents desglossaments d'aquests que es mostren en aquest informe financer es presenten amb criteris de gestió, per bé que han estat elaborats d'acord amb les Normes Internacionals d'Informació Financera adoptades per la Unió Europea (NIIF-UE) mitjançant Reglaments Comunitaris. En la seva preparació s'han tingut en compte la Circular 4/2017 del Banc d'Espanya, i les seves successives modificacions.

Aquesta informació s'ha preparat a partir dels registres de comptabilitat mantinguts per CaixaBank, S.A. i per les seves societats dependents, i inclou certs ajustos i reclassificacions que tenen per objecte homogeneïtzar els principis i criteris seguits per les societats integrades amb els de CaixaBank. Per això i en concret per a BPI, les dades contingudes en aquest document no coincideixen en alguns aspectes amb la seva publicació d'informació financera. Així mateix, la informació financera relativa a societats participades ha estat elaborada fonamentalment partint d'estimacions realitzades per la companyia.

Les xifres es presenten en milions d'euros, llevat que s'indiqui explícitament la utilització d'una altra unitat monetària, i poden tenir dos formats: milions d'euros o MM€, indistintament.

Marc de preparació de la informació no financera

La **informació no financera** corresponent als indicadors de Sostenibilitat es presenten d'acord amb la Guia de la Global Reporting Initiative (GRI) prenent l'opció «*exhaustiva*». L'Annex «*Index de continguts GRI*» conté la llista dels indicadors amb referències als indicadors que s'inclouen durant l'informe, en altres informes públics o informats en l'Annex «*Indicadors GRI*». Les magnituds i indicadors de Sostenibilitat s'han calculat d'acord amb les normes corporatives que estableixen els criteris i la metodologia comuna que s'aplica en matèria laboral, medi ambient, drets humans i socials i que es descriu de manera específica a cadascun dels seus apartats. Aquesta informació s'ha completat seguint els principis bàsics d'inclusivitat, materialitat i capacitat de resposta, i està verificat segons l'estàndard ISAE 3000.

Adicionalment, per a l'elaboració d'aquesta informació s'han tingut en compte els 10 principis del Pacte Mundial de les Nacions Unides.

Glossari

Informació no financera

Tot seguit es presenten les definicions dels indicadors i altres termes relacionats amb la informació no financera que es presenten en l'informe de gestió consolidat:

Accés a posicions directives per primera vegada (dones) (%): Percentatge de dones que han accedit per primera vegada a una posició directiva.

Estalvi energia consumida (%): Percentatge de variació entre el consum energètic de les factures rebudes un any respecte de l'altre.

Aportació al Producte Interior Brut (%): L'aportació total (directa i indirecta) de CaixaBank al PIB es mesura com el Valor Afegit Brut (VAB) sobre el PIB. El VAB dels negocis del Grup a Espanya i Portugal es calcula com el marge brut (excloent-ne els guanys/pèrdues per actius i passius financers i d'altres) menys les despeses generals. El VAB per als negocis (exclòs el de participacions) es multiplica pel multiplicador fiscal a l'efecte d'incloure l'aportació indirecta. Font: CaixaBank Research.

Bretxa Salarial (%): Quocient del coeficient que estima l'impacte del gènere sobre el salari (determinat a través d'un model de regressió lineal múltiple del salari, calculat com la suma de la retribució fixa i variable, sobre el gènere i altres factors rellevants — edat, antiguitat, antiguitat en la funció, funció i nivell professional—, per països —Espanya i Portugal— i per societats que comprenen el 97% de la plantilla) i el salari mitjà de l'empresa. S'han exclòs de la mostra aquelles funcions (grups homogenis) de menys de 50 observacions (persones) a CaixaBank, S.A. pel fet que no hi ha prou mostra per inferir conclusions robustes, estadísticament parlant, per bé que aquest aspecte no s'ha traslladat a les filials per la pèrdua de poder predictiu del model.

Carbon Neutral: La forma de càlcul és a partir de la petjada de carboni calculada (recompte d'emissions resultants de l'activitat de CaixaBank), implantant millores tecnològiques que ens permetin reduir-la i comprant crèdits de compensació d'emissions donant suport a projectes nets en països en via de desenvolupament.

Clients digitals (%): Clients particulars d'entre 20 i 74 anys operatius en els últims 12 mesos, en percentatge del total de clients.

Contractacions amb criteris ambientals sobre el total de contractacions amb impacte ambiental significatiu (%): A partir del volum de contractació que té impacte ambiental es calcula quin percentatge d'aquest volum té establerts criteris ambientals en la seva contractació.

Quota de mercat en crèdit a empreses (%): Dades d'elaboració pròpia a partir de dades oficials (Banc d'Espanya). Es tracta de dades de crèdit a societats no financeres residents.

Quota de mercat en crèdit BPI (%): Total de crèdit (incloent-hi el crèdit titularitzat). Font: Banc de Portugal - Estatísticas Monetárias e Financeiras.

Quota de mercat en crèdit a empreses BPI (%): Total de crèdit a societats no financeres residents. Inclou crèdit titularitzat (no inclou societats no residents). Font: Banc de Portugal/Boletim Estatístico.

Quota de mercat en crèdit al consum BPI (%): Contractació acumulada de l'any d'acord amb la instrucció núm. 14/2013 del Banc de Portugal. Font: Banc de Portugal/Portal Cliente Bancário.

Quota de mercat en crèdit hipotecari BPI (%): Total de crèdit hipotecari residents incloent crèdit titularitzat.

Quota de mercat en dipòsits BPI (%): Dipòsits a la vista i dipòsits a termini. Dades d'elaboració pròpia a partir de dades oficials (Banc de Portugal - Estatísticas Monetárias e Financeiras). Font: Banc de Portugal - Estatísticas Monetárias e Financeiras.

Quota de mercat en fons d'inversió BPI (%): Font: APFIPP (Associação Portuguesa de Fundos de Investimento Pensões e Património) - Fundos de Investimento Mobiliários.

Quota de mercat en leasing (%): Dades d'elaboració pròpia a partir de dades oficials (Banc d'Espanya).

Quota de mercat en nòmines domiciliades (%): Quocient entre els clients amb nòmina domiciliada (IGC) i els clients afiliats a la Seguretat Social (sense incloure autònoms i empleats de la llar), multiplicat per un factor corrector del 95%.

Quota de mercat en nòmnes domiciliades BPI (%): Nombre de nòmnes domiciliades corregides pel factor de correcció del 95% per indisponibilitat en el mercat portuguès. Es considera que el 95% dels treballadors per compte d'altri tenen domiciliació de nòmina. Font: APFIPP (Associação Portuguesa de Fundos de Investimento Pensões e Património).

Quota de mercat en assegurances BPI (%): Font: APS (Associação Portuguesa de Seguradores).

Quota de mercat en TPV (%): Dades d'elaboració pròpia a partir de dades oficials (Banc d'Espanya).

Quota de penetració de clients particulars a Espanya (%): Percentatge del mercat que l'entitat domina en termes de clients. Es considera l'univers com les persones de més de 18 anys bancaritzades i residents en poblacions de més de 2.000 habitants. Font: FRS Inmark.

Quota de penetració digital (%): Mitjana 12 mesos de clients digitals sobre el total de clients. Font: ComScore.

Quota Trade (%): Quota de mercat en trade (remeses, crèdits documentaris i avals). Font: Swift – Traffic Watch.

Designacions/Sol·licituds en cobertura de càrrecs (Homes/Dones) (%): Percentatge de designacions sobre el total de sol·licituds en cobertures de càrrecs per gènere.

Designacions de dones/Total de designacions en cobertura de vacants (%): Percentatge de designacions de dones sobre el total de designacions de l'exercici en la cobertura de càrrecs.

Emissions de CO2 reduïts (%): Percentatge de variació de la petjada de carboni d'un exercici respecte d'un altre.

Empleats formats (%): Quocient entre el total de plantilla que ha fet formació al tancament de l'exercici i el total de plantilla al tancament de l'exercici.

Empreses espanyoles clients CaixaBank (%): Percentatge de les empreses espanyoles que facturen entre 1 i 100 milions d'euros que són clients de CaixaBank. Font: FRS Inmark.

eNPS: És l'índex de recomanació de l'empleat valorat en una escala de 0 a 10 a la pregunta Recomanaries la teva empresa com a lloc per treballar-hi? Els resultats es fixen partint de l'escala següent (Promotors contesten 9-10, Detractors contesten 0-6). El càlcul: % de promotors (contesten 9 o 10) - % de detractors (contesten de 0 a 6).

Free Float (%): Nombre d'accions disponibles per al públic, calculat com el nombre d'accions emeses menys les accions en mans de l'autocartera, els consellers i els accionistes amb representació en el Consell d'Administració. En l'Informe Anual de Govern Corporatiu es presenta un càlcul del capital flotant diferent de l'emprat en l'efecte de gestió, calculat partint de la reglamentació vigent per a aquest informe.

Generació Y (Millenial) (%): Percentatge d'empleats nascuts entre 1982-1992.

Hores de formació per empleat: Quocient entre el total d'hores de formació feta pels empleats que configuren la plantilla al final de l'exercici i la plantilla al tancament de l'exercici.

HR Effort: Índex d'esforç de la companyia per millorar l'experiència dels seus empleats. Es valora a escala de l'1 al 10 a la pregunta: Creus que la teva empresa s'esforça per millorar la teva experiència com a empleat?

Índex d'accidentabilitat: Quocient entre el nombre d'accidents amb baixa i el nombre de total d'hores treballades, multiplicat per 10 elevat a 6. L'índex es calcula sense incloure els accidents «in itinere», ja que s'han produït fora de l'horari de feina, computant totes les hores de feina reals i descomptant qualsevol absència a la feina per permisos, vacances, baixes per malaltia o accident.

Índex de satisfacció de client (ISC): Índex sintètic compost pels índexs dels sis negocis principals: ISP (Particulars), ISBPE (Premier), ISPBR (Privada), ISE (Empreses), ISI (Insituciones), ISCorp (Corporativa) i la seva aportació al marge ordinari.

Índex de satisfacció de particulars: Índex compost per les valoracions dels clients particulars, resultat de la ponderació de set atributs (escala 1-10).

Inversió en desenvolupament i tecnologia: Import total invertit en desenvolupament i tecnologia tenint en compte tant els elements activables com els no activables.

Inversió en formació per empleat (%): Quocient entre la inversió feta en formació i la plantilla al tancament de l'exercici.

Dones en posicions directives (%): Percentatge de dones en llocs de subdirecció d'oficina A o B, o superior sobre el total de plantilla en posicions directives.

Negocis creats amb el suport dels microcrèdits: Es considera inici de negoci quan la sol·licitud del microcrèdit es realitza entre 6 mesos abans i un màxim de 2 anys després de l'inici de l'activitat.

Net Promoter Score (NPS) Particulars: Percentatge de promotors menys percentatge de detractors (Promotors contesten 9-10, Detractors contesten 0-6).

Nivell d'empowerment: Total de respostes favorables (totalment d'acord i força d'acord) en la dimensió d'empowerment.

Nombre de clients digitals: Nombre de clients particulars entre 20-74 anys operatius en els darrers 12 mesos.

Nombre d'accidents de treball: Nombre total d'accidents amb baixa i sense baixa laboral.

Nombre d'auditories a proveïdors: Auditories voluntàries sobre el compliment de drets humans fetes sobre proveïdors de béns a PromoCaixa.

Nombre de clients digitals: Clients particulars d'entre 20 i 74 anys operatius en els darrers 12 mesos, en percentatge del total de clients.

Nombre de concessions microcrèdits: Es considera aquells préstecs fins a 25.000 euros (algunes línies poden arribar fins a 50.000 euros) destinats a persones que poden tenir dificultats en el accés al sistema creditici tradicional i amb unes finalitats determinades.

Nombre d'acomiadaments: Total de baixes definitives de plantilla activa per motiu «Acomiadament» de l'exercici.

Nombre de treballadors amb discapacitat: Empleats que treballen a l'Entitat amb un grau reconegut de discapacitat igual o superior al 33%.

Nombre d'hores de formació: Total hores de formació de la plantilla activa a final d'exercici.

Nombre de noves incorporacions per sexe: Nombre total d'altres de l'exercici.

Nombre de professionals certificats: Nombre d'empleats aprovats en el Curs d'Informació en Assessorament Financer (CIAF). Addicionalment, per a aquest còmput de certificació són convalidables la resta de cursos que certifica CNMV per a aquesta finalitat.

Nombre de llocs de treball creats gràcies a la contribució de microcrèdits: En base a una enquesta, elaborada per STIGA, a emprenedors que han sol·licitat un microcrèdit a MicroBank per obrir o consolidar un negoci durant l'any 2018.

Nombre de llocs de treball generats a través de l'efecte multiplicador de compres a proveïdors: Indicador estimat a partir del VAB de CaixaBank, el PIB espanyol i portuguès, el % d'ocupació i la productivitat per treballador ocupació segons Comptabilitat Nacional i dependent de taules input-output de l'Institut Nacional d'Estadística (INE) d'ambdós països amb dades del 4t trimestre. Font: CaixaBank Research.

Nombre total d'empleats: Plantilla activa al tancament de l'exercici.

Oficines accessibles (%): Una oficina es considera accessible quan les seves característiques permeten que totes les persones, independentment de les seves capacitats, puguin accedir al centre, circular-hi, orientar-s'hi, identificar, entendre i fer ús dels serveis i dels equipaments disponibles i comunicar-se amb el personal d'atenció. Tot això, complint amb la normativa vigent.

Professionals certificats en competències/segments clau (%): Quocient entre el nombre d'empleats certificats i el total d'empleats que formen part del col·lectiu considerat clau en Banca Retail, Banca Premier, Banca Privada i Banca d'Empreses.

Proveïdors crítics: Es consideren proveïdors crítics o estratègics els proveïdors de risc alt segons els paràmetres definits en el portal de proveïdors pel servei que presten.

Remuneració mitjana dels consellers: Remuneració mitjana del consell d'administració, incloent-hi retribució variable, dietes, indemnitzacions, previsió estalvi llarg termini i altres percepcions.

Remuneracions mitjanes: Remuneració total mitjana (fix més variable) anualitzada.

Retenció del talent (%): Percentatge de plantilla que roman a l'empresa després de dos anys de la seva incorporació. No inclou les baixes del col·lectiu de contractació en modalitat de pràctiques.

Satisfacció Desenvolupament Professional (%): Percentatge del total de respostes favorables (totalment d'acord i força d'acord) en la dimensió de desenvolupament professional de l'Estudi de Compromís.

Satisfacció Global Estudi de Compromís (%): Percentatge del total de respostes favorables (totalment d'acord i força d'acord) en l'Estudi de Compromís.

Sous i salaris i altres beneficis al personal: Saldo comptable de l'exercici 2018, excloent les quotes a la Seguretat Social (incloses en la contribució fiscal).

Valoració de la formació (s/10): Mitjana de la valoració de la formació en satisfacció i aplicabilitat. Càlcul realitzat en base 10.

Valoració en avaluació 180^e: Puntuació del bloc de «Persones» de les avaluacions 180^e.

Informació financera

Adicionalment a la informació financera, elaborada d'acord amb les Normes Internacionals d'Informació Financera (NIIF), aquest document inclou certes Mesurades Alternatives de Rendiment (MAR), segons la definició de les Directrius sobre Mesures Alternatives del Rendiment publicades per l'European Securities and Markets Authority el 30 de juny de 2015 (ESMA/2015/1057). CaixaBank utilitza certes MAR, que no han estat auditades, amb l'objectiu que contribueixin a una millor comprensió de l'evolució financera de la companyia. Aquestes mesures s'han de considerar com a informació addicional, i en cap cas no substitueixen la informació financera elaborada d'acord amb les NIIF. Així mateix, la forma en què el Grup defineix i calcula aquestes mesures pot diferir d'altres mesures similars calculades per altres companyies i, per tant, podrien no ser comparables.

Les Directrius ESMA defineixen les MAR com una mesura financera del rendiment financer passat o futur, de la situació financera o dels fluxos d'efectiu, excepte una mesura financera definida o detallada en el marc de la informació financera aplicable.

Seguint les recomanacions de les directrius esmentades, tot seguit adjuntem el detall dels MAR emprades, i també la conciliació de certs indicadors de gestió amb els indicadors presentats en els estats financers consolidats NIIF:

Rendibilitat i eficiència

a) Diferencial de la clientela: és la diferència entre:

- Tipus mitjà del rendiment de la cartera de crèdits (que s'obté com el quocient entre els ingressos del trimestre anualitzats de la cartera de crèdit i el saldo mitjà de la cartera de crèdit net del període estanc, trimestral), i
- Tipus mitjà dels recursos de l'activitat minorista (que s'obté com el quocient entre els costos del trimestre anualitzats dels recursos de l'activitat minorista i el seu saldo mitjà del període estanc, trimestral, excloent-ne els passius subordinats).

b) Diferencial de balanç: és la diferència entre:

- Tipus mitjà del rendiment dels actius (que s'obté com el quocient entre els ingressos per interessos del trimestre anualitzats i els actius totals mitjans del període estanc, trimestral), i
- Tipus mitjà del cost dels recursos (que s'obté com el quocient entre les despeses per interessos del trimestre anualitzades i els recursos totals mitjans del període estanc, trimestral).

c) ROE: quocient entre el resultat atribuït al Grup (ajustat per l'import del cupó de l'*Additional Tier 1* després d'impostos registrat en fons propis) i els fons propis mitjans dels últims dotze mesos.

d) ROTE: quocient entre:

- Resultat atribuït al Grup (ajustat per l'import del cupó de l'*Additional Tier 1* després d'impostos registrat en fons propis), i
- Fons propis mitjans dels últims dotze mesos tot deduïnt els actius intangibles amb criteris de gestió (que s'obté de l'epígraf «Actius intangibles del balanç públic» més els actius intangibles i fons de comerç associats a les participades nets del seu fons de deteriorament, registrats a l'epígraf «Inversions en negocis conjunts i associades» del balanç públic).

e) ROA: quocient entre el resultat net (ajustat per l'import del cupó de l'*Additional Tier 1* després d'impostos registrat en fons propis) i els actius totals mitjans dels últims dotze mesos.

f) RORWA: quocient entre el resultat net (ajustat per l'import del cupó de l'*Additional Tier 1* després d'impostos registrat en fons propis) i els actius totals mitjans ponderats per risc dels últims dotze mesos.

- g) **Ràtio d'eficiència:** quocient entre les despeses d'explotació (despeses d'administració i amortització) i el marge brut dels últims dotze mesos.

Gestió del risc

- a) **Cost del risc (CoR):** quocient entre el total de dotacions per a insolvències (dotze mesos) i el saldo mitjà brut de crèdits a la clientela i riscos contingents, amb criteris de gestió.
- b) **Ràtio de morositat:** quocient entre els deutors dubtosos del crèdit a la clientela i dels riscos contingents, amb criteris de gestió, i els crèdits a la clientela i riscos contingents bruts, amb criteris de gestió.
- c) **Ràtio de cobertura:** quocient entre el total de fons de deteriorament del crèdit a la clientela i dels riscos contingents, amb criteris de gestió, i els deutors dubtosos del crèdit a la clientela i dels riscos contingents, amb criteris de gestió.
- d) **Ràtio de cobertura d'immobles disponibles per a la venda:** quocient entre el deute brut cancel·lat en l'execució hipotecària o dació de l'immoble menys el valor comptable net actual de l'actiu immobiliari i el deute brut cancel·lat en l'execució hipotecària o dació de l'immoble.
- e) **Ràtio de cobertura comptable d'immobles disponibles per a la venda:** quocient entre la cobertura comptable: provisions comptables dels actius adjudicats, i el valor comptable brut de l'actiu immobiliari: suma del valor comptable net i la cobertura comptable.

Liquiditat

- a) **Actius líquids totals:** suma d'HQLA (*High Quality Liquid Assets*, d'acord amb el que estableix el reglament delegat de la Comissió Europea del 10 d'octubre del 2014) i el disponible en pòlissa al Banc Central Europeu no-HQLA.
- b) **Loan to deposits:** quocient entre el crèdit a la clientela neta amb criteris de gestió minorat pels crèdits de mediació (finançament atorgat per Organismes Públics) i els recursos de l'activitat de clients en balanç.

Altres indicadors rellevants

Buffer MDA (import màxim distribuïble): *Nivell de capital per sota del qual existeixen limitacions al pagament de dividendes, a la retribució variable i al pagament d'interessos als titulars de valors de capital de nivell 1 addicional. Es defineix com els requeriments de capital de Pilar 1 + Pilar 2 + coixins de capital + possibles dèficits.*

Capitalització borsària: *Producte del valor de cotització de l'acció i el nombre d'accions en circulació, exclouent-ne l'autocartera a data de tancament del període.*

Nombre mitjà d'accions en circulació: *Saldo mitjà d'accions emeses minorades pel nombre mitjà d'accions en autocartera.*

Adaptació de l'estructura del compte de pèrdues i guanys públic al format de gestió

Comissions netes. Inclou els epígrafs següents:

- Ingressos per comissions.
- Despeses per comissions.

Guanys/pèrdues per actius i passius financers i altres. Inclou els epígrafs següents:

- Guanys o pèrdues en donar de baixa en comptes actius i passius financers no valorats a valor raonable amb canvis en resultats (net).
- Guanys o pèrdues per actius financers no destinats a negociació valorats obligatòriament a valor raonable amb canvis en resultats (net).
- Guanys o pèrdues per actius i passius financers mantinguts per negociar (net).
- Guanys o pèrdues resultants de la comptabilitat de cobertures (net).
- Diferències de canvi (net).

Despeses d'exploració. Inclou els epígrafs següents:

- Despeses d'administració.
- Amortització.

Marge d'exploració.

- (+) Marge brut.
- (-) Despeses d'exploració.

Pèrdues per deteriorament d'actius financers i altres provisions. Inclou els epígrafs següents:

- Deteriorament del valor o reversió del deteriorament del valor d'actius financers no valorats a valor raonable amb canvis en resultats i pèrdues o guanys nets per modificació.
- Provisions o reversió de provisions.

Del qual: Dotacions per a insolvències.

- Deteriorament del valor o reversió del deteriorament del valor d'actius financers no valorats a valor raonable amb canvis en resultats corresponents a préstecs i partides a cobrar a la clientela amb criteris de gestió.
- Provisions o reversió de provisions corresponents a provisions per a riscos contingents amb criteris de gestió.

Del qual: Altres dotacions a provisions.

- Deteriorament del valor o reversió del deteriorament del valor d'actius financers no valorats a valor raonable amb canvis en resultats, excloent-ne el saldo corresponent a préstecs i avançaments a cobrar a la clientela amb criteris de gestió.
- Provisions o reversió de provisions excloent-ne les provisions corresponents a riscos contingents amb criteris de gestió.

Guanys/pèrdues en baixa d'actius i altres. Inclou els epígrafs següents:

- Deteriorament del valor o reversió del deteriorament del valor d'inversions en negocis conjunts o associades.
- Deteriorament del valor o reversió del deteriorament del valor d'actius no financers.
- Guanys o pèrdues en donar de baixa en comptes actius no financers i participacions (net).
- Fons de comerç negatiu reconegut en resultats.
- Guanys o pèrdues procedents d'actius no corrents i grups alienables d'elements classificats com a mantinguts per a la venda no admissibles com a activitats interrompudes (net).

Resultat atribuït a interessos minoritaris i altres. Inclou els epígrafs següents:

- Resultat del període atribuïble a interessos minoritaris (participacions no dominants).
- Guanyos o pèrdues després d'impostos procedents d'activitats interrompudes.

Conciliació d'indicadors d'activitat amb criteris de gestió

Crèdit a la clientela, brut

Desembre 2018	
En milions d'euros	
Actius financers a cost amortitzat - Clientela (Balanç Públic)	217.967
Adquisició temporal d'actius (sector públic i privat)	(320)
Cambres de compensació	(1.003)
Altres actius financers sense naturalesa minorista	(475)
Actius financers no destinats per a negociació valorats obligatoriament a valor raonable amb canvis a resultats - Prèstecs i bestretes (Balanç Públic)	327
Altres actius financers sense naturalesa minorista	(273)
Bons de renda fixa assimilables a crèdit minorista (Actius financers a cost amortitzat - Valors Representatius de Deute del Balanç Públic)	2.096
Bons de renda fixa assimilables a crèdit minorista (Actius afectes al negoci assegurador del Balanç Públic)	646
Fons per a insolvències	5.728
Crèdit a la clientela, brut amb criteris de gestió	224.693

Passius per contractes d'assegurances

Desembre 2018	
En milions d'euros	
Passius afectes al negoci assegurador (Balanç Públic)	60.452
Plusvàlues associades als actius afectes al negoci assegurador (exclou unit link)	(8.069)
Passius per contractes d'assegurances amb criteris de gestió	52.383

Recursos de clients

Desembre 2018	
En milions d'euros	
Passius financers a cost amortitzat - Dipòsits de la clientela (Balanç públic)	210.200
Recursos no minoristes (registrats en l'epígraf Passius financers a cost amortitzat - Dipòsits de la clientela)	(3.903)
Cèdules multicedents i dipòsits subordinats	(2.987)
Entitats de contrapartida i altres	(916)
Recursos minoristes (registrats en l'epígraf Passius financers a cost amortitzat - Valors representatius de deute)	743
Emissions retail i altres	743
Passius per contractes d'assegurances amb criteris de gestió	52.383
Total recursos de balanç	259.423
Actius sota gestió	93.951
Altres comptes¹	5.108
Total recursos de clients	358.482

[1] Inclou, entre d'altres, recursos transitoris associats a transferències i recaptació, i també altres recursos de clients distribuïts pel Grup.

Emissions institucionals a l'efecte de la liquiditat bancària

Desembre 2018

en milions d'euros

Passius financers a cost amortitzat - Valors representatius de deute (Balanç Públic)	29.244
Finançament institucional no considerat a efectes de la liquiditat bancària	(2.777)
Bons de titulització	(1.820)
Ajustos per valoració	(331)
Amb naturalesa minorista	(743)
Emissions adquirides per empreses del Grup i altres	117
Dipòsits a la clientela a efecte de la liquiditat bancària (balanç públic)²	2.986
Finançament institucional a efectes de la liquiditat bancària	29.453


[2] 2.953 milions d'euros de cèdules multicedents (netes d'emissions retingudes) i 33 milions d'euros de dipòsits subordinats.

Actius adjudicats (disponibles per a la venda i en lloguer)

Desembre 2018

En milions d'euros

Actius no corrents i grups alienables classificats com a mantinguts per a la venda (Balanç Públic)	1.239
Altres actius	(514)
Existències registrats en l' epígraf - Altres actius (Balanç Públic)	15
Actius adjudicats disponibles per a la venda	740
Actius tangibles (Balanç Públic)	6.022
Actius tangibles d' ús propi	(3.209)
Altres actius	(334)
Actius adjudicats en lloguer	2.479



**Annex: estudi de
materialitat i
continguts GRI**

INFORME DE GESTIÓ CONSOLIDAT DEL GRUP CAIXABANK 2018

ANNEX: ESTUDI DE MATERIALITAT I CONTINGUTS GRI

1. CRITERIS I ABAST DE L'INFORME

Criteris i principis per a l'elaboració

El contingut d'aquest índex d'indicadors es considera part de l'Informe de Gestió Consolidat del Grup CaixaBank per a l'exercici 2018.

Adicionalment, en línia amb el Memorandum of Understanding entre GRI i el Pacte Mundial de les Nacions Unides, en què es detallen les connexions entre els indicadors i els 10 Principis del Pacte Mundial, aquest informe s'addicionarà a l'Informe de Progrés de CaixaBank.

Per a la seva elaboració s'han seguit els principis següents, que permeten assegurar la transparència, la fiabilitat i l'exhaustivitat de la informació reportada:

- Global Reporting Initiative (GRI), en la seva versió *GRI Standards*, sota l'opció exhaustiva, aplicant els criteris i els principis definits per aquesta guia i, específicament, la participació dels grups d'interès, el context de sostenibilitat, la materialitat i l'exhaustivitat. Així mateix, s'hi han aplicat els principis per assegurar la qualitat de l'informe recomanats per GRI: equilibri, comparabilitat, precisió, puntualitat, claredat i fiabilitat.
- Marc de l'International Integrated Reporting Council (IIRC) per a Informes Integrats amb integració de l'enfocament estratègic i orientació futura, connectivitat de la informació, capacitat de resposta als grups d'interès, materialitat, concisió, fiabilitat i exhaustivitat, i consistència i comparabilitat.
- Principis establerts en l'estàndard d'Accountability AA1000APS 2008 d'**inclusivitat**, segons els indicadors GRI 102-42 i GRI 102-43; **rellevància**, segons l'Estudi de Materialitat inclòs en aquest informe; i **Capacitat de resposta**, incloent en aquest informe els principals codis, polítiques i indicadors d'acompliment.

2. ESTUDI DE MATERIALITAT

L'anàlisi de temes rellevants suposa la realització de l'estudi de materialitat de CaixaBank en què s'han identificat els temes prioritaris per a l'entitat i per als seus grups d'interès. I sobre aquests temes en especial, l'entitat n'informa i ret comptes públicament. Es consideren rellevants els afers socials, ambientals i econòmics que tinguin una alta probabilitat de generar un impacte significatiu tant en el negoci com en les valoracions i les decisions dels grups d'interès.

- El compromís amb els 10 Principis de Pacte Mundial de Nacions Unides i els Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS) com a part de l'Agenda 2030.

Abast i cobertura

Aquest informe inclou les dades de l'acompliment de CaixaBank i de les seves societats dependents que, conjuntament, formen el Grup CaixaBank.

Segons la naturalesa de la informació, s'han exclòs de l'abast determinades societats dependents, sobretot les que es van incorporar al Grup arran de la fusió amb Banca Cívica i amb altres societats del subgrup BPI. Això no obstant, la cobertura de les dades d'acompliment és superior al 97%. En els indicadors GRI s'indica explícitament, en cada cas, a quines entitats es fa referència.

D'altra banda, la informació econòmica i financera inclosa s'ha obtingut dels Comptes Anuals Consolidats del Grup CaixaBank de l'exercici 2018.

Definició de continguts

Els continguts de l'Informe responen als assumptes materials per a CaixaBank i els seus grups d'interès segons l'Estudi de Materialitat que es descriu en aquest Annex.

*Els Comptes Anuals i l'Informe de Gestió consolidats de l'exercici 2018 van ser formulats per part del Consell d'Administració amb data 21 de febrer de 2019 i es poden consultar tant en el web corporatiu com en el web de la Comissió Nacional del Mercat de Valors (www.cnmv.es).

En l'Estudi de Materialitat de 2018, a més de revisar els temes rellevants i la seva prioritat, com a novetat, s'hi ha inclòs l'evolució de la importància dels temes respecte del 2017.

Metodologia Estudi de Materialitat

1. Identificació inicial de temes rellevants

Anàlisi documental per alinear els afers materials amb el negoci i les necessitats dels grups d'interès per obtenir una llista preliminar de temes rellevants

15 temes rellevants i 69 subtemes identificats, valorats i prioritzats

Fons d'informació analitzades

Estratègia i prioritats per a CaixaBank

Estratègia, línies d'actuació i objectius de CaixaBank
Pla Director d'RSC: Banca Socialment Responsable CaixaBank
Catàleg de Riscos Corporatiu
Estudi de Materialitat 2017 i Informe d'Impacte Socioeconòmic 2017
Pàgina web CaixaBank
Consultes a clients, empleats i accionistes

Requisits de prescriptors en sostenibilitat

Índexs, ratings i rànquings de referència (DJSI, FTSE4Good, CDP, Merco, Reptrak)

Objectius de Desenvolupament Sostenible – ODS

Anàlisi dels afers clau relacionats amb els ODS en què CaixaBank té un impacte més gran

Bones pràctiques en reporting

Bones pràctiques de tres entitats financeres en l'àmbit nacional i internacional
Afers prioritaris per al Sector Financer segons Sustainability Accounting Standards Board (SASB)

Reptes socials i tendències en el sector financer

Estudis i publicacions sobre tendències globals i necessitats socials a partir del RADAR CANVAS

Monitorització en mitjans de comunicació i xarxes socials

Balanç de comunicació ST 2018; Presència mediàtica dels temes materials per a CaixaBank (eina BuzzSumo)

Revisió semàntica de la llista de temes rellevants des de l'enfocament de negoci responsable de CaixaBank i l'estratègia de l'Entitat
Classificació i integració dels temes segons els valors corporatius de CaixaBank

2. Valoració i priorització dels temes

Consultes internes i externes ad hoc per a la valoració dels temes rellevants

Variables de valoració i priorització

Rellevància per al negoci de CaixaBank

Rellevància per als grups d'interès

501 qüestionaris a empleats de CaixaBank

9 entrevistes a fons a experts del sector financer, d'RSC i mitjans de comunicació

894 opinions de clients particulars sobre l'RSC de CaixaBank

1.709 enquestes a accionistes i clients de CaixaBank

13 qüestionaris a diverses àrees de CaixaBank responsables de la relació amb els grups d'interès

3. Matriu de materialitat

Elaboració de la matriu de rellevància per al negoci i per als grups d'interès

Matriu de temes rellevants

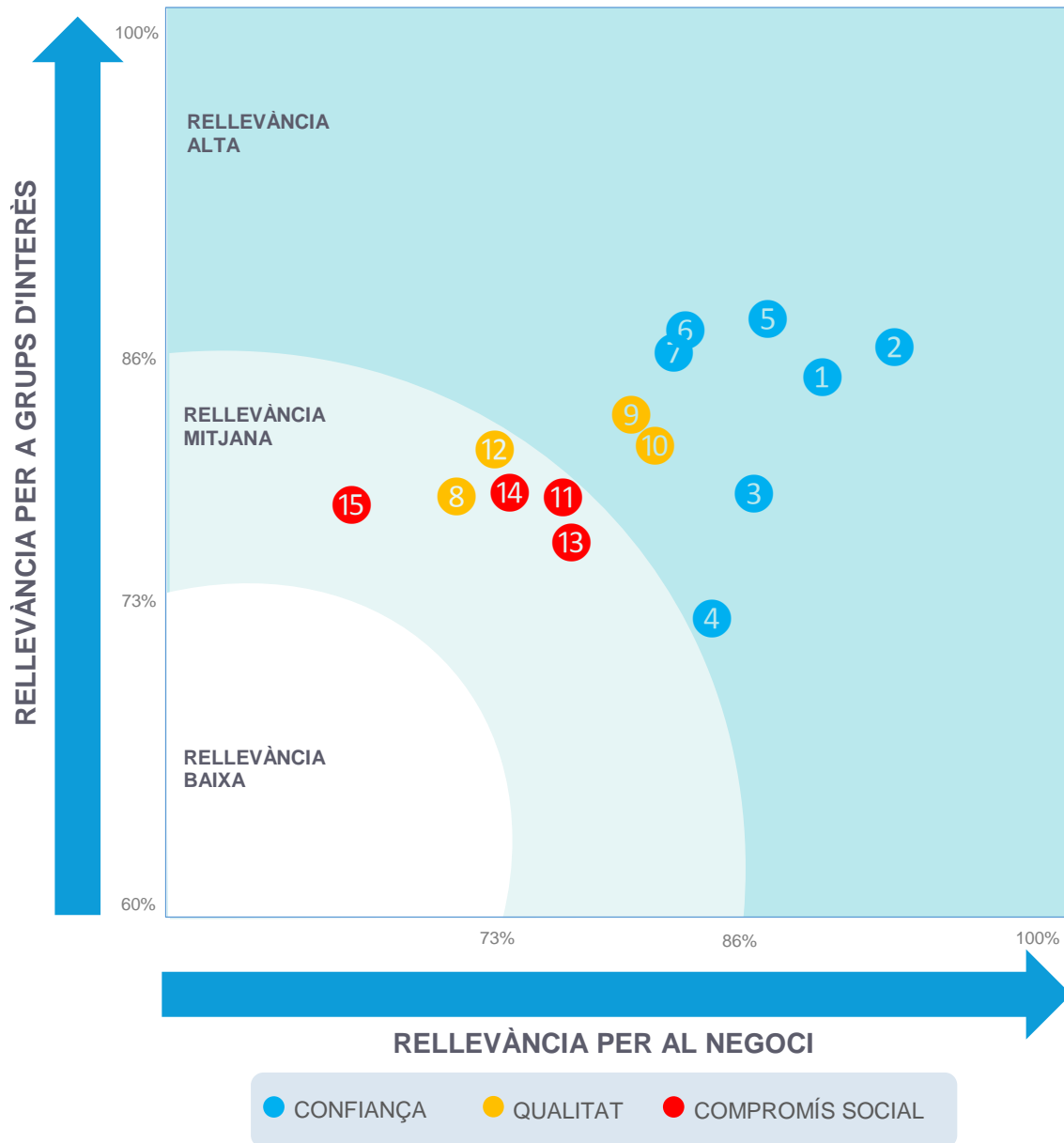
Es consideren rellevants tots els temes amb valoracions per sobre del **68%** en ambdós eixos de valoració

Anàlisi de l'evolució dels temes rellevants respecte de l'estudi de materialitat de 2017

4. Relació amb el Pla d'RSC, GRI Standards i els ODS

Vinculació dels temes materials amb els Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS), els eixos del Pla Director d'RSC i els Estàndards GRI reportats en l'Informe de Gestió Consolidat de l'exercici 2018.

Matriu de temes materials per a CaixaBank



Evolució dels temes rellevants respecte del 2017

- 1 Rendibilitat, solvència i estabilitat ▼
- 2 Govern corporatiu ▲
- 3 Gestió de riscos i compliment ▼
- 4 Criteris ambientals i socials en el negoci ▲
- 5 Cultura ètica i responsable =
- 6 Transparència i comercialització responsable ▲
- 7 Seguretat i protecció de dades =
- 8 Solucions adaptades a les necessitats dels clients ▼
- 9 Proximitat, accessibilitat i digitalització ▲
- 10 Atracció i desenvolupament del talent =
- 11 Diversitat, igualtat i conciliació ▲
- 12 Innovació oberta i tecnologia ▼
- 13 Inclusió financera ▲
- 14 Impuls de l'activitat econòmica i empresarial ▼
- 15 Compromís social i voluntariat =

▲ ▼ = **Evolució dels temes:** mostra com els afers rellevants han augmentat, disminuït o romàs estables pel que fa a la seva posició en la llista de temes rellevants respecte de l'any 2017.

Temes materials, grups d'interès i RSC de CaixaBank

	Evolució dels temes materials	Tema material	Línies Pla Estratègic	Eixos Pla Director RSC
Confiança	▼	Rendibilitat, solvència i estabilitat	Rendibilitat recurrent Gestió activa del capital	
	▲	Govern corporatiu	Focus client	Governança
	▼	Gestió de riscos i compliment	Focus client Rendibilitat recurrent	Governança Integritat, transparència i diversitat
	▲	Críteris ambientals i socials en el negoci	Focus client	Medi ambient
	=	Cultura ètica i responsable	Focus client Rendibilitat recurrent	Integritat, transparència i diversitat Governança
	▲	Transparència i comercialització responsable	Focus client Equip preparat i dinàmic	Integritat, transparència i diversitat
	=	Seguretat i protecció de dades	Focus client Lideratge digitalització	Integritat, transparència i diversitat
Qualitat	▼	Solucions adaptades a les necessitats dels clients	Focus client Equip preparat i dinàmic	Integritat, transparència i diversitat Inclusió financera
	▲	Proximitat, accessibilitat i digitalització	Focus client Lideratge digitalització Equip preparat i dinàmic	Inclusió financera
	=	Atracció i desenvolupament del talent	Equip preparat i dinàmic	Integritat, transparència i diversitat
	▼	Innovació oberta i tecnologia	Lideratge digitalització Equip preparat i dinàmic	
Compromís social	▲	Diversitat, igualtat i conciliació	Equip preparat i dinàmic	Integritat, transparència i diversitat
	▲	Inclusió financera	Focus client	Inclusió financera
	▼	Impuls de l'activitat econòmica i empresarial	Focus client Rendibilitat recurrent	Inclusió financera
	=	Compromís social i voluntariat	Focus client	Acció social i voluntariat

▲ ▼ = **Evolució dels temes:** mostra com els afers rellevants han augmentat, disminuït o romàs estables pel que fa a la seva posició en la llista de temes rellevants respecte de l'any 2017.

Significança relativa: s'han observat els mateixos criteris de materialitat que els utilitzats a l'elaboració dels comptes anuals.

		Tema material	Estàndards GRI	Capítols d'Informe de Gestió Consolidat del Grup CaixaBank (d'ara endavant, "IGC"), Comptes Anuals Consolidats (d'ara endavant, "CAC") i Informe Anual de Govern Corporatiu (d'ara endavant, "IAGC"), de l'exercici 2018
Valors corporatius	Confiança	Rendibilitat, solvència i estabilitat	GRI 103: Enfocament de gestió GRI 201: Acompliment econòmic GRI 203: Impactes econòmics indirectes GRI 204: Pràctiques d'adquisició	Balanços consolidats (CAC 2018)
		Govern corporatiu	GRI 103: Enfocament de gestió	La nostra identitat – Govern Corporatiu (IGC 2018) IAGC (2018)
		Gestió de riscos i compliment	GRI 103: Enfocament de gestió GRI 415: Política pública GRI 419: Compliment socioeconòmic	Gestió del risc (IGC 2018) Gestió del risc (CAC 2018)
		Criteris ambientals i socials en el negoci	GRI 103: Enfocament de gestió GRI 307: Compliment ambiental GRI 308: Avaluació ambiental de proveïdors GRI 412: Avaluació de drets humans GRI 414: Avaluació social dels proveïdors	La nostra identitat – Comportament responsable i ètic: polítiques, codis i normes internes (IGC 2018) Sostenibilitat (IGC 2018)
		Cultura ètica i responsable	GRI 103: Enfocament de gestió GRI 205: Anticorrupció GRI 2016: Competència deslleial	La nostra identitat – Comportament responsable i ètic: polítiques, codis i normes internes (IGC 2018)
		Transparència i comercialització responsable	GRI 103: Enfocament de gestió GRI 417: Màrqueting i etiquetatge	La nostra identitat – Comportament responsable i ètic: polítiques, codis i normes internes (IGC 2018)
		Seguretat i protecció de dades	GRI 103: Enfocament de gestió GRI 418: Privacitat del client	La nostra identitat – Comportament responsable i ètic: polítiques, codis i normes internes (IGC 2018)
		Solucions adaptades a les necessitats dels clients	GRI 103: Enfocament de gestió	Experiència de client (IGC 2018)
	Qualitat	Proximitat, accessibilitat i digitalització	GRI 103: Enfocament de gestió	Experiència de client (IGC 2018) Sostenibilitat – Responsabilitat amb la societat (IGC 2018) Innovació (IGC 2018)
		Atracció i desenvolupament del talent	GRI 103: Enfocament de gestió GRI 401: Ocupació GRI 402: Relacions treballador-empresa GRI 403: Salut i seguretat a la feina GRI 404: Formació i ensenyament	Gestió de persones (IGC 2018)
		Innovació oberta i tecnologia	GRI 103: Enfocament de gestió	Innovació (IGC 2018)
		Compromís social	Diversitat, igualtat i conciliació	GRI 103: Enfocament de gestió GRI 405: Diversitat i igualtat d'oportunitats
	Inclusió financera		GRI 103: Enfocament de gestió	Sostenibilitat – Responsabilitat amb la societat (IGC 2018)
	Impuls de l'activitat econòmica i empresarial		GRI 103: Enfocament de gestió	La nostra identitat – Contribució a la societat (IGC 2018)
Compromís social i voluntariat	GRI 103: Enfocament de gestió GRI 413: Comunitats locals		Sostenibilitat – Responsabilitat amb la societat (IGC 2018)	




Temes materials i subtemes


● CONFIANÇA ● QUALITAT ● COMPROMÍS SOCIAL






Els temes rellevants integren subtemes que fan tangibles aquestes qüestions en l'Entitat.

<p>Rendibilitat, solvència i estabilitat</p> <ul style="list-style-type: none"> Resultats econòmics i financers Dividend elevat i estable Optimització del capital Estabilitat i solidesa financera 	<p>Govern corporatiu</p> <ul style="list-style-type: none"> Estructura de govern Cultura de lideratge ètic i responsable Composició de comitès Credibilitat professional de l'Alta Direcció Remuneració de directius i Consell Informació clara, transparència i proximitat a l'accionista 	<p>Gestió de riscos i compliment</p> <ul style="list-style-type: none"> Gestió activa dels riscos Adaptació a la regulació Cultura de control intern i compliment Sensibilització risc de conducta Risc polític Relacions estables i de confiança Diversificació del negoci Estàndards externs per informar el sistema de gestió de riscos 	<p>Criteris ambientals i socials en el negoci</p> <ul style="list-style-type: none"> Desenvolupament del Pla mediambiental i gestió d'impactes socials i mediambientals Inversió socialment responsable Incorporació de criteris mediambientals en productes i serveis Compres responsables Gestió específica de riscos ASG*
<p>Cultura ètica i responsable</p> <ul style="list-style-type: none"> Respecte als Drets Humans i als del consumidor Adaptació i desenvolupament de polítiques responsables Polítiques de comercialització responsable Aliances i adhesió a diverses iniciatives de sostenibilitat Productes financers segurs, fiables i de qualitat 	<p>Transparència i comercialització responsable</p> <ul style="list-style-type: none"> Llenguatge clar, transparent i senzill Activitat publicitària transparent, responsable i d'acord amb la normativa Diàleg i participació de stakeholders 	<p>Seguretat i protecció de dades</p> <ul style="list-style-type: none"> Privacitat i ciberseguretat del client Ús adequat de la tecnologia Protecció de dades 	<p>Solucions adaptades a les necessitats dels clients</p> <ul style="list-style-type: none"> Model d'atenció personalitzada Solucions financeres i no financeres Àmplia xarxa d'experts formats i especialitzats Solucions senzilles, convenients, innovadores i diferenciades Solucions per a la mobilitat Diversificació, innovació i proposta de valor diferència
<p>Proximitat, accessibilitat i digitalització</p> <ul style="list-style-type: none"> Qualitat de l'experiència i satisfacció del client Extensa xarxa de distribució omnicanal Usabilitat de productes i serveis Alta capillaritat de la xarxa comercial Digitalització de l'experiència del client 	<p>Atracció i desenvolupament del talent</p> <ul style="list-style-type: none"> Alta capacitat i compromís Formació en capacitats professionals crítiques de l'equip Cultura meritocràtica: avaluació de competències Benestar dels empleats: beneficis socials, seguretat laboral i hàbits saludables 	<p>Innovació oberta i tecnologia</p> <ul style="list-style-type: none"> Inversió en tecnologia i capacitat de lideratge en innovació Impuls intern de la innovació i millora de processos Foment de models d'intel·ligència col·lectiva i cocreació Col·laboració amb nous entrants en el mercat financer 	<p>Diversitat, igualtat i conciliació</p> <ul style="list-style-type: none"> Cultura de la diversitat i la integració Foment de la igualtat d'oportunitats i condicions Apoderament de la dona i igualtat Conciliació vida laboral i familiar de tots els empleats
<p>Inclusió financera</p> <ul style="list-style-type: none"> Foment de les microfinances MicroBank Cultura financera responsable i foment de l'estalvi a llarg termini Solucions per a clients en dificultats econòmiques Productes i serveis per a persones amb capacitats diverses Productes i serveis assequibles per al nombre més gran de persones possible 	<p>Impuls de l'activitat econòmica i empresarial</p> <ul style="list-style-type: none"> Impuls a l'emprenedoria i innovació social Suport a pimes i autònoms Generació d'ocupació i autoocupació Contribució a l'economia i a les finances públiques 	<p>Compromís social i voluntariat</p> <ul style="list-style-type: none"> Col·laboració activa amb l'Obra Social de la Fundació Bancària "la Caixa" Voluntariat corporatiu Contribució a la resolució dels reptes socials més urgents Política activa d'ajudes a l'habitatge Inversió en la comunitat en àrees definides i alineades amb l'estratègia 	

3. CONTRIBUCIÓ 2018 ALS OBJECTIUS DE DESENVOLUPAMENT SOSTENIBLE

ODS PRIORITARIS	INICIATIVES DESTACADES	TEMES MATERIALS RELACIONATS
	<ul style="list-style-type: none"> • Microcrèdits concedits - MicroBank • Acció social Obra Social "la Caixa" • Proximitat i accessibilitat de caixers i oficines a escala local • Programa de Voluntariat Corporatiu; tallers sobre finances • Educació financera • <i>Crowdfunding</i> solidaris • Setmanes Socials del banc 	<ul style="list-style-type: none"> • Criteris ambientals i socials en el negoci • Solucions adaptades a les necessitats dels clients • Proximitat, accessibilitat i digitalització • Inclusió financera • Compromís social i voluntariat
	<ul style="list-style-type: none"> • Microcrèdits concedits a emprenedors i autònoms • Llocs de treball creats a partir de microcrèdits atorgats a emprenedors i negocis • Inversió en desenvolupament i tecnologia Grup CaixaBank • Llocs de treball indirectes generats a través de la contractació de proveïdors • Oportunitats de treball generades a través del Programa Incorpora de l'Obra Social "la Caixa" 	<ul style="list-style-type: none"> • Rendibilitat, solvència i estabilitat • Solucions adaptades a les necessitats dels clients • Innovació oberta i tecnologia • Atracció i desenvolupament del talent • Inclusió financera • Impuls de l'activitat econòmica i empresarial • Compromís social i voluntariat
	<ul style="list-style-type: none"> • Aliança estratègica amb Fundació Bancària "la Caixa" • Presidència Xarxa Espanyola del Pacte Mundial de Nacions Unides i vocalia a la Junta Grup Espanyol de Creixement Verd • Membre de la Junta Grup Espanyol de Creixement Verd • Adhesió a l'aliança mundial UNEPFI i als Principis de Banca Responsable • Col·laboració amb entitats socials a través de MicroBank, l'Associació de Voluntaris "la Caixa", entre d'altres 	<ul style="list-style-type: none"> • Inclusió financera • Compromís social i voluntariat

ODS DESTACATS	INICIATIVES DESTACADES	TEMES MATERIALS RELACIONATS
	<ul style="list-style-type: none"> • Pla d'Igualtat i programa Wengage • Promoció de dones directives • Adhesió a Women Empowerment Principles de Nacions Unides • Línia de crèdit per a dones emprenedores a través del Fons Europeu d'Inversions • Premis i patrocinis per donar visibilitat a les dones 	<ul style="list-style-type: none"> • Govern corporatiu • Atracció i desenvolupament del talent • Diversitat, igualtat i conciliació • Inclusió financera • Compromís social i voluntariat
	<ul style="list-style-type: none"> • Microcrèdits concedits a emprenedors i autònoms • Inversió en desenvolupament, tecnologia i seguretat de la informació • Inversió en digitalització i innovació 	<ul style="list-style-type: none"> • Solucions adaptades a les necessitats dels clients • Innovació oberta i tecnologia
	<ul style="list-style-type: none"> • Pla ambiental 2016-2018 • Inclusió en CDP (<i>Carbon Disclosure Project</i>) • 100% d'emissions de CO2 compensats • Reducció en generació residus paper i cartró • Línies d'ecofinançament 	<ul style="list-style-type: none"> • Criteris ambientals i socials en el negoci • Solucions adaptades a les necessitats dels clients
	<ul style="list-style-type: none"> • Signants dels Principis de l'Equador • Membres de la Junta Grup Espanyol de Creixement Verd • Línies d'ecofinançament i finançament d'energies renovables • Consum d'energia d'origen renovable • 100% d'emissions de CO₂ compensades 	<ul style="list-style-type: none"> • Criteris ambientals i socials en el negoci • Compromís social i voluntariat

ODS COMPLEMENTARIS	INICIATIVES DESTACADES	TEMES MATERIALS RELACIONATS
	<ul style="list-style-type: none"> • Col·laboració amb GAVI the Vaccine Alliance a través de la Fundació Bancària "la Caixa" per a la vacunació infantil en països en desenvolupament 	<ul style="list-style-type: none"> • Compromís social i voluntariat
	<ul style="list-style-type: none"> • Formació sobre finances bàsica a col·lectius vulnerables —adults i joves— a través de MicroBank i Voluntaris de "la Caixa" • Programa Aula de formació financera per a accionistes • Iniciatives Dialoga i CaixaFutur educació financera • CaixaBank Research i càtedres 	<ul style="list-style-type: none"> • Compromís social i voluntariat
	<ul style="list-style-type: none"> • Finançament d'energies renovables • Adhesió a la iniciativa internacional RE100 • Reducció consum energia 	<ul style="list-style-type: none"> • Criteris ambientals i socials en el negoci
	<ul style="list-style-type: none"> • Concessió de microcrèdits - MicroBank • Aliança estratègica amb Fundació Bancària "la Caixa" • Parc habitatge social • Tallers d'educació financera en col·laboració amb Voluntaris de "la Caixa", MicroBank i entitats socials 	<ul style="list-style-type: none"> • Criteris ambientals i socials en el negoci • Solucions adaptades a les necessitats dels clients • Proximitat, accessibilitat i digitalització • Inclusió financera • Compromís social i voluntariat
	<ul style="list-style-type: none"> • Política Anticorrupció • Política de Drets Humans • Política de Control i Gestió del Risc Fiscal • Adhesió a Autocontrol, Associació per a l'Autoregulació Comercial i bones pràctiques publicitàries 	<ul style="list-style-type: none"> • Govern corporatiu • Gestió de riscos i compliment • Cultura ètica i responsable • Transparència i comercialització responsable • Criteris ambientals i socials en el negoci

4. ÍNDEX DE CONTINGUTS GRI

Opció d'acord amb els Estàndards GRI: opció Exhaustiva

A partir dels resultats de l'Estudi de Materialitat 2018, alguns indicadors han estat considerats com a no materials o no rellevants per a CaixaBank.

CONTINGUTS GENERALS

Estàndard GRI	Contingut	Apartat / Omissió
<i>GRI 101: Fonaments</i>		
<i>Continguts generals</i>		
<i>Perfil de l'organització</i>		
GRI 102: Continguts generals	102-1 Nom de l'organització	Nota 1.1 CAC 2018
	102-2 Activitats, marques, productes i serveis	Apartat "Model de Negoci" IGC 2018
	102-3 Ubicació de la seu	Nota 1.1 CAC 2018
	102-4 Ubicació de les operacions	Apartat "Model de Negoci" IGC 2018
	102-5 Propietat i forma jurídica	Nota 1.1 CAC 2018 Apartat "La nostra identitat - Estructura accionarial – Gràfica Estructura de base accionarial" IGC 2018
	102-6 Mercats servits	Apartat "Model de Negoci" IGC 2018
	102-7 Mida de l'organització	Apartat "CaixaBank el 2018 " IGC 2018 Balanç consolidat CAC 2018
	102-8 Informació sobre empleats i altres treballadors	Apartat "Gestió de persones – Introducció" IGC 2018 Apartat "Indicadors Llei 11/2018, de 28 de desembre – Gestió de persones" IGC 2018
	102-9 Cadena de subministrament	<p>CaixaBank és un grup integrat amb activitat bancària i asseguradora. La cadena de valor consisteix en aquells béns i serveis que permeten als seus professionals dur a terme la seva feina. Els seus proveïdors inclouen, entre d'altres, empreses que subministren espais, materials d'oficina, publicitat, equips informàtics, serveis tecnològics i de telecomunicacions, serveis de seguretat i altres serveis.</p> <p>El Grup basa la seva actuació en els valors de qualitat, confiança i compromís social. De manera coherent, a l'hora d'adquirir productes i serveis, el Grup té com a objectiu treballar amb proveïdors que garanteixin un alt estàndard de qualitat i seguretat, i que treballin amb condicions socials i ambientals responsables.</p> <p>Els pagaments realitzats a proveïdors de CaixaBank es detallen en la Nota 33 dels Comptes Anuals Individuals de l'exercici 2018 (d'ara endavant, "CAI").</p> <p>Els pagaments realitzats a proveïdors del Grup CaixaBank, tret dels corresponents als negocis de BPI, es detallen en la Nota 35 CAC 2018.</p> <p>Els pagaments realitzats per BPI arriben als 376 milions d'euros i tenen un període mitjà de pagament de 30 dies.</p> <p>Més informació: Portal de proveïdors</p>

Estàndard GRI	Contingut	Apartat / Omissió
	102-10 Canvis significatius en l'organització i la seva cadena de subministrament	Apartat "Fites i Fets Rellevants el 2018" IGC 2018
	102-11 Principi o enfocament de precaució	Apartat "La nostra Identitat - Comportament responsable i ètic: polítiques, codis i normes internes - Taula Principals aliances i adhesions" IGC 2018, en referència a l'adhesió al CDP – Climate Change (www.cdp.net). Apartat "Sostenibilitat – Sostenibilitat ambiental" IGC 2018 Política de responsabilitat Social Corporativa de CaixaBank.
	102-12 Iniciatives externes	Apartat "La nostra Identitat - Comportament responsable i ètic: polítiques, codis i normes internes - Taula Principals aliances i adhesions" IGC 2018 Apartat "Gestió de persones – Principis de gestió – Diversitat, igualtat d'oportunitats i conciliació – Taula Adhesions" IGC 2018 Més: Subapartat Iniciatives i adhesions en Responsabilitat Corporativa en el web corporatiu de CaixaBank .
	102-13 Afiliació a associacions	Apartat "Entorn i estratègia – Context regulatori" IGC 2018
Estratègia		
	102-14 Declaració d'alts executius responsables de la presa de decisions	Apartats "Carta del President" i "Carta del Conseller Delegat" IGC 2018
GRI 102: Continguts generals	102-15 Principals impactes, riscos i oportunitats	Apartat "Entorn i estratègia – Context econòmic" IGC 2018 Apartat "Entorn i estratègia – Context competitiu i social" IGC 2018 Apartat "Entorn i estratègia – Context regulatori" IGC 2018 Apartat "Gestió del risc" IGC 2018 Annex: Estudi de Materialitat IGC 2018
Ètica i integritat		
GRI 102: Continguts generals	102-16 Valors, principis, estàndards i normes de conducta	Apartat "La nostra identitat - Comportament responsable i ètic: polítiques, codis i normes internes" IGC 2018
	102-17 Mecanismes d'assessorament i preocupacions ètiques	Apartat "La nostra identitat - Comportament responsable i ètic: polítiques, codis i normes internes" IGC 2018
Governança		
	102-18 Estructura de governança	Apartat "Govern Corporatiu – Estructura de govern corporatiu" IGC 2018

Estàndard GRI	Contingut	Apartat / Omissió
GRI 102: Continguts generals	102-19 Delegació d'autoritat	<p>Vegeu l'article 4.2 del Reglament del Consell, aquest vetllarà perquè en les seves relacions amb els grups d'interès CaixaBank respecti la legislació vigent, compleixi de bona fe les seves obligacions i contractes explícits i implícits, respecti els usos i les bones pràctiques pròpies dels sectors i territoris on exerceixi la seva activitat, i observi els principis addicionals de responsabilitat social que l'Entitat decideixi acceptar voluntàriament.</p> <p>A més a més, entre les funcions indelegables del Consell, tal com s'apunta en l'article esmentat, està la d'aprovar la Política de Responsabilitat Social Corporativa.</p> <p>Adicionalment, l'article 15 especifica que la Comissió de Nomenaments és responsable de supervisar l'actuació de l'Entitat amb relació als temes de responsabilitat social corporativa i elevar al Consell les propostes que consideri oportunes en aquesta matèria.</p> <p>L'Entitat també compta amb la Comissió de Riscos que supervisa, entre d'altres, la gestió del risc reputacional.</p> <p>Apartat "Govern Corporatiu – Estructura de Govern Corporatiu" IGC 2018</p> <p>Apartat "Govern Corporatiu – Alta Direcció" IGC 2018</p> <p>Nota 3.2 CAC 2018.</p> <p>Secció C.1.9 IAGC 2018.</p>
	102-20 Responsabilitat en l'àmbit executiu de temes econòmics, ambientals i socials	<p>Apartat "Govern Corporatiu – Alta Direcció – Taula de Principals Comitès" IGC 2018</p>
	102-21 Consulta a grups d'interès sobre temes econòmics, ambientals i socials	<p>Segons els articles 34, 35 i 36 del Reglament del Consell d'Administració, el Consell arbitrarà els cursos adequats per conèixer les propostes que puguin formular els accionistes amb relació a la gestió de CaixaBank.</p> <p>Apartat "La nostra identitat – Estructura accionarial - Transparència i proximitat en la relació amb l'accionista" IGC 2018</p> <p>Annex: Estudi de Materialitat IGC 2018.</p>
	102-22 Composició del màxim òrgan de govern	<p>Apartat "Govern Corporatiu – Estructura de Govern Corporatiu" IGC 2018</p> <p>Seccions C.1.2, C.1.3, C.1.10, C.1.11 i C.1.12 IAGC 2018.</p>
	102-23 President del màxim òrgan de govern	<p>A CaixaBank, les funcions de President i de Conseller Delegat són diferents i complementàries, amb una clara divisió de responsabilitats. El President és l'alt representant de l'Entitat i líder del Consell d'Administració. De manera complementària, existeix la figura del Conseller Delegat com a primer executiu encarregat del desenvolupament de l'estratègia, sempre dins del mandat establert pels òrgans de govern. Així mateix, existeix la figura del Conseller Coordinador nomenat entre els Consellers Independents que coordina, reuneix i es fa ressò de les preocupacions dels altres consellers independents, a més de dirigir l'avaluació periòdica del President, presidir el Consell quan aquest no hi és i el Vicepresident tampoc, entre altres funcions que li són assignades.</p> <p>Apartat "Govern Corporatiu – Estructura de Govern Corporatiu" IGC 2018</p> <p>Seccions C.1.2 i C.1.3 IAGC 2018.</p>

Estàndard GRI	Contingut	Apartat / Omissió
	102-24 Nominació i selecció del màxim òrgan de govern	<p>La Comissió de Nomenaments analitza i proposa perfils de candidats per proveir els llocs de membres del Consell d'Administració i complir amb les exigències d'idoneïtat per a una entitat de crèdit. Per fer-ho, cal tenir sempre present el principi de diversitat de coneixements, de gènere i d'experiències necessàries per a l'exercici del seu càrrec. Addicionalment, es respectarà el principi de no discriminació i de la igualtat de tracte.</p> <p>El mes de setembre del 2018, el Consell va aprovar una Política de selecció, diversitat i avaluació de la idoneïtat dels consellers i dels membres de l'alta direcció i altres titulars de funcions clau de CaixaBank i del Grup.</p> <p>Aquesta política recull els principals aspectes i compromisos de CaixaBank i el seu Grup en matèria de nomenament i selecció de consellers. El procediment de selecció dels membres del Consell que s'estableix en la Política es complementarà, quan resulti aplicable, amb allò que preveu el Protocol de Procediments de Selecció i Avaluació de la Idoneïtat de Càrrecs o la norma interna equivalent existent en cada moment. Els acords adoptats en el marc de la Política respectaran en tot moment la legislació vigent, el sistema i les normes de govern corporatiu, i també les recomanacions i els principis de bon govern.</p> <p>Apartat "Govern Corporatiu" IGC 2018 Secció C.1.16 IAGC 2018.</p>
	102-25 Conflictos d'interessos	Nota 9.3 CAC 2018
	102-26 Funció del màxim òrgan de govern en la selecció d'objectius, valors i estratègia	<p>Apartat "La nostra identitat – Comportament responsable i ètic: polítiques, codis i normes internes" IGC 2018</p> <p>Apartat "Govern Corporatiu – Estructura de Govern Corporatiu" IGC 2018</p>
	102-27 Coneixements col·lectius del màxim òrgan de govern	<p>El 2018 el programa formatiu per als consellers ha consistit en un total de 10 sessions, d'unes 2 hores de durada cadascuna, que alts directius de CaixaBank han impartit sobre matèries pròpies de les seves àrees de responsabilitat i que han estat adreçades bàsicament a consellers de nova i futura incorporació.</p> <p>Han impartit formació el Director General de Riscos, el Director General d'Assegurances i Gestió d'Actius, el Director Executiu d'Intervenció, Control de Gestió i Capital, el Director Executiu de Finances, el Subdirector General de Compliance, el Director Corporatiu de Compliment Normatiu i el Conseller Delegat de CaixaBank Payments.</p>
	102-28 Avaluació de l'acompliment del màxim òrgan de govern	Seccions C.1.17 i C.1.18 IAGC 2018
	102-29 Identificació i gestió d'impactes econòmics, ambientals i socials	<p>Les Comissions Delegades s'encarreguen de supervisar els afers ambientals, socials i econòmics. Aquesta gestió inclou tant la supervisió de riscos com d'oportunitats, i també el compliment amb acords internacionals, codis de conducta i principis.</p> <p>Per al desenvolupament de les seves funcions, les Comissions poden comptar amb el suport d'assessors externs independents, i també de la informació pròpia de la companyia a partir de les reunions amb la direcció.</p> <p>Apartat "Govern Corporatiu – Estructura de govern corporatiu" IGC 2018.</p> <p>Política de Responsabilitat Social Corporativa de CaixaBank.</p> <p>Secció C i E IAGC 2018.</p>
	102-30 Eficàcia dels processos de gestió del risc	Apartat "Gestió del Risc – Elements Centrals de la Gestió del Risc" IGC 2018

Estàndard GRI	Contingut	Apartat / Omissió
	102-31 Avaluació de temes econòmics, ambientals i socials	Nota 3.2 CAC 2018. Apartat "Govern Corporatiu – Estructura Govern Corporatiu" IGC 2018 Apartat "Govern Corporatiu – Alta Direcció" IGC 2018 Política de Responsabilitat Social Corporativa de CaixaBank.
	102-32 Funció del màxim òrgan de govern en l'elaboració d'informes de sostenibilitat	La Direcció Executiva d'Intervenció, Control de Gestió i Capital és l'encarregada de la preparació i la coordinació de l'IGC de l'exercici 2018, que inclou l'estat d'informació no financera. Aquest informe és posteriorment revisat pel Comitè de Direcció, la Comissió de Nomenaments, la Comissió d'Auditoria i Control i el Consell d'Administració de l'Entitat, aquest últim amb la responsabilitat de formular l'Estat d'Informació No Financera que agrupa la informació de sostenibilitat que es determina significativa per llei i a partir de l'Estudi de Materialitat.
	102-33 Comunicació de preocupacions crítiques	Apartat "Govern Corporatiu – Estructura Govern Corporatiu" IGC 2018 Apartat "Govern Corporatiu – Alta Direcció" IGC 2018 Secció E IAGC 2018. El Comitè de Direcció és l'encarregat d'informar el Consell d'Administració sobre el pla operatiu anual, incloent-hi qualsevol aspecte crític que es consideri rellevant i convenient.
	102-34 Naturalesa i nombre total de preocupacions crítiques	No hi ha preocupacions crítiques en el curs de l'exercici 2018. Seccions C.1.5 i C.1.17 IAGC 2018.
	102-35 Polítiques de remuneració	Nota 9.1 i 9.2 CAC 2018 Secció A.1 de l'Informe Anual de Remuneracions de l'exercici 2018.
	102-36 Procés per determinar la remuneració	Secció A.1 de l'Informe Anual de Remuneracions de l'exercici 2018. Secció B de l'Informe Anual de Remuneracions de l'exercici 2018.
	102-37 Relació dels grups d'interès en la remuneració	Secció A.4 i B.4 de l'Informe Anual de Remuneracions de l'exercici 2018. L'Informe de remuneracions dels consellers corresponent a l'exercici 2018 se sotmetrà al vot consultiu de la Junta General d'Accionistes. Més informació: Apartat sobre la Junta General d'accionistes en el web corporatiu . Annex: Estudi de Materialitat IGC 2018
	102-38 Ràtio de compensació total anual	Nota 9.1 CAC 2018 Apartat "Indicadors Llei 11/2018, de 28 de desembre – Gestió de persones – Taules 7.12 / 7.13 / 7.14 / 7.15" IGC 2018
	102-39 Ràtio de l'increment percentual de la compensació total anual	Nota 9.1 CAC 2018 Apartat "Indicadors Llei 11/2018, de 28 de desembre – Gestió de persones – Taules 7.12 / 7.13 / 7.14 / 7.15" IGC 2018

Estàndard GRI	Contingut	Apartat / Omissió
Participació dels grups d'interès		
GRI 102: Continguts generals	102-40 Llista de grups d'interès	Política de Responsabilitat Social Corporativa de CaixaBank (Apartat 4.3)
	102-41 Acords de negociació col·lectiva	Apartat "Gestió de persones – Principis de gestió – Diversitat, igualtat d'oportunitats i conciliació" IGC 2018 Apartat "Gestió de persones – Principis de gestió – Seguretat, salut i benestar corporatiu" IGC 2018 Apartat "Gestió de persones – Llibertat d'associació i representació" IGC 2018
	102-42 Identificació i selecció de grups d'interès	La identificació i la selecció dels grups d'interès es duu a terme mitjançant l'anàlisi i la reflexió interna de l'equip directiu. Responsabilitat Corporativa revisa de manera contínua els grups d'interès identificats i els processos actius d'escolta, de diàleg i de seguiment d'aquests grups per conèixer i satisfer les seves expectatives i necessitats. Política de Responsabilitat Social Corporativa de CaixaBank (Apartat 4.3)
	102-43 Enfocament per a la participació dels grups d'interès	Apartat "Experiència de client – Customer centric" IGC 2018 Apartat "Experiència de client – Servei d'Atenció al Client" IGC 2018 Apartat "La nostra identitat – Estructura accionarial - Transparència i proximitat en la relació amb l'accionista" IGC 2018 Apartat "Gestió de persones – Entorn laboral" IGC 2018 Apartat "Sostenibilitat – Sostenibilitat ambiental – Gestionar els riscos ESG i climàtics" IGC 2018 Annex: Estudi de Materialitat IGC 2018
	102-44 Temes i preocupacions clau esmentades	Annex: Estudi de Materialitat – Apartat Temes materials, grups d'interès i RSC de CaixaBank IGC 2018
Pràctiques per a l'elaboració d'informes		
GRI 102: Continguts generals	102-45 Entitats incloses en els estats financers consolidats	Nota 2.1 i Annexos 1, 2 i 3 CAC 2018
	102-46 Definició dels continguts dels informes i de les Cobertures del tema	Annex: Estudi de Materialitat IGC 2018 (Temes materials, grups d'interès i RSC de CaixaBank) Addicionalment, per definir els continguts de l'informe s'han considerat els requeriments de la Llei 11/2018.
	102-47 Llista de temes materials	Annex: Estudi de Materialitat IGC 2018 (Temes materials, grups d'interès i RSC de CaixaBank)
	102-48 Reexpressió de la informació	No hi ha hagut cap reformulació de la informació d'exercicis anteriors.
	102-49 Canvis en l'elaboració d'informes	El 2018, no s'han produït canvis significatius en la llista de temes materials respecte dels períodes objecte d'informes anteriors, tret d'aquells temes relatius a la inclusió dels aspectes derivats de l'aplicació de la Llei 11/2018.
	102-50 Període objecte de l'informe	Exercici 2018
	102-51 Data de l'últim informe	L'Informe Corporatiu Integrat de l'exercici 2017, elaborat segons el marc GRI Standards, va ser publicat el mes de març de 2018. Per la seva banda, l'Informe de Gestió Consolidat de l'exercici 2017, elaborat segons els Principis del Pacte Mundial de les Nacions Unides, va ser publicat el mes febrer de 2018.
	102-52 Cicle d'elaboració d'informes	Anual.

Estàndard GRI	Contingut	Apartat / Omissió
	102-53 Punt de contacte per a preguntes sobre l'informe	Els canals habituals d'atenció a clients, accionistes, inversors institucionals o mitjans, disponibles en el web corporatiu .
	102-54 Declaració d'elaboració de l'informe d'acord amb els Estàndards GRI	Apartat "Una altra informació - Marc normatiu" IGC 2018
	102-55 Índex de continguts GRI	Annex: Estudi de Materialitat IGC 2018
	102-56 Verificació externa	Informe de revisió independent

TEMES MATERIALS

Estàndard GRI	Contingut	Apartat / Omissió
Tema material: Rendibilitat, solvència i estabilitat		
GRI 103: Enfocament de gestió	103-1 Explicació del tema material i la seva Cobertura	Apartat "Gestió de risc" IGC 2018. Apartat "Resultats i Informació Financera" IGC 2018
	103-2 L'enfocament de gestió i els seus components	Apartat "Gestió de risc" IGC 2018. Apartat "Resultats i Informació Financera" IGC 2018
	103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	Apartat "Resultats i Informació Financera" IGC 2018
GRI 201: Acompliment econòmic		
GRI 201: Acompliment econòmic	201-1 Valor econòmic directe generat i distribuït	Apartat "La nostra identitat – Contribució a la Societat" IGC 2018 Apartat "Indicadors Llei 11/2018, de 28 de desembre – Contribució a la societat – Taules 1.1" IGC 2018
	201-2 Implicacions financeres i altres riscos i oportunitats derivades del canvi climàtic	CaixaBank està en procés de definir quins sectors representen una oportunitat per al negoci en qüestions mediambientals.
	201-3 Obligacions del pla de beneficis definits i altres plans de jubilació	Apartat "Resultats i informació financera – Resultats – Aspectes singulars de l'exercici 2018" IGC 2018 Nota 23.1 CAC 2018.
	201-4 Assistència financera rebuda del govern	Apartat "La nostra identitat – Contribució a la Societat" IGC 2018
GRI 203: Impactes econòmics indirectes		
GRI 203: Impactes econòmics indirectes	203-1: Inversions en infraestructures i serveis recolzats	Apartat "Sostenibilitat – Responsabilitat amb la societat" IGC 2018
	203-2 Impactes econòmics indirectes significatius	Apartat "Sostenibilitat – Responsabilitat amb la societat" IGC 2018
GRI 204: Pràctiques d'adquisició		

Estàndard GRI	Contingut	Apartat / Omissió
GRI 204: Pràctiques d'adquisició	204-1 Proporció de despesa en proveïdors locals	<p>Els pagaments realitzats a proveïdors de CaixaBank es detallen en la Nota 33 CAI 2018</p> <p>Els pagaments realitzats a proveïdors del Grup CaixaBank, tret dels corresponents als negocis de BPI, es detallen en la Nota 35 CAC 2018.</p> <p>Els pagaments realitzats per BPI arriben als 376 milions d'euros i tenen un període mitjà de pagament de 30 dies.</p> <p>Apartat "Sostenibilitat – Sostenibilitat ambiental – Minimitzar l'impacte ambiental" IGC 2018</p>
Tema material: Govern corporatiu		
GRI 103: Enfocament de gestió	103-1 Explicació del tema material i la seva Cobertura	Apartat "Govern Corporatiu" IGC 2018
	103-2 L'enfocament de gestió i els seus components	Apartat "Govern Corporatiu" IGC 2018
	103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	Apartat "Govern Corporatiu" IGC 2018
Tema material: Gestió de riscos i compliment		
GRI 103: Enfocament de gestió	103-1 Explicació del tema material i la seva Cobertura	Apartat "Gestió del risc" IGC 2018
	103-2 L'enfocament de gestió i els seus components	Apartat "Gestió del risc" IGC 2018
	103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	Apartat "Gestió del risc" IGC 2018 Nota 3 CAC 2018.
GRI 415: Política pública		
GRI 415, Política pública	415-1 Contribucions a partits i/o representants polítics	Apartat "La nostra identitat – Comportament responsable i ètic: polítiques, codis i normes internes" IGC 2018 inclou informació qualitativa amb relació a les contribucions a partits i/o representacions polítiques.
GRI 419: Compliment socioeconòmic		
GRI 419, Compliment socioeconòmic	419-1 Incompliment de les lleis i de les normatives en els àmbits social i econòmic	<p>Amb data 13 de febrer de 2018 es va imposar sanció, que no és ferma, publicada en el BOE amb data 28 de març de 2018 (https://www.boe.es/boe/dias/2018/03/28/pdfs/BOE-A-2018-4383.pdf).</p> <p>En l'actualitat està sent objecte de recurs contenciós administratiu, sense perjudici d'haver fet l'abonament íntegre de la sanció.</p> <p>Més informació: Nota 23 CAC 2018</p>
Tema material: Criteris ambientals i socials en el negoci		
GRI 103: Enfocament de gestió	103-1 Explicació del tema material i la seva Cobertura	<p>Apartat "La nostra identitat – Comportament responsable i ètic: polítiques, codis i normes internes" IGC 2018</p> <p>Apartat "Sostenibilitat – Sostenibilitat ambiental" IGC 2018</p>
	103-2 L'enfocament de gestió i els seus components	<p>Apartat "La nostra identitat – Comportament responsable i ètic: polítiques, codis i normes internes" IGC 2018</p> <p>Apartat "Sostenibilitat – Sostenibilitat ambiental" IGC 2018</p>

Estàndard GRI	Contingut	Apartat / Omissió
	103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	Apartat "La nostra identitat – Comportament responsable i ètic: polítiques, codis i normes internes" IGC 2018 Apartat "Sostenibilitat – Sostenibilitat ambiental" IGC 2018
GRI 307: Compliment ambiental		
GRI 307, Compliment ambiental	307-1 Incompliment de la legislació i normativa ambiental	Nota 42.1 CAC 2018. CaixaBank no ha estat objecte de multes o sancions rellevants relacionades amb el compliment de la normativa ambiental el 2018
GRI 308: Avaluació ambiental de proveïdors		
GRI 308, Avaluació ambiental de proveïdors	308-1 Nous proveïdors que han passat filtres d'avaluació i de selecció d'acord amb els criteris ambientals	Apartat "Sostenibilitat – Sostenibilitat ambiental – Minimitzar l'impacte ambiental" IGC 2018
	308-2 Impactes ambientals negatius en la cadena de subministrament i mesures adoptades	Apartat "Sostenibilitat – Sostenibilitat ambiental – Minimitzar l'impacte ambiental" IGC 2018
GRI 412: Avaluació de drets humans		
GRI 412, Avaluació de drets humans	412-1 Operacions sotmeses a revisions o avaluacions d'impacte sobre els drets humans	Apartat "La nostra identitat – Comportament responsable i ètic: polítiques, codis i normes internes" IGC 2018 Apartat "Indicadors Llei 11/2018, de 28 de desembre – Denúncies per cas de vulneració dels drets humans" IGC 2018
	412-2 Formació d'empleats en polítiques o procediments sobre drets humans	Apartat "La nostra identitat – Comportament responsable i ètic: polítiques, codis i normes internes" IGC 2018
	412-3 Acords i contractes d'inversió significatius amb clàusules sobre drets humans o sotmesos a l'avaluació de drets humans	No s'han identificat contractes amb acords d'inversió significatius que incloguin clàusules de drets humans en haver-se considerat que no hi ha riscos que ho facin necessari. El 2016 es va fer un procés de due diligence de riscos de drets humans. La Política de Drets Humans de CaixaBank posa de manifest el seu compromís amb aquests drets, d'acord amb els Principis Rectors sobre les empreses i els drets humans de les Nacions Unides.
GRI 414: Avaluació social dels proveïdors		
GRI 414, Avaluació social dels proveïdors	414-1 Nous proveïdors que han passat filtres de selecció d'acord amb els criteris socials	Apartat "La nostra identitat – Comportament responsable i ètic: polítiques, codis i normes internes" IGC 2018 Apartat "Sostenibilitat – Sostenibilitat ambiental – Minimitzar l'impacte ambiental" IGC 2018
	414-2 Impactes socials negatius en la cadena de subministrament i mesures adoptades	Els nous proveïdors s'han de donar d'alta en el Portal del proveïdor: allí han d'introduir les seves credencials i certificacions. El sistema de qualificació és únic i revisa tant aspectes tècnics i de solvència com de seguretat, salut i medi ambient. Apartat "La nostra identitat – Comportament responsable i ètic: polítiques, codis i normes internes" IGC 2018 Apartat "Sostenibilitat – Sostenibilitat ambiental – Minimitzar l'impacte ambiental" IGC 2018
Tema material: Cultura ètica i responsable		

Estàndard GRI	Contingut	Apartat / Omissió
GRI 103: Enfocament de gestió	103-1 Explicació del tema material i la seva Cobertura	Apartat “La nostra identitat – Comportament responsable i ètic: polítiques, codis i normes internes” IGC 2018
	103-2 L'enfocament de gestió i els seus components	Apartat “La nostra identitat – Comportament responsable i ètic: polítiques, codis i normes internes” IGC 2018
	103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	Apartat “La nostra identitat – Comportament responsable i ètic: polítiques, codis i normes internes” IGC 2018
GRI 205: Anticorrupció		
GRI 205: Anticorrupció	205-1 Operacions avaluades per a riscos relacionats amb la corrupció	Apartat “La nostra identitat – Comportament responsable i ètic: polítiques, codis i normes internes – Política d'actuació en matèria anticorrupció” IGC 2018 L'any 2018, s'ha continuat treballant en el desenvolupament del pla d'acció, que ha inclòs la revisió i l'actualització de les polítiques, de les normes i dels procediments aplicables, entre les quals hi ha el Codi Ètic i la Política Anticorrupció.
	205-2 Comunicació i formació sobre polítiques i procediments anticorrupció	Apartat “La nostra identitat – Comportament responsable i ètic: polítiques, codis i normes internes” IGC 2018
	205-3 Casos de corrupció confirmats i mesures adoptades	Apartat “La nostra identitat – Comportament responsable i ètic: polítiques, codis i normes internes” IGC 2018
GRI 206: Competència deslleial		
GRI 206: Competència deslleial	206-1 Accions jurídiques relacionades amb la competència deslleial i les pràctiques monopòliques i contra la lliure competència	Amb data 14 de febrer de 2018 es va imposar sanció, que no és ferma, publicada a la pàgina web del regulador de competència. En l'actualitat està sent objecte de recurs contenciós administratiu, sense perjudici d'haver fet l'abonament íntegre de la sanció. Tret d'aquest expedient, durant 2018 no hi ha hagut altres procediments legals d'aquesta naturalesa amb rellevància.
Tema material: Transparència i comercialització responsable		
GRI 103: Enfocament de gestió	103-1 Explicació del tema material i la seva Cobertura	Apartat “La nostra identitat – Comportament responsable i ètic: polítiques, codis i normes internes” IGC 2018 Apartat “Experiència de client – Servei d'atenció al client” IGC 2018
	103-2 L'enfocament de gestió i els seus components	Apartat “La nostra identitat – Comportament responsable i ètic: polítiques, codis i normes internes” IGC 2018
	103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	Apartat “La nostra identitat – Comportament responsable i ètic: polítiques, codis i normes internes” IGC 2018
GRI 417: Màrqueting i etiquetatge		
GRI 417, Màrqueting i etiquetat	417-1 Requeriments per a la informació i l'etiquetatge de productes i serveis	Apartat “La nostra identitat – Comportament responsable i ètic: polítiques, codis i normes internes” IGC 2018
	417-2 Casos d'incompliment relacionats amb la informació i l'etiquetatge de productes i serveis	Durant el 2018 no s'ha rebut cap sanció significativa per incompliment de la regulació legal o dels codis voluntaris en matèria de publicitat o d'informació de productes i serveis.
	417-3 Casos d'incompliment relacionats amb comunicacions de màrqueting	Durant el 2018 no s'ha produït cap incompliment que hagi donat lloc a sancions significatives fermes per aquest motiu, addicionals als aspectes descrits en l'estàndard 419-1.

Estàndard GRI	Contingut	Apartat / Omissió
Tema material: Seguretat i protecció de dades		
GRI 103: Enfocament de gestió	103-1 Explicació del tema material i la seva Cobertura	Nota 3.8 CAC 2018 Apartat “La nostra identitat – Comportament responsable i ètic: polítiques, codis i normes internes” IGC 2018 Apartat “Gestió del risc” IGC 2018 Apartat “Innovació – Inversió sostinguda en ciberseguretat” IGC 2018
	103-2 L'enfocament de gestió i els seus components	Nota 3.8 CAC 2018 Apartat “La nostra identitat – Comportament responsable i ètic: polítiques, codis i normes internes” IGC 2018 Apartat “Gestió del risc” IGC 2018 Apartat “Innovació – Inversió sostinguda en ciberseguretat” IGC 2018
	103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	Nota 3.8 CAC 2018 Apartat “La nostra identitat – Comportament responsable i ètic: polítiques, codis i normes internes” IGC 2018 Apartat “Gestió del risc” IGC 2018 Apartat “Innovació – Inversió sostinguda en ciberseguretat” IGC 2018
Indicadors CaixaBank Ciberseguretat	Formació a empleats en matèria de seguretat de la informació i ciberseguretat	Apartat “Innovació – Inversió sostinguda en ciberseguretat” IGC 2018
GRI 418: Privacitat del client		
GRI 418, Privacitat del client	418-1 Reclamacions fonamentades relatives a violacions de privacitat del client i pèrdua de dades de client	Durant el 2018 no s'han conclòs expedients d'un import significatiu relatiu a aquesta matèria, ni s'han rebut sancions que suposin imports significatius.
Tema material: Solucions adaptades a les necessitats dels clients		
GRI 103: Enfocament de gestió	103-1 Explicació del tema material i la seva Cobertura	Apartat “Experiència de client – Customer centric” IGC 2018 Apartat “Model de negoci” IGC 2018
	103-2 L'enfocament de gestió i els seus components	Apartat “Experiència de client – Customer centric” IGC 2018
	103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	Apartat “Model de negoci” IGC 2018
Tema material: Proximitat, accessibilitat i digitalització		
GRI 103: Enfocament de gestió	103-1 Explicació del tema material i la seva Cobertura	Apartat “Experiència de client – Estratègia omnicanal” IGC 2018 Apartat “Sostenibilitat – Responsabilitat amb la societat” IGC 2018 Apartat “Innovació – Ecosistema d'innovació + Infraestructura IT” IGC 2018

Estàndard GRI	Contingut	Apartat / Omissió
	103-2 L'enfocament de gestió i els seus components	Apartat "Experiència de client – Estratègia omnicanal" IGC 2018 Apartat "Sostenibilitat – Responsabilitat amb la societat" IGC 2018 Apartat "Innovació – Ecosistema d'innovació + Infraestructura IT" IGC 2018
	103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	Apartat "Experiència de client – Estratègia omnicanal" IGC 2018 Apartat "Sostenibilitat – Responsabilitat amb la societat" IGC 2018 Apartat "Innovació – Ecosistema d'innovació + Infraestructura IT" IGC 2018
Indicadors CaixaBank Satisfacció Clients	Índex de satisfacció global de clients	Apartat "Experiència de client - Introducció" IGC 2018
	Índex de recomanació NPS	Apartat "Experiència de client - Introducció" IGC 2018
Indicadors CaixaBank Accessibilitat	Nombre d'oficines on s'han eliminat barreres	El 2018 s'han eliminat barreres a 165 oficines de CaixaBank.
	Percentatge d'oficines i de caixers accessibles	Apartat "Sostenibilitat – Responsabilitat amb la societat" IGC 2018
Tema material: Innovació oberta i tecnologia		
GRI 103: Enfocament de gestió	103-1 Explicació del tema material i la seva cobertura	Apartat "Innovació" IGC 2018 Apartat "Gestió del risc" IGC 2018 Apartat "Entorn i estratègia – Context competitiu i social" IGC 2018
	103-2 L'enfocament de gestió i els seus components	Apartat "Innovació" IGC 2018 Apartat "Gestió del risc" IGC 2018 Apartat "Entorn i estratègia – Context competitiu i social" IGC 2018
	103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	Apartat "Innovació" IGC 2018 Apartat "Gestió del risc" IGC 2018 Apartat "Entorn i estratègia – Context competitiu i social" IGC 2018
Indicadors CaixaBank Innovació i Tecnologia	Inversió total feta en desenvolupament i tecnologia	Apartat "Innovació" IGC 2018
Tema material: Atracció i desenvolupament del talent		

Estàndard GRI	Contingut	Apartat / Omissió
GRI 103: Enfocament de gestió	103-1 Explicació del tema material i la seva Cobertura	Apartat "Gestió de persones – Principis de gestió – Diversitat, igualtat d'oportunitats i conciliació" IGC 2018 Apartat "Gestió de persones – Principis de gestió – Política de compensació" IGC 2018 Apartat "Gestió de persones – Principis de gestió – Desenvolupament professional i del talent basats en la meritocràcia" IGC 2018 Apartat "Indicadors Llei 11/2018, de 28 de desembre – Gestió de persones – Nombre d'hores d'absentisme" IGC 2018
	103-2 L'enfocament de gestió i els seus components	Apartat "Gestió de persones – Principis de gestió – Política de compensació" IGC 2018 Apartat "Gestió de persones – Principis de gestió – Desenvolupament professional i del talent basats en la meritocràcia" IGC 2018
	103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	Apartat "Gestió de persones – Principis de gestió – Política de compensació" IGC 2018 Apartat "Gestió de persones – Principis de gestió – Desenvolupament professional i del talent basats en la meritocràcia" IGC 2018
GRI 401: Ocupació		
GRI 401: Ocupació	401-1 Noves contractacions d'empleats i rotació de personal.	Apartat "Gestió de persones – Principis de gestió – Diversitat, igualtat d'oportunitats i conciliació – Taula de contractacions el 2018 " IGC 2018 Apartat "Gestió de persones – Principis de gestió – Desenvolupament professional i del talent basats en la meritocràcia" IGC 2018 Apartat "Indicadors Llei 11/2018, de 28 de desembre – Gestió de persones – Taules 7.9 / 7.10 / 7.11" IGC 2018
	401-2 Beneficis per als empleats a temps complet que no es donen als empleats a temps parcial o temporals	En termes generals, no hi ha diferències en el gaudi dels beneficis socials amb motiu de la modalitat contractual de l'empleat, per bé que és cert que alguns d'ells requereixen certs requisits que, en cas de no complir-se, no permetrien accedir-hi.
	401-3 Permís parental	Apartat "Gestió de persones - Principis de gestió – Diversitat, igualtat d'oportunitats i conciliació" IGC 2018
GRI 402: Relacions treballador-empresa		
GRI 402: Relacions treballador-empresa	402-1 Terminis d'avís mínims sobre canvis operacionals	En el curs de l'exercici 2018 es respecten els terminis establerts en la normativa laboral vigent per als diversos supòsits.
GRI 403: Salut i seguretat a la feina		
GRI 403: Salut i seguretat a la feina	403-1 Representació dels treballadors en comitès formals treballador-empresa de salut i seguretat	Apartat "Gestió de persones – Principis de gestió – Seguretat, salut i benestar corporatiu" IGC 2018
	403-2 Tipus d'accidents i taxes de freqüència d'accidents, malalties professionals, dies perduts, absentisme i nombre de morts per accident laboral o malaltia professional	Apartat "Indicadors Llei 11/2018, de 28 de desembre – Gestió de persones – Índex d'accidentabilitat" IGC 2018 Apartat "Indicadors Llei 11/2018, de 28 de desembre – Gestió de persones – Taula 7.16" IGC 2018

Estàndard GRI	Contingut	Apartat / Omissió
	403-3 Treballadors amb alta incidència o alt risc de malalties relacionades amb la seva activitat	Com a conseqüència de les activitats del Grup, no hi ha un risc alt o una incidència de malalties de gravetat per als treballadors.
	403-4 Temes de salut i de seguretat tractats en acords formals amb sindicats	Apartat "Gestió de persones - Principis de gestió – Seguretat, Salut i benestar corporatiu" IGC 2018 Apartat "Gestió de persones - Entorn laboral – Llibertat d'associació i representació" IGC 2018
GRI 404: Formació i ensenyament		
GRI 404: Formació i ensenyament	404-1 Mitjana d'hores de formació a l'any per empleat	Apartat "Gestió de persones – Introducció – Taula de Desenvolupament de les capacitats professionals crítiques" IGC 2018 Apartat "Indicadors Llei 11/2018, de 28 de desembre – Gestió de persones – Taula 7.17" IGC 2018
	404-2 Programes per millorar les aptituds dels empleats i programes d'ajuda a la transició	Apartat "Gestió de persones – Principis de gestió – Impuls de les activitats formatives" IGC 2018 Apartat "Gestió de persones – Principis de gestió – Desenvolupament professional i del talent basats en la meritocràcia)" IGC 2018
	404-3 Percentatge d'empleats que reben avaluacions periòdiques de l'acompliment i del desenvolupament professional	Apartat "Gestió de persones – Principis de gestió – Desenvolupament professional i del talent basats en la meritocràcia)" IGC 2018
Tema material: Diversitat, igualtat i conciliació		
GRI 103: Enfocament de gestió	103-1 Explicació del tema material i la seva Cobertura	Apartat "Gestió de persones – Principis de gestió – Diversitat, igualtat d'oportunitats i conciliació" IGC 2018 Apartat "La nostra identitat – Comportament responsable i ètic: polítiques, codis i normes internes" IGC 2018
	103-2 L'enfocament de gestió i els seus components	Apartat "Gestió de persones – Principis de gestió – Diversitat, igualtat d'oportunitats i conciliació" IGC 2018 Apartat "La nostra identitat – Comportament responsable i ètic: polítiques, codis i normes internes" IGC 2018
	103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	Apartat "Gestió de persones – Principis de gestió – Diversitat, igualtat d'oportunitats i conciliació" IGC 2018 Apartat "La nostra identitat – Comportament responsable i ètic: polítiques, codis i normes internes" IGC 2018
GRI 405: Diversitat i igualtat d'oportunitats		
GRI 405: Diversitat i igualtat d'oportunitats	405-1 Diversitat en òrgans de govern i empleats	Apartat "Govern corporatiu – Estructura de govern corporatiu" IGC 2018 Apartat "Gestió de persones – Principis de gestió – Diversitat, igualtat d'oportunitats i conciliació" IGC 2018 Apartat "Indicadors Llei 11/2018, de 28 de desembre – Gestió de persones – Nombre de treballadors amb discapacitat" IGC 2018 Apartat "Indicadors Llei 11/2018, de 28 de desembre – Gestió de persones – Taules 7.1 / 7.2 / 7.3 / 7.4 / 7.5 / 7.6 / 7.7 / 7.8" IGC 2018
	405-2 Ràtio del salari base i de la remuneració de les dones enfront dels homes	Apartat "Indicadors Llei 11/2018, de 28 de desembre – Gestió de persones – Bretxa salarial" IGC 2018 Apartat "Indicadors Llei 11/2018, de 28 de desembre – Gestió de persones – Taules 7.12 / 7.13 / 7.14 / 7.15" IGC 2018
Tema material: Inclusió financera		

Estàndard GRI	Contingut	Apartat / Omissió
GRI 103: Enfocament de gestió	103-1 Explicació del tema material i la seva Cobertura	Apartat "Sostenibilitat – Responsabilitat amb la societat" IGC 2018
	103-2 L'enfocament de gestió i els seus components	Apartat "Sostenibilitat – Responsabilitat amb la societat" IGC 2018
	103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	Apartat "Sostenibilitat – Responsabilitat amb la societat" IGC 2018
Indicadors CaixaBank Inclusió Financera	Volum de finançament concedida a través de microcrèdits	Apartat "Sostenibilitat – Responsabilitat amb la societat" IGC 2018 Apartat "La nostra identitat – Contribució a la societat" IGC 2018
	Llocs de treball creats gràcies als microcrèdits	Apartat "Sostenibilitat – Responsabilitat amb la societat" IGC 2018 Apartat "La nostra identitat – Contribució a la societat" IGC 2018
Tema material: Impuls de l'activitat econòmica i empresarial		
GRI 103: Enfocament de gestió	103-1 Explicació del tema material i la seva Cobertura	Apartat "La nostra identitat – Contribució a la societat" IGC 2018
	103-2 L'enfocament de gestió i els seus components	Apartat "La nostra identitat – Contribució a la societat" IGC 2018
	103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	Apartat "La nostra identitat – Contribució a la societat" IGC 2018
Indicadors CaixaBank Impuls a l'activitat econòmica	Nre. participants Premis Emprenedor XXI	El 2018, van participar un total de 962 persones en els Premis Emprenedor XXI.
	Volum de finançament per a petites, mitjanes i grans empreses	Apartat "La nostra identitat – Contribució a la societat" IGC 2018
	Volum de finançament concedit a autònoms	Apartat "La nostra identitat – Contribució a la societat" IGC 2018
Tema material: Compromís social i voluntariat		
GRI 103: Enfocament de gestió	103-1 Explicació del tema material i la seva Cobertura	Apartat "Sostenibilitat – Responsabilitat amb la societat" IGC 2018
	103-2 L'enfocament de gestió i els seus components	Apartat "Sostenibilitat – Responsabilitat amb la societat" IGC 2018
	103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	Apartat "Sostenibilitat – Responsabilitat amb la societat" IGC 2018
GRI 413: Comunitats locals		
GRI 413, Comunitats locals	413-1 Operacions amb participació de la comunitat local, avaluacions de l'impacte i programes de desenvolupament	Apartat "Sostenibilitat – Responsabilitat amb la societat" IGC 2018
	413-2 Operacions amb impactes negatius significatius –reals o potencials– en les comunitats locals	Apartat "Sostenibilitat – Responsabilitat amb la societat" IGC 2018



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

INFORME DE VERIFICACIÓ INDEPENDENT

Als accionistes de CaixaBank, S.A.:

D'acord amb l'article 49 del Codi de Comerç hem realitzat la verificació, amb l'abast de seguretat limitada, de l'Estat d'Informació No Financera adjunt (d'ara endavant EINF) corresponent a l'exercici finalitzat el 31 de desembre de 2018, de CaixaBank, S.A. i societats dependents (d'ara endavant CaixaBank o el Grup) que forma part de l'Informe de Gestió Consolidat (d'ara endavant IGC) de CaixaBank.

El contingut de l'EINF inclou informació addicional a la requerida per la normativa mercantil vigent en matèria d'informació no financera que no ha estat objecte del nostre treball de verificació. En aquest sentit, el nostre treball s'ha limitat exclusivament a la verificació de la informació identificada en la taula inclosa en l'apartat "Indicadors Llei 11/2018, de 28 de desembre" de l'EINF adjunt.

Així mateix, hem dut a terme un encàrrec d'assegurament moderat de l'aplicació dels principis de inclusivitat, rellevància i capacitat de resposta, tal com es descriu en la informació inclosa en l'apartat "Criteris i principis per a l'elaboració" del "Annex: Estudi de Materialitat i Continguts GRI" de l'IGC 2018 adjunt d'acord amb el que s'estableix en la Norma AA1000 AccountAbility Principles Standard 2008 (AA1000APS) emesa per AccountAbility.

Responsabilitat dels administradors

La formulació de l'EINF inclòs en l'IGC de CaixaBank, així com el contingut d'aquest, és responsabilitat dels administradors de CaixaBank, S.A. L'EINF s'ha preparat d'acord amb els continguts recollits en la normativa mercantil vigent i seguint els criteris dels *Sustainability Reporting Standards* de *Global Reporting Initiative* (estàndards GRI) segons l'opció Exhaustiva, d'acord a l'esmentat per a cada matèria en la taula inclosa en l'apartat "Indicadors Llei 11/2018, de 28 de desembre" del mencionat EINF i en la taula denominada "Índex de continguts GRI" que s'inclou en l'Annex a l'IGC.

Aquesta responsabilitat inclou així mateix el disseny, la implantació i el manteniment del control intern que es consideri necessari per a permetre que l'EINF estigui lliure d'incorrecció material, deguda a frau o error.

Els administradors de CaixaBank, S.A. són també responsables de definir, implantar, adaptar i mantenir els sistemes de gestió dels quals s'obté la informació necessària per a la preparació de l'EINF, així com de l'aplicació dels principis de la Norma AA1000APS (2008).



La nostra independència i control de qualitat

Hem complert amb els requeriments d'independència i altres requeriments d'ètica del Codi d'Ètica per a Professionals de la Comptabilitat emès pel Consell de Normes Internacionals d'Ètica per a Professionals de la Comptabilitat (IESBA, per les seves sigles en anglès) que està basat en els principis fonamentals d'integritat, objectivitat, competència i diligència professionals, confidencialitat i comportament professional.

La nostra firma aplica la Norma Internacional de Control de Qualitat 1 (NICC 1) i manté, en conseqüència, un sistema global de control de qualitat que inclou polítiques i procediments documentats relatius al compliment de requeriments d'ètica, normes professionals i disposicions legals i reglamentàries aplicables.

L'equip de treball ha estat format per professionals experts en revisions d'Informació no Financera i, específicament, en informació d'acompliment econòmic, social i mediambiental.

La nostra responsabilitat

La nostra responsabilitat és expressar les nostres conclusions en un informe de verificació independent de seguretat limitada basant-nos en el treball realitzat que es refereix exclusivament a l'exercici 2018. Les dades corresponents a exercicis anteriors no estaven subjectes a la verificació prevista en la normativa mercantil vigent. Hem dut a terme el nostre treball d'acord amb els requisits establerts en la Norma Internacional d'Encàrrecs d'Assegurament 3000 Revisada en vigor, "Encàrrecs d'Assegurament diferents de l'Auditoria i de la Revisió d'Informació Financera Històrica" (NIEA 3000 Revisada) emesa pel Consell de Normes Internacionals d'Auditoria i Assegurament (IAASB) de la Federació Internacional de Comptadors (IFAC) i amb la Guia d'Actuació sobre encàrrecs de verificació de l'Estat d'Informació No Financera emesa per l'Institut de Censors Jurats de Comptes d'Espanya. Així mateix, hem realitzat el nostre encàrrec d'assegurament moderat (tipus 2) d'acord amb la Norma AA1000 Assurance Standard 2008 (AA1000AS), emesa per AccountAbility.

En un treball de seguretat limitada els procediments duts a terme varien en naturalesa i moment de realització, i tenen una menor extensió, que els realitzats en un treball de seguretat raonable i, per tant, la seguretat proporcionada és també menor.

El nostre treball ha consistit en la formulació de preguntes a la Direcció, així com a les diverses unitats de CaixaBank que han participat en l'elaboració de l'EINF, en la revisió dels processos per a recopilar i validar la informació presentada en l'EINF i en l'aplicació de certs procediments analítics i proves de revisió per mostreig que es descriuen a continuació:

- Reunions amb el personal de CaixaBank per a conèixer el model de negoci, les polítiques i els enfocaments de gestió aplicats, els principals riscos relacionats amb aquestes qüestions i obtenir la informació necessària per a la revisió externa.
- Anàlisi de l'abast, rellevància i integritat dels continguts inclosos en l'EINF de l'exercici 2018 en funció de l'anàlisi de materialitat realitzada per CaixaBank i descrita en l'apartat "Estudi de materialitat" del "Annex: Estudi de Materialitat i Continguts GRI" de l'IGC 2018, i considerant els continguts requerits en la normativa mercantil en vigor.
- Anàlisi dels processos per a recopilar i validar les dades presentades en l'EINF de l'exercici 2018.
- Revisió de la informació relativa als riscos, les polítiques i els enfocaments de gestió aplicats en relació als aspectes materials presentats en l'EINF de l'exercici 2018.

- Anàlisi de la documentació i actuacions realitzades en relació amb l'aplicació dels principis de inclusivitat, rellevància i capacitat de resposta de la Norma AA1000APS (2008).
- Comprovació, mitjançant proves, sobre la base de la selecció d'una mostra, de la informació relativa als continguts inclosos en l'EINF de l'exercici 2018 i la seva adequada compilació a partir de les dades subministrades per les fonts d'informació.
- Obtenció d'una carta de manifestacions dels administradors i la Direcció.

Conclusió

Basant-nos en els procediments realitzats en la nostra verificació i en les evidències que hem obtingut no s'ha posat de manifest cap aspecte que ens faci creure que:

- l'EINF de 2018 de CaixaBank corresponent a l'exercici anual finalitzat el 31 de desembre de 2018 no ha estat preparat, en tots els seus aspectes significatius, d'acord amb els continguts recollits en la normativa mercantil vigent i seguint els criteris dels estàndards GRI segons l'opció Exhaustiva d'acord a l'esmentat per a cada matèria en la taula inclosa en l'apartat "Indicadors Llei 11/2018, de 28 de desembre" del mencionat EINF i en la taula denominada "Índex de continguts GRI" que s'inclou en l'Annex a l'IGC.
- la informació inclosa en l'apartat "Criteris i principis per a l'elaboració" del "Annex: Estudi de Materialitat i Continguts GRI" de l'IGC 2018, relativa a l'aplicació dels principis de inclusivitat, rellevància i capacitat de resposta, no ha estat preparada, en tots els seus aspectes significatius, d'acord amb el contingut previst en la Norma AA1000APS (2008).

Recomanacions

En relació amb les observacions i recomanacions de millora sorgides en la realització del nostre encàrrec d'assegurament, a continuació es mostra un resum de les recomanacions principals, relatives a les millores en l'aplicació dels principis d'inclusivitat, rellevància i capacitat de resposta de la Norma AA1000APS (2008), les quals no modifiquen la nostra conclusió d'assegurament limitat o moderat expressades en el present informe.

Inclusivitat i Rellevància

CaixaBank manté un diàleg actiu amb els seus grups d'interès a través de diferents canals de comunicació, els quals permeten al Grup identificar els aspectes rellevants per a cadascun d'ells. Així mateix, CaixaBank ha actualitzat en 2018 la seva anàlisi de materialitat, en la qual es determinen els aspectes rellevants per al Grup, analitzant la vinculació entre els assumptes materials i les línies del seu Pla Estratègic, el seu Pla Director de Responsabilitat Social Corporativa i els Objectius de Desenvolupament Sostenible de Nacions Unides, i complementant l'anàlisi amb els requeriments de la Llei 11/2018. Es recomana continuar aprofundint en el diàleg intern i extern i en l'anàlisi de materialitat, fomentant la consideració de les expectatives dels grups d'interès en totes les geografies en les quals opera el Grup i l'alineament de les actuacions a dur a terme amb el nou Pla Estratègic 2019-2021 de CaixaBank.

Capacitat de resposta

CaixaBank, a través del seu Pla Director de Responsabilitat Social Corporativa, impulsa diverses línies d'acció i actuacions específiques que proporcionen al Grup el marc de gestió per a una banca socialment responsable. Es recomana continuar impulsant la comunicació interna del seguiment del



Pla Director, fomentant la participació i coordinació de totes les àrees i geografies. D'altra banda, se suggereix així mateix fer públics els principals compromisos definits, reportant periòdicament sobre el grau de consecució dels mateixos, d'acord amb les expectatives de rendiment de comptes dels grups d'interès. Finalment, es recomana continuar amb l'avanç en el control intern de la informació no financera.

Ús i distribució

Aquest informe ha estat preparat en resposta al requeriment establert en la normativa mercantil vigent a Espanya, per la qual cosa podria no ser adequat per a altres propòsits i jurisdiccions.

PricewaterhouseCoopers Auditores S.L.

PRICEWATERHOUSECOOPERS AUDITORES, S.L.

Original en castellà signat per
Ignacio Marull

22 de febrer de 2019

